

**PENGARUH EFISIENSI *WEBSITE*, *WORD OF MOUTH*, DAN
KEAMANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
PENGUNA APLIKASI “DANA”
(Studi Kasus Pada Mahasiswa Universitas Wijaya Kusuma
Surabaya)**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
Program Studi Manajemen**



Diajukan Oleh :

SEPTIAN DWI LAKSMANA

NPM. 18420047

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA**

2022

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Septian Dwi Laksmna
NPM : 18420047
Alamat : Dsn. Sidowaras, Sidoarjo
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Dengan ini menyatakan skripsi dengan judul "**PENGARUH EFISIENSI WEBSITE, WORD OF MOUTH, DAN KEAMANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PENGGUNA APLIKASI DANA**" adalah benar-benar karya saya sendiri dan bebas dari plagiat, dan apabila pernyataan ini terbukti tidak benar maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, *28 Februari* 2022

Yang membuat pernyataan



(Septian Dwi Laksmna)

NPM. 18420047

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

PENGARUH EFISIENSI *WEBSITE*, *WORD OF MOUTH*, DAN KEAMANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PENGGUNA APLIKASI DANA
(Studi Kasus Pada Mahasiswa Universitas Wijaya Kusuma Surabaya)

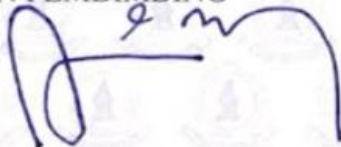
Diajukan oleh :

SEPTIAN DWI LAKSMANA

NPM. 18420047

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH

DOSEN PEMBIMBING



Drs. Ec. GIMANTO GUNAWAN, MM, M.Ak

Tanggal, 24 - 1 - 2022

NIK/NIP. 8746-ET

KETUA PROGRAM STUDI



DR. KRISTININGSIH., SE., Msi

Tanggal, 10 - 2 - 2022

NIK/NIP.98283-ET

SKRIPSI
PENGARUH EFISIENSI *WEBSITE*, *WORD OF MOUTH*, DAN
KEAMANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PENGGUNA
APLIKASI DANA

Dipersiapkan dan disusun oleh:

Septian Dwi Laksana

NPM : 18420047

Susunan Dewan Penguji

Pembimbing Utama



Drs. Ec. Gimanto Gunawan, MM, M.Ak

Anggota Dewan Penguji Lain



Adrianto Trimarjono, SE, MM



Djojo Dihadjo, SE, MM, M.Ak

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan

Untuk memperoleh gelar sarjana ekonomi

Tanggal..... 10 Februari 2012



Dr. Kristiningsih., SE., MSi
Ketua Program studi manajemen

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan rahmatnya maka skripsi yang berjudul “PENGARUH EFISIENSI *WEBSITE*, *WORD OF MOUTH*, DAN KEAMANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PENGGUNA APLIKASI DANA” dapat saya selesaikan dengan baik. Penulis skripsi ini bertujuan untuk memenuhi syarat guna mencapai gelar Sarjana Manajemen (S.M) pada S-1. Program studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan, hal ini disebabkan keterbatasan kemampuan dan pengetahuan penulis. Untuk itu kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak sangat diharapkan demi kesempurnaan skripsi ini. Dalam kesempatan ini, penulis menghaturkan banyak terima kasih kepada pihak yang telah membantu penyelesaian skripsi ini. Terima kasih yang mendalam penulis persembahkan untuk :

1. Bapak Prof. Dr. H. Widodo Ario Kentjono, dr.Sp.THT-KL (K), FICS, selaku Rektor Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
2. Bapak Drs. Ec. Gimanto Gunawan, MM, M.Ak selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
3. Ibu Dr. Kristiningsih, SE.,M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.

4. Bapak Drs. Ec. Gimanto Gunawan, MM,M.Ak selaku dosen pembimbing sekaligus dosen wali yang telah memberikan arahan, bantuan serta bimbingan selama skripsi sehingga dapat terselesaikan dengan baik dan memberikan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen yang telah memberikan ilmu pengajaran selama studi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
6. Kedua orang tua, Ibu tercinta Sukinah, Ayah tercinta Wahyono, Kakak Adik Wanda dan Danang yang memberikan dukungan moril dan material serta doa yang dipanjatkan kepada Allah SWT untuk penulis.
7. Teman dekat tercinta Salsabila Rafidah Ulfah, S.pd Rusmi yang selalu membantu, mengingatkan dan selalu menjadi tempat keluh kesah agar skripsi ini dapat terselesaikan dengan cepat dan baik.
8. Teman satu angkatan Riko, Tomi, Dimas, Anin, Yuka, Laeli, Ghea, Dina yang selalu memberikan motivasi disaat lelah dan memberi semangat supaya tidak pantang menyerah dalam menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
9. Sahabat satu kos Muna, Zae, Aap, Juna yang telah memberi semangat dan saling mengingatkan agar skripsi ini dapat terselesaikan dengan cepat dan baik.
10. Rekan Manajemen B yang selalu memberi dukungan serta informasi selama 3,5 tahun masa perkuliahan.

Penulis ini menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan. Oleh karena itu penulis mengharapkan segala bentuk saran dan kritik serta masukan yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan semua pihak khususnya dalam bidang manajemen sumber daya manajemen pemasaran.

Surabaya, 09 Januari 2022

Penulis

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN SUSUNAN DEWAN PENGUJI.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
ABSTRAK	xiii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Sistematika Skripsi	6
BAB II	8
TELAAH PUSTAKA.....	8
2.1 Landasan Teori	8
2.1.1 Pengertian Efisiensi.....	8
2.1.1.1 Prinsip Efisiensi.....	11
2.1.1.2 Indikator Efisiensi.....	13
2.1.2 Pengertian <i>Word of Mouth</i>	14
2.1.2.1 Manfaat <i>Word of Mouth</i>	16
2.1.2.2 Model <i>Word of Mouth</i>.....	16
2.1.2.3 Indikator <i>Word of Mouth</i>.....	17
2.1.3 Pengertian Keamanan	18
2.1.3.1 Ancaman Keamanan Informasi.....	19
2.1.3.2 Indikator Keamanan	20
2.1.4 Definisi Kepuasan Konsumen	20

2.1.4.1	Manfaat Kepuasan Konsumen	22
2.4.1.2	Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen.....	23
2.1.4.3	Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen	24
2.1.4.4	Indikator Kepuasan Konsumen.....	28
2.2	Penelitian Sebelumnya.....	29
2.3	Hipotesis dan Model Analisis	33
2.3.1	Hipotesis	33
2.3.2	Model Analisis.....	33
2.4	Hubungan Antara Variabel	34
2.4.1	Hubungan Antara Efisiensi <i>Website</i> terhadap Kepuasan Konsumen.....	34
2.4.2	Hubungan Antara <i>Word of Mouth</i> terhadap Kepuasan Konsumen.....	35
2.4.3	Hubungan Antara Keamanan terhadap Kepuasan Konsumen.....	35
BAB III	36
METODE PENELITIAN	36
3.1	Pendekatan Penelitian	36
3.2	Populasi dan Sample	36
3.2.1	Populasi.....	36
3.2.2	Sampel	36
3.3	Identifikasi Variabel	37
3.4	Definisi Operasional.....	38
3.4.1	Definisi Operasional Variabel Efisiensi (X1).....	38
3.4.2	Definisi Operasional Variabel <i>Word of Mouth</i> (X2).....	39
3.4.3	Definisi Operasional Variabel Keamanan (X3).....	40
3.4.4	Definisi Operasional Variabel Kepuasan Konsumen (Y).....	40
3.5	Jenis dan Sumber Data	41
3.5.1	Jenis Data	41
3.5.2	Sumber Data	42
3.6	Prosedur Pengumpulan Data	42
3.7	Teknik Analisis	43

3.7.1 Uji Instrumen.....	43
3.7.1.1 Uji Validitas.....	43
3.7.1.2 Uji Reliabilitas.....	43
3.7.2 Uji Model.....	44
3.7.3 Uji Hipotesis.....	44
3.7.3.1 Uji F.....	44
3.7.3.2 Uji T.....	46
3.7.3.3 Koefisien Determinasi (<i>Adjusted R²</i>).....	47
BAB IV	49
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	49
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian	49
4.1.1 Sejarah Singkat Dana	49
4.1.2 Visi Misi Dana.....	51
4.2 Hasil Penelitian.....	51
4.2.1 Karakteristik Responden	51
4.2.1.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	52
4.2.1.2 Deskripsi Responden Menurut Usia	52
4.2.1.3 Deskripsi Responden Menurut Pekerjaan	53
4.2.1.4 Deskripsi Responden Menurut Penghasilan/Uang Saku.....	53
4.2.2 Deskripsi Variabel Penelitian.....	54
4.2.2.1 Tanggapan Responden terhadap Variabel Efisiensi (X1).....	55
4.2.2.2 Tanggapan Responden terhadap Variabel Word of Mouth (X2)	56
4.2.2.3 Tanggapan Responden terhadap Variabel Keamanan (X3).....	57
4.2.2.4 Tanggapan Responden terhadap Variabel Kepuasan Konsumen (Y).....	58
4.3 Analisis Data	59
4.3.1 Hasil Uji Kualitas Data	60
4.3.1.1 Uji Validitas.....	60
4.3.1.2 Uji Reliabilitas.....	61
4.3.2 Analisis Regresi Linear Berganda.....	62
4.3.3 Uji Koefisien Determinan (R^2)	64
4.3.4 Uji Hipotesis	64

4.3.4.1 Uji F.....	64
4.3.4.2 Uji T	66
4.3.4.3 Hasil Pengujian Hipotesis	70
4.4 Pembahasan	72
4.4.1 Pengaruh Efisiensi terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna DANA	72
4.4.2 Pengaruh <i>Word of Mouth</i> terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna DANA	72
4.4.3 Pengaruh Keamanan terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna DANA	73
BAB V.....	75
KESIMPULAN, SARAN, DAN KETERBATASAN PENELITIAN	75
5.1 Kesimpulan	75
5.2 Saran	75
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	76
DAFTAR PUSTAKA	78

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Sebelumnya	28
Tabel 2.2 Persamaan dan Perbedaan Penelitian Sebelumnya	30
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
Tabel 4.2 Deskripsi Responden Menurut Usia	47
Tabel 4.3 Deskripsi Responden Menurut Pekerjaan	48
Tabel 4.4 Deskripsi Responden Menurut Penghasilan/Uang Saku	48
Tabel 4.5 Taangapan Responden terhadap Variabel Efisiensi (X1)	50
Tabel 4.6 Tanggapan Responden terhadap Variabel <i>Word of Mouth</i> (X2) ...	51
Tabel 4.7 Tanggapan Responden terhadap Variabel Keamanan (X3)	52
Tabel 4.8 Tanggapan Responden terhadap Variabel Kepuasan Konsumen (Y)	53
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas	55
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas	57
Tabel 4.11 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	57
Tabel 4.12 Hasil Analisis Uji F	59
Tabel 4.13 Hasil Analisis Uji t.....	62

DAFTAR GAMBAR

2.1 Model Analisis	33
3.1 Daerah Penerimaan dan Penolakan Uji F	41
3.2 Daerah Penerimaan dan Penolakan Uji t	42
4.1 Logo <i>E-Money</i> DANA	44
4.2 Kurva Distribusi Uji F	61
4.3 Kurva Distribusi Uji t Efisiensi (X1) terhadap Kepuasan Konsumen (Y)	63
4.4 Kurva Distribusi Uji t <i>Word of Mouth</i> (X2) terhadap Kepuasan Konsumen (Y).....	64
4.5 Kurva Distribusi Uji t Keamanan (X3) terhadap Kepuasan Konsumen (Y)	65

ABSTRAK

Kemajuan sistem informasi seiring dengan berkembangnya teknologi, berdampak pada beberapa sektor kehidupan manusia, salah satunya dalam tatanan keuangan di Indonesia. Kemudahan dalam bertransaksi yang dirasakan saat ini merupakan salah satu dampak dari adanya perkembangan financial technology (fintech). Fintech adalah penggunaan teknologi dalam sistem keuangan yang dapat menghasilkan produk, layanan, teknologi, dan model bisnis baru yang membawa dampak pada stabilitas moneter maupun stabilitas sistem keuangan. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif karena metode penelitian ini digunakan untuk menguji hubungan antar variabel atau hipotesis menggunakan analisis statistik. Hubungan antar variabel dalam penelitian ini yaitu pengaruh efisiensi, word of mouth, dan keamanan terhadap kepuasan konsumen. Penelitian kuantitatif adalah penelitian untuk menguji hipotesis yang berisi tentang banyaknya angka berawal dari pengumpulan data, pengolahan dan hasil yang berupa angka. Efisiensi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada pengguna DANA. Word of Mouth berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada pengguna DANA. Keamanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada pengguna DANA.

Kata Kunci : Efisiensi, *Word of Mouth*, Keamanan, Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

progress of information systems along with the development of technology, has an impact on several sectors of human life, one of which is in the financial order in Indonesia. The ease of doing transactions that are felt today is one of the impacts of the development of financial technology (fintech). Fintech is a technology in a system that can produce new products, services, and financial models that have an impact on finance and the use of the financial system. The research approach used is quantitative research because this research method is used to test between variables or hypotheses using statistics. The relationship between variables in this study is the effect of efficiency, word of mouth, and security on consumer satisfaction. Quantitative research is research to test hypotheses that contain the number of numbers starting from data collection, processing and numerical results. Efficiency has a significant effect on consumer satisfaction for DANA users. Word of Mouth has a significant effect on consumer satisfaction for DANA users. Security has a significant effect on consumer satisfaction for DANA users.

Keywords: Efficiency, Word of Mouth, Security, Consumer Satisfaction