

LAPORAN TUGAS AKHIR

ANALISA PENGARUH KUALITAS LAYANAN, PERSEPSI KEMUDAHAN, KEPERCAYAAN, KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PENGGUNA OVO DI SURABAYA



Oleh:

JOHANES ADITYA BAGUS PRAMONO
16320013

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA
SURABAYA
2020

TUGAS AKHIR

ANALISA PENGARUH KUALITAS LAYANAN, PERSEPSI KEMUDAHAN, KEPERCAYAAN, KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PENGGUNA OVO DI SURABAYA

Oleh:

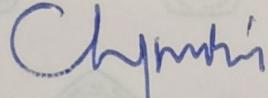
JOHANES ADITYA BAGUS P
NPM: 16320013

Telah dipertahankan, dihadapkan, dan diterima
Tim Penguji Tugas Akhir
Program Studi Teknik Industri
Fakultas Teknik
Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya
Pada tanggal 29 Juli 2020

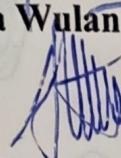
Tim Penguji:



1. Dr. Lukmandono, S.T., M.T.



2. Lusi Mei Cahya Wulandari, S.T., M.T.



3. Albertus Daru D, S.T., M.T.

Mengetahui,

Dekan Fakultas Teknik

Universitas Katolik Darma Cendika



Dr. Ir. T.Ratna Darmiwati, M.T., I.A.I

TUGAS AKHIR

ANALISA PENGARUH KUALITAS LAYANAN, PERSEPSI KEMUDAHAN, KEPERCAYAAN, KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PENGGUNA OVO DI SURABAYA

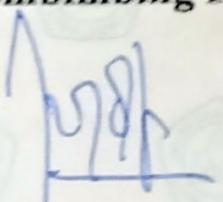
Sebagai syarat untuk memenuhi kurikulum
guna mencapai gelar Sarjana Teknik (S.T.)
di

UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA

Oleh:
JOHANES ADITYA BAGUS P
NPM: 16320013

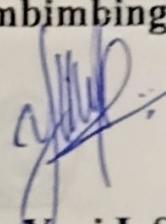
Telah Disetujui,

Pembimbing I



David Andrian, S.T., M.T.

Pembimbing II



Desrina Yusi I, S.T., M.T.

Kepala Program Studi Teknik Industri



Lusi Mei Cahya W, S.T., M.T.

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Johanes Aditya Bagus Pramono
Program Studi : Teknik Industri
NPM : 16320013

Dengan ini menyatakan bahwa ini sebagian maupun keseluruhan
Tugas Akhir saya dengan judul :

ANALISA PENGARUH KUALITAS LAYANAN, PERSEPSI KEMUDAHAN, KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PENGGUNA OVO DI SURABAYA

Adalah benar-benar hasil karya intelektual mandiri, diselesaikan
tanpa menggunakan bahan-bahan yang tidak diijinkan dan bukan
merupakan karya pihak lain yang saya akui sebagai karya sendiri.
Semua referensi yang dikutip maupun dirujuk telah ditulis secara
lengkap pada daftar pustaka.

Apabila ternyata pernyataan ini tidak benar, saya bersedia
menerima sanksi peraturan yang berlaku.

Surabaya, 3 Agustus 2020

METERAI
TEMPEL
A9405AHF581986355

6000
ENAM RIBU RUPIAH

Johanes Aditya Bagus Pramono
NPM: 16320013

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan penyertaan-Nya, sehingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi di Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan laporan ini masih terdapat kesalahan dan kekurangan baik dari sudut materi, sistematika penulisan maupun bahasa yang digunakan. Namun penulis telah menyadari bagaimana bentuk dari laporan ini adalah suatu kebanggaan tersendiri bagi penulis.

Tidak lupa penulis juga ingin mengucapkan terimakasih kepada berbagai pihak yang telah membantu mewujudkan Laporan Tugas Akhir, antara lain kepada :

1. Tuhan Yesus Kristus atas rahmat-Nya Laporan Tugas akhir ini berjalan dengan baik dan lancar.
2. Ibu Lusi Mei Cahya W. S.T, M.T, selaku Kepala Program Studi Teknik Industri.
3. Ibu Desrina Yusni I, S.T.,M.T. selaku ketua pelaksana program tugas akhir dan sekaligus menjadi dosen pembimbing, yang banyak membantu dan memberi masukan untuk dapat terselesaikannya laporan tugas akhir
4. Bapak David Andrian S.T.,M.T. selaku dosen pembimbing yang banyak meluangkan waktu untuk membimbing dan membantu serta mememberikan saran yang membangun dalam penyelesaian laporan tugas akhir.
5. Orang tua dan keluarga penulis yang senantiasa memberikan dukungan baik moral maupun materi dalam menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini.
6. Rekan-rekan mahasiswa dan semua pihak yang telah membantu dalam menyusun laporan Tugas Akhir yang tidak dapat disebut satu persatu.

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih belum sempurna, maka dari itu saran dan kritik yang sifatnya membangun dapat diberikan kepada penulis. Semoga laporan ini bermanfaat bagi pembaca.

Surabaya, Juli 2020

Johanes Aditya Bagus P

ANALISA PENGARUH KUALITAS LAYANAN, PERSEPSI KEMUDAHAN, KEPERCAYAAN, KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PENGGUNA OVO DI SURABAYA

Abstrak

Semakin berkembangnya jaman semakin banyak pula jenis transaksi pembayaran baru, dalam era saat ini *mobile payment* merupakan banyak yang paling digunakan, karena sifatnya yang praktis dan tidak perlu membutuhkan banyak usaha. Salah satu *mobile payment* yang sering digunakan adalah OVO, OVO merupakan sebuah *mobile payment* yang dibuat oleh PT.Visionet International, OVO bisa melakukan transaksi dengan dua metode yaitu dengan menggunakan cash dan poin. Pengguna OVO masih dibawah pengguna gopay dengan hanya 58% sedangkan gopay 79%, untuk meningkatkan pengguna *mobile payment* OVO ada beberapa variabel yang bisa membantu *mobile payment* OVO dalam meningkatkan penggunanya. kualitas layanan, persepsi kemudahan, kepercayaan, dan kepuasan pelanggan adalah beberapa variabel yang dapat mempengaruhi loyalitas. Seperti pada penelitian ini dengan menggunakan *software* AMOS untuk pengujian model SEM, dijelaskan bahwa nilai CR lebih dari 2 dan nilai P menunjukan nilai yang signifikan, sehingga dapat dikatakan variabel kualitas layanan, persepsi kemudahan, kepercayaan dan kepuasan pelanggan memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Kata kunci : *mobile payment* OVO, SEM

ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, RECEIVED CONVENIENCE, TRUST AND CUSTOMER SATISFACTION ON LOYALTY OF OVO USERS IN SURABAYA

Abstarct

Within the era development, there are types of new payment transactions. In the current era, mobile payment is the most widely used, because it is practical and does not require much effort. One of the most commonly used mobile payments is OVO. OVO is a mobile payment made by PT. Visionet International, OVO can make transactions using two methods, using cash and points. OVO users are still below Gopay users with only 58% while Gopay is 79%. To increase OVO mobile payment users, several variables can help OVO mobile payment in increasing its users. Quality services, perceived convenience, trust, and customer satisfaction are some of the variables can affect loyalty. As in this research used AMOS software for testing the SEM model. It is explained that the CR value is more than 2 and the P-value shows a significant value, so it could be said that the variables of quality services, perceived convenience, trust, and customer satisfaction have a significant effect on customer loyalty.

Keywords: *OVO Mobile Payment, SEM*

Daftar Isi

Halaman Judul.....	i
Lembar Pengesahan.....	ii
Surat Pernyataan Keaslian Tugas Akhir	iv
Kata Pengantar	v
Abstrak	vii
Abstarct.....	viii
Daftar Isi	ix
Daftar Gambar.....	xii
Daftar Tabel	xiii
Daftar Persamaan	xiv
Daftar Lampiran	xv

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Batasan Masalah	5
1.5 Manfaat Penelitian	5
1.4.1 Manfaat Bagi Universitas	6
1.4.2 Manfaat Bagi Perusahaan	6
1.5 Sistematika Penulisan.....	6

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Definisi Sistem Pembayaran	9
2.2 Sistem Pembayaran.....	9
2.2.1 Sitem Pembayaran Tunai	10
2.2.2 Sitem Pembayaran Tunai	10
2.3 Kualitas Layanan.....	11
2.3.1 Dimensi Kualitas Layanan.....	11

2.4 Kepercayaan	16
2.4.1 Dimensi Kepercayaan.....	17
2.4.2 Indikator Kepercayaan.....	19
2.5 Kepuasan	19
2.5.1 Faktor Kepuasan Pelanggan.....	21
2.5.2 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	22
2.6 Persepsi Kemudahan	23
2.6.1 Indikator Persepsi Kemudahan.....	23
2.7 <i>Loyalitas</i>	23
2.7.1 Faktor Loyalitas	25
2.7.1 Indikator Loyalitas	26
2.8 <i>Struktural Equation Modeling (SEM)</i>	26
2.8.1 Prosedur SEM	28
2.8.2 Kriteriaan <i>Goodness of Fit (GOF)</i>	29
2.9 GAP Penelitian	31
2.10 Pengembangan Model.....	35

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian	37
3.2 Variabel Penelitian.....	39
3.2.1 Variabel Laten.....	39
3.2.2 Variabel Manifest.....	40
3.2.3 Variabel Eksogen	40
3.2.4 Variabel Endogen	40
3.3 Populasi dan Sampel	40
3.4 Teknik Pengambilan Data	41
3.24.1 Studi Pustaka.....	42
3.2.8 Teknik Kuesioner	42
3.5 Teknik Analisis Data.....	42
3.5.1 Spesifikasi Model.....	42
3.5.2 Identifikasi Model	43

3.5.3 Estimasi Model	44
3.5.4 Evaluasi Model	44
3.5.1 Modifikasi dan Interpretasi Model	45

BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1 Proses Pengambilan Data	47
4.2 Profil Responden.....	50
4.3 Analisis Data	53
4.3.1 Statistik Deskriptif.....	53
4.4 Analisis Faktor Konfirmatori (<i>confirmatory Factor Analysis</i>)	55
4.4.1 Analisis Konfirmatori Variabel Eksogen.....	55
4.4.1 Analisis Konfirmatori Variabel Endogen	58
4.5 Analisis <i>full Struktural Equation Modeling</i>	60
4.6 Evaluasi Normalitas Data.....	67
4.7 Evaluasi Outlier	68
4.8 Uji <i>Reliability</i> dan <i>Variance Extract</i>	68
4.8.1 Uji <i>Reliability</i>	68
4.8.1 <i>Variance Extract</i>	69
4.9 Uji Kesuaian Statistik	70
4.10 Uji Hipotesis.....	71
4.11 Pembahasan	73

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.....	77
5.2 Saran	78

DAFTAR PUSTAKA	81
-----------------------------	-----------

Daftar Gambar

Gambar 1.1 Persentase Pengguna <i>Mobile Payment</i>	2
Gambar 2.1 Model Penelitian	36
Gambar 3.1 Skema Penelitian	38
Gambar 3.2 Diagram Alir SEM	44
Gambar 4.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	51
Gambar 4.2 Profil Responden Berdasarkan Usia.....	51
Gambar 4.3 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	52
Gambar 4.4 <i>Confirmatory Analysis</i> Eksogen	56
Gambar 4.5 <i>Confirmatory Analysis</i> Endogen	58
Gambar 4.6 <i>Full Struktural Equation Modeling</i>	61
Gambar 4.7 Modifikasi <i>Full Equation Modeling</i>	63
Gambar 4.8 Modifikasi Akhir <i>Full Equation Modeling</i>	65

Daftar Tabel

Tabel 2.1 GAP Penelitian	31
Tabel 3.1 Penentuan Jumlah Sampel	41
Tabel 3.2 Standart GOF AMOS	44
Tabel 4.1 Rincian Indikator dan Butir Pertanyaan	47
Tabel 4.2 Profil Responden.....	50
Tabel 4.3 Indeks Pengujian Kelayakan Model.....	53
Tabel 4.4 Statistik Deskriptif	54
Tabel 4.5 Nilai <i>Loading Factor</i> Konstruk Eksogen	57
Tabel 4.6 Uji Bobot Faktor Konstruk Eksogen.....	57
Tabel 4.7 Nilai <i>Loading Factor</i> Konstruk Eksogen	59
Tabel 4.8 Uji Bobot Faktor Endogen.....	59
Tabel 4.9 Indeks Uji Kelayakan SEM	62
Tabel 4.10 Indeks Uji Kelayakan SEM (Modifikasi)	64
Tabel 4.11 Indeks Uji Kelayakan SEM (Modifikasi)	66
Tabel 4.12 <i>Regression Weight full SEM</i>	66
Tabel 4.13 Uji Normalitas Data	67
Tabel 4.14 Uji <i>Reliability</i>	69
Tabel 4.15 <i>Variance Extract</i>	69

Daftar Persamaan

Persamaan 4.1 <i>Construct Reliability</i>	68
Persamaan 4.2 <i>Variance Extract</i>	69

Daftar Lampiran

Lampiran 1 Desain Kuesioner.....	85
Lampiran 2 Hasil Jawaban Responden.....	90
Lampiran 3 Rekapitulasi Jawaban Responden.....	99
Lampiran 4 Perhitungan <i>Reliability</i> dan <i>Variance Extract</i>	104
Lampiran 5 <i>Note for model (default model)</i>	105
Lampiran 6 Mahalanobis <i>Distance</i>	105
Lampiran 7 Model Fit.....	107