

**PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN PENGGUNA  
TERHADAP NIAT PENGGUNAAN BERKELANJUTAN  
DOMPET DIGITAL OVO PADA PENGGUNA DI JAKARTA**

**INDRIANI SETYAWATI**

**8135160999**



*Mencerdaskan dan  
Memartabatkan Bangsa*

**Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk mendapatkan Gelar  
Sarjana Pendidikan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN BISNIS**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

**2020**

***THE INFLUENCE OF TRUST AND SATISFACTION TOWARD  
CONTINUANCE USAGE INTENTION TO USE OVO DIGITAL  
WALLET FOR THE USER'S IN JAKARTA***

**INDRIANI SETYAWATI**

**8135160999**



*Mencerdaskan dan  
Memartabatkan Bangsa*

*Thesis is organized as one of the requirements for obtaining Bachelor of  
Education at Faculty of Economics State University of Jakarta*

**BUSINESS STUDIES EDUCATION PROGRAM**

**FACULTY OF ECONOMICS**

**UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

**2020**

## ABSTRAK

**INDRIANI SETYAWATI**, Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Pengguna terhadap Niat Penggunaan Berkelanjutan Dompot Digital OVO pada Pengguna di Jakarta.

Tujuan penelitian ini ialah untuk mengetahui pengaruh kepercayaan dan kepuasan pengguna terhadap niat untuk melanjutkan penggunaan kembali dompet digital OVO pada pengguna yang berdomisili di DKI Jakarta. Penelitian ini dilakukan di DKI Jakarta, selama enam bulan terhitung sejak bulan Januari 2020 hingga Juli 2020. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif sedangkan metode yang digunakan ialah metode deskriptif dan survei. Populasi yang digunakan ialah seluruh pengguna dompet digital OVO sedangkan teknik pengambilan sampel yang digunakan ialah teknik *purposive sampling* dan sebanyak 210 responden pengguna OVO yang berdomisili di DKI Jakarta dijadikan sebagai sampel. Uji persyaratan analisis menggunakan uji normalitas *Kolmogorov-Smirnov* dengan tingkat signifikansi ( $\alpha$ ) = 0,05 dan hasilnya menunjukkan bahwa variabel niat penggunaan berkelanjutan (Y), kepercayaan pengguna ( $X_1$ ), maupun kepuasan pengguna ( $X_2$ ) memiliki tingkat signifikansi sebesar  $0,200 > 0,05$ . Maka, dapat disimpulkan bahwa ketiga variabel tersebut berdistribusi normal dan dapat digunakan dalam tahap analisis selanjutnya. Uji linieritas regresi menunjukkan nilai signifikansi pada *Linierity* variabel  $X_1$  terhadap Y maupun  $X_2$  terhadap Y yaitu sebesar  $0,000 < 0,05$  (bersifat linier), maka dapat disimpulkan bahwa baik variabel  $X_1$  maupun  $X_2$  memiliki hubungan yang bersifat linier terhadap variabel Y. Persamaan regresi yang dihasilkan ialah  $\hat{Y} = 2,701 + 0,257 X_1 + 0,411 X_2$ . Pengujian hipotesis dilakukan secara parsial menggunakan uji t, hasilnya menunjukkan bahwa kepercayaan pengguna ( $X_1$ ) memiliki nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $7,334 > t_{tabel}$  yaitu sebesar 1,971 dan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  sedangkan kepuasan pengguna ( $X_2$ ) memiliki nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $7,087 > t_{tabel}$  yaitu sebesar 1,971 dan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ , maka kedua variabel bebas tersebut memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap niat penggunaan berkelanjutan. Nilai koefisien korelasi antara variabel kepercayaan pengguna ( $X_1$ ) dengan niat penggunaan berkelanjutan (Y) sebesar 0,481 sedangkan variabel kepuasan pengguna ( $X_2$ ) dengan niat penggunaan berkelanjutan (Y) sebesar 0,470 dan tingkat signifikansi kedua variabel bebas sebesar  $0,000 < 0,05$ , artinya baik variabel  $X_1$  maupun  $X_2$  memiliki korelasi yang signifikan terhadap variabel Y. Variabel kepercayaan pengguna ( $X_1$ ) mampu menerangkan variabel niat penggunaan berkelanjutan (Y) sebesar 23,2% dan variabel kepuasan pengguna ( $X_2$ ) mampu menerangkan variabel niat penggunaan berkelanjutan (Y) sebesar 22,1 % sedangkan sisanya dijelaskan oleh variabel lain di luar penelitian ini.

**Kata kunci:** Niat Penggunaan Berkelanjutan, Kepercayaan, Kepuasan

## ABSTRACT

**INDRIANI SETYAWATI**, *The Influence of Trust and Satisfaction toward Continuance Usage Intention to Use OVO Digital Wallet for the User's in Jakarta.*

*This research aims to examine the influence of trust and satisfaction toward continuance usage intention to use the OVO digital wallet for the user's reside in DKI Jakarta. This research was conducted in DKI Jakarta, for six months from January 2020 to July 2020. This research uses a quantitative approach while the methods used are descriptive methods and surveys. The population used are all users of the OVO digital wallet while the sampling techniques used are purposive and as many as 210 respondents of OVO users reside in DKI Jakarta are used as samples. Test requirements analysis using the normality test Kolmogorov-Smirnov with a significance level ( $\alpha$ ) = 0,05 and the result indicates that the continuance usage intention (Y), trust ( $X_1$ ), and satisfaction ( $X_2$ ) variables have significant levels of  $0,200 > 0,05$ . Thus, it can be concluded that these three variables are distribution normal and can be used in subsequent stages of analysis. The regression linearity test shows the significant value in the linearities of the  $X_1$  variable against Y or  $X_2$  against Y which is  $0,000 < 0,05$  (linear), it can be concluded that both the  $X_1$  and  $X_2$  variables have a linear relationship to the Y variable. The resulting regression equation is  $\hat{Y} = 2,701 + 0,257 X_1 + 0,411 X_2$ . Hypothesis testing was performed partially using t-test, the results showed that the trust ( $X_1$ ) has a value of  $t_{count} 7,334 > t_{table}$  this namely 1,971 and the significance value of  $0,000 < 0,05$  while the satisfaction ( $X_2$ ) has a value of  $t_{count} 7,087 > t_{table}$  this namely 1,971 and significance value of  $0,000 < 0,05$ , then the two variables have a positive and significant influence on the continuance usage intention. The value of the correlation coefficient between trust variables ( $X_1$ ) with continuance usage intention (Y) of 0.481 whereas satisfaction variables ( $X_2$ ) with continuance usage intention (Y) of 0,470 and the second significance level of the free variable is  $0,000 < 0,05$ , it means both  $X_1$  and  $X_2$  variables have a significant correlation to the variable Y. The trust variable ( $X_1$ ) can explain the continuance usage intention (Y) variable by 23.2% and the satisfaction ( $X_2$ ) can explain the continuance usage intention (Y) variable by 22.1% while the remainder is described by another variable outside of this study.*

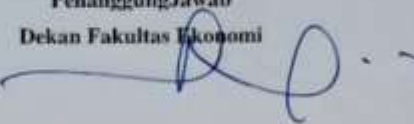
**Keywords:** *Continuance Usage Intention, Trust, Satisfaction*

## LEMBAR PENGESAHAN

### Lembar Pengesahan Skripsi

#### LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab  
Dekan Fakultas Ekonomi

  
**Dr. Ari Saptono, S.E., M.Pd**  
NIP. 197207152001121001

No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	<b><u>Ryna Parlina, MBA</u></b> NIP. 197701112008122003 (Ketua)		06 Agustus 2020
2	<b><u>Terrylina Arvinta Monoafa, S.E., M.M</u></b> NIDN. 8854660018 (Sekretaris)		06 Agustus 2020
3	<b><u>Dr. Corry Yohana, M.M</u></b> NIP. 195909181985032011 (Penguji Ahli)		06 Agustus 2020
4	<b><u>Dra. Dientje Griandini, M.Pd</u></b> NIP. 195507221982102001 (Pembimbing 1)		06 Agustus 2020
5	<b><u>Rahmi, S.E., M.S.M</u></b> NIP. 198305012018032001 (Pembimbing 2)		06 Agustus 2020

Nama : Indriani Setyawati  
No. Registrasi : 8135160999  
Program Studi : Pendidikan Bisnis  
Tanggal Lulus : 27 Juli 2020

Catatan : - diketik dengan huruf times new roman ukuran 12  
- dibuat rangkap lima tanda tangan asli dengan bolpoint warna biru

F072020

## 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 dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam 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, 27 Juli 2020



**Indriani Setvawati**

NIM. 8135160999

# PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220  
Telepon/Faksimili: 021-4894221  
Laman: [lib.unj.ac.id](http://lib.unj.ac.id)

## LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Indriani Setyawati  
NIM : 8135160999  
Fakultas/Prodi : Ekonomi / Pendidikan Bisnis  
Alamat email : indriani.sc@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi     Tesis     Disertasi     Lain-lain (.....)

yang berjudul

Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Pengguna terhadap Miat Penggunaan  
Berkelanjutan Dampak Digital OVO pada Pengguna di Jakarta

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta

Pengulis

( Indriani Setyawati )

## LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

*“Teruslah berusaha untuk selalu berpikir positif, karena segala sesuatu yang datang pada diri kita berawal dari pikiran kita sendiri.”*

*“Aku sesuai prasangka hamba-Ku pada-Ku dan aku bersamanya apabila ia memohon kepada-Ku.” (H.R. Muslim)*

*“Boleh jadi kamu membenci sesuatu padahal ia amat baik bagimu, dan boleh jadi (pula) kamu menyukai sesuatu padahal ia amat buruk bagimu. Allah mengetahui sedang kamu tidak mengetahui.” (Al-Baqarah: 216).*

*“Ubahlah pikiranmu dan kau dapat mengubah duniamu.”*  
(Norman Vincent Peale)

Bismillahirrahmanirrahim

Segala puji bagi Allah SWT, atas berkat limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga Penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya. Skripsi ini Penulis persembahkan untuk kedua orang tua dan kedua kakak tercinta yang selalu senantiasa mendoakan, mendukung, memotivasi, serta meridhai setiap langkah yang Saya tempuh untuk meraih mimpi-mimpi Saya dan mewujudkan harapan mereka. Penulis persembahkan juga skripsi ini untuk Ibu Dientje dan Ibu Rahmi yang telah banyak berjasa dalam mengarahkan dan membimbing Saya hingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.



## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur Peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga Peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Pengguna terhadap Niat Penggunaan Berkelanjutan Dompot Digital pada Pengguna di Jakarta” tepat pada waktunya.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk mendapatkan Gelar Sarjana Pendidikan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Dalam penyelesaian skripsi ini, Peneliti mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi dan membantu, antara lain kepada:

1. Dra. Dientje Griandini, M.Pd selaku dosen pembimbing I yang telah sabar dalam memberikan bimbingan, masukan yang membangun dan memotivasi Peneliti dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini;
2. Rahmi, SE, M.S.M selaku dosen pembimbing II yang telah sabar dalam memberikan bimbingan, masukan yang membangun dan memotivasi Peneliti dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini;
3. Nurdin Hidayat, M.M., M.Si selaku dosen pembimbing akademik yang senantiasa membimbing dan mengarahkan Saya selama masa perkuliahan;
4. Ryna Parlyna, MBA selaku Ketua Program Studi S1 Pendidikan Bisnis Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta;

5. Dr. Ari Saptono, S.E., M.Pd, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta;
6. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi, khususnya dosen-dosen Program Studi Pendidikan Bisnis yang telah mendidik dengan professional dan memberikan banyak ilmu yang bermanfaat kepada Saya selama ini;
7. Pemerintah Provinsi DKI Jakarta khususnya Dinas P4OP yang telah memberikan beasiswa KJMU S1 selama Saya menjalankan perkuliahan.
8. Kedua orang tua Saya yang tercinta, yaitu Bapak Saman Setiawan dan Ibu Sudarni yang selalu mendoakan setiap saat, mendukung baik moril maupun materil, memotivasi, menemani dan menyayangi Saya dengan setulus hati;
9. Teman-teman Pendidikan Bisnis 2016 yang telah memberikan dukungan dan semangat maupun teman seperbimbingan yang saling membantu dalam memberikan informasi terkait penelitian ini.

Peneliti menyadari masih terdapat banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini karena keterbatasan dan kemampuan yang dimiliki oleh Peneliti sehingga masih jauh dari kata kesempurnaan. Oleh karena itu, Peneliti sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak.

Jakarta, 27 Juli 2020

Indriani Setyawati