

**PENGARUH *PERCEIVED EASE OF USE* DAN *PERCEIVED USEFULNESS*
TERHADAP *REPURCHASE INTENTION* DENGAN *CUSTOMER*
SATISFACTION SEBAGAI *INTERVENING* (STUDI KASUS PADA
PENGGUNA APLIKASI *PAYTREN* KOMUNITAS GRIYA INSPIRA)**

WULAN FAUJAN

8215150458



**Skripsi Ini disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2019

THE EFFECT OF PERCEIVED EASE OF USE AND PERCEIVED USEFULNESS TOWARDS REPURCHASE INTENTION WITH CUSTOMER SATISFACTION AS INTERVENING (CASE STUDY ON PAYTREN APLICATION USERS GRIYA INSPIRA COMMUNITY)

WULAN FAUJAN

8215150458



Thisis Written as One of The Requirements for Getting Bachelor Degree of Economics on Faculty of Economics State Univeristy of Jakarta

STUDY PROGRAM OF SI MANAGEMENT

FACULTY OF ECONOMICS

STATE UNIVERSITY OF JAKARTA

2019

ABSTRAK

Wulan Faujan, 2019; Pengaruh *Perceived Ease of Use* dan *Perceived Usefulness* terhadap *Repurchase Intention* dengan *Customer Satisfaction* sebagai *Intervening* (Studi Kasus pada Pengguna Aplikasi *Paytren* Komunitas *Griya Inspira*). Skripsi, Jakarta: Konsentrasi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta. Tim Pembimbing: Dr. Mohammad Rizan SE, MM & Agung Kresnamurti, S.T, M.M.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *perceived ease of use* terhadap *customer satisfaction*, pengaruh *perceived usefulness* terhadap *customer satisfaction*, pengaruh *perceived ease of use* terhadap *repurchase intention*, pengaruh *perceived usefulness* terhadap *repurchase intention*, pengaruh *customer satisfaction* terhadap *repurchase intention*, pengaruh *perceived ease of use* terhadap *repurchase intention* melalui *customer satisfaction* sebagai *intervening*, pengaruh *perceived usefulness* terhadap *repurchase intention* melalui *customer satisfaction* sebagai *intervening*, pada Aplikasi *Paytren* di komunitas *Griya Inspira*.

Metode survei dengan instrument berupa kuesioner merupakan metode pengumpulan data yang peneliti pakai. Sampel penelitian ini adalah 205 responden yang telah menggunakan dan bertransaksi di aplikasi *Paytren*. Data dianalisis menggunakan SPSS versi 22 dan SEM (*Structural Equation Model*) dari software LISREL versi 8.80 untuk mengolah dan menganalisa data hasil penelitian. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan: 1) *perceived ease of use* berpengaruh signifikan terhadap *customer satisfaction*, 2) *perceived usefulness* berpengaruh signifikan terhadap *customer satisfaction*, 3) *customer satisfaction* berpengaruh signifikan terhadap *repurchase intention*, 4) *perceived ease of use* berpengaruh signifikan terhadap *repurchase intention*, 5) *perceived usefulness* berpengaruh signifikan terhadap *repurchase intention*, 6) *perceived ease of use* berpengaruh signifikan terhadap *repurchase intention* melalui *customer satisfaction* sebagai *intervening*, 7) *perceived usefulness* berpengaruh signifikan terhadap *repurchase intention* melalui *customer satisfaction* sebagai *intervening* di Aplikasi *Paytren*.

Kata Kunci: *perceived ease of use*, *perceived usefulness*, *customer satisfaction*, *repurchase intention*, Aplikasi *Paytren*, E-commerce, *Payment Application*, SEM

ABSTRACT

Wulan Faujan, 2019; Effect of Peceived Ease of Use and Perceived Usefulness on Repurchase Intention with Customer Satisfaction as Intervening (Case Study on Paytren Aplication Users Griya Inspira Community). Thesis, Jakarta: Management Concentration, Faculty of Economics, Jakarta State University. Advisory Team: Dr. Mohammad Rizan SE, MM & Agung Kresnamurti, S.T, M.M.

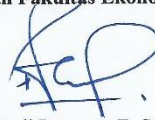
This research aims to determine aims to determine the effect of perceived ease of use on customer satisfaction, the effect of perceived usefulness on customer satisfaction, the effect of perceived ease of use on repurchase intention, the effect of perceived usefulness on repurchase intention, the effect of customer satisfaction on repurchase intention, the effect of perceived ease of use on repurchase intention through customer satisfaction as intervening, the effect of perceived usefulness on repurchase intention through customer satisfaction as intervening, in the Paytren Application in the Griya Inspira community.

Survey methods with instruments in the form of questionnaires are data collection methods that researchers use. The sample of this study was 205 respondents who had used and transacted in the Paytren application. Data were analyzed using SPSS version 22 and SEM (Structural Equation Model) from LISREL software version 8.80 to process and analyze research data. The results of hypothesis testing show: 1) perceived ease of use has a significant effect on customer satisfaction, 2) perceived usefulness has a significant effect on customer satisfaction, 3) customer satisfaction has a significant effect on repurchase intention, 4) perceived ease of use has a significant effect on repurchase intention, 5) perceived usefulness has a significant effect on repurchase intention, 6) perceived ease of use has a significant effect on repurchase intention through customer satisfaction as intervening, 7) perceived usefulness has a significant effect on repurchase intention through customer satisfaction as intervening in the Paytren Application.

Keywords: perceived ease of use, perceived usefulness, customer satisfaction, repurchase intention, Paytren Application, E-commerce, Payment Application, SEM

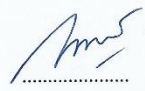

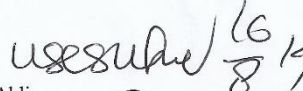

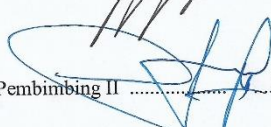
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**Penanggung Jawab
Dekan Fakultas Ekonomi**



Prof. Dr. Dedi Purwana E. S., M.Bus

NIP. 19671207 1992031001

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. <u>Andrian Haro, S.Si, MM</u> NIP. 19850924 201404 1 002	Ketua		12/08/19
2. <u>Shandy Aditya, BIB, MPBS</u> NIP. 19840408 201903 1 003	Sekretaris		14/08/19
3. <u>Usep Suhud, M.Si, Ph.D</u> NIP. 19700212 200812 1 001	Penguji Ahli		16/08/19
4. <u>Dr. Mohamad Rizan, SE, M.M.</u> NIP. 1972 0627 200604 1 001	Pembimbing I		15/08/19
5. <u>Agung Kresnamurti R.P., S.T., M.M.</u> NIP. 1974 0416 200604 1 001	Pembimbing II		15/08/19

Tanggal Lulus:

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, Agustus 2019

Yang Membuat Pernyataan



Wulan Faujan

No. Reg: 8215150458

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan penulisan proposal skripsi dengan judul “**Pengaruh *Perceived Ease of Use* dan *Perceived Usefulness* terhadap *Repurchase Intention* dengan *Customer satisfaction* sebagai *Intervening*. (Studi Kasus pada Pengguna Aplikasi *Paytren* Komunitas Griya Inspira)** dengan sebaik mungkin. Sholawat serta salam penulis sampaikan kepada Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat, dan para pengikutnya hingga akhir jaman. Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

Dalam penyusunan Skripsi ini, peneliti telah mendapat bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Maka dari itu, peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Mohamad Rizan, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing 1, yang telah memberikan bimbingan dalam proses pembuatan proposal skripsi ini.
2. Bapak Agung Kresnamurti, S.T, M.M. selaku dosen pembimbing 2, atas berbagai saran dan arahnya yang mana akhirnya peneliti dapat menyelesaikan proposal skripsi ini dengan sebaik mungkin.
3. Bapak Prof. Dr. Dedi Purwana, M.Bus. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
4. Bapak Dr. Suherman, SE, M. Si selaku Koordinator Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.

5. Hania Aminah, S.Pd., M.M., selaku Pembimbing Akademik.
6. Ketua Sidang, Sekretaris dan Penguji Ahli yang telah memberikan masukan serta saran agar skripsi ini senantiasa menjadi lebih baik.
7. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi UNJ yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, telah memberikan banyak pelajaran dan bimbingan selama perkuliahan.
8. Keluarga tercinta Mamah, Apa, Ati, aa, dan Dewi yang selalu memberikan kasih sayang, mendo'akan dan memberikan dukungan moril serta materil kepada peneliti agar dapat merampungkan skripsi ini dari awal hingga akhir.
9. Keluarga Besar, yang selalu mendoakan dan memberikan kepercayaan diri yang positif pada peneliti sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dari awal hingga akhir.
10. Kakak-kakak senior khususnya Kak Gesha, yang senantiasa memberi saran dan ilmunya dalam penyusunan skripsi ini.
11. Nur Sania, teman yang telah mendukung dan bersama-sama memotivasi menyelesaikan skripsi ini dengan saling berbagi ilmu serta saran hingga akhir penelitian.
12. Teman seperjuangan skripsi, Suna, Hury, Balqis, Aldo, dan Syamsul, yang selalu berbagi ilmu, informasi serta motivasi agar dapat menyelesaikan proposal skripsi secepatnya.
13. Penghuni kosan "ACIS" Nurul, Nur, Kak Figih, Kak Dessy, Rena dan Kak Aya yang selalu menemani peneliti mengerjakan skripsi ini, selalu mendo'akan dan tempat bercerita keluh kesah.

14. BPH BEM FE UNJ 2018 dan Anak-anakku Biro Kestra BEM FE UNJ yang senantiasa mendo'akan, memberi semangat dan menghibur. Sehingga peneliti bisa menyelesaikan skripsi ini.
15. Teman-teman S1 Manajemen A 2015 serta sesama Konsentrasi Pemasaran yang selalu kompak, seru dan menghibur selama masa perkuliahan di UNJ.
16. Serta, semua pihak yang telah membantu peneliti dalam pengerjaan skripsi, yang mana tidak dapat disebutkan satu per satu. Semoga Allah SWT membalas kebaikan kalian semua.

Peneliti sadar bahwa hasil penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan, maka dari itu kritik dan saran yang membangun sangat peneliti harapkan. Semoga penulisan skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak. Akhir kata penulis ucapkan terima kasih.

Jakarta, Agustus 2019

Wulan Faujan