

**PENGARUH PEMBAYARAN CASHLESS DENGAN SISTEM QR  
CODE DAN PERCEIVED TRUST TERHADAP KEPUASAN  
PENGGUNA SHOPEEPAY DI ROXY SQUARE JEMBER**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat  
memperoleh gelar Sarjana Manajemen**



**Oleh:**

**NURHAYATI MEGAYANI**

**NIM. 1710411184**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER**

**2021**

## PERNYATAAN

Saya yang pertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nurhayati Megayani

Nim : 1710411184

Prodi : Manajemen

Menyatakan dengan ini sebenar-benarnya karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul : PENGARUH PEMBAYARAN CASHLESS DENGAN SISTEM QR CODE DAN PERCEIVED TRUST TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA SHOPEEPAY DI ROXY SQUARE JEMBER , adalah hasil karya sendiri. Kecuali dalam kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada substansi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan, dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebernyanya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut muka hukum, jika ternyata dikemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar.

Jember, 29 Juni 2021

Yang menyatakan



Nurhayati Megayani

NIM. 1710411184

**SKRIPSI**

**PENGARUH PEMBAYARAN CASHLESS DENGAN SISTEM QR CODE  
DAN PERCEIVED TRUST TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA  
SHOPEEPAY DI ROXY SQUARE JEMBER**

Oleh :

NURHAYATI MEGAYANI


NIM. 1710411184

Pembimbing :

Dosen Pembimbing Utama : Dr. Abadi Sanosra, SE., MM.



Dosen Pembimbing Pendamping: Tatit Diansari Reskiputri, SE., MM.



## PENGESAHAN

Skripsi berjudul; Pengaruh Pembayaran Cashless dengan QR Code dan Percieved Trust terhadap Kepuasan Pengguna ShopeePay Di Roxy Square Jember, telah diuji dan disahkan oleh fakultas ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.

Hari : Kamis,  
Tanggal : 1 Juli 2021  
Tempat : Zoom meeting

Tim Penguji,

Dr. Toni Herlambang, SE., MM.

NPK : 06 03 425

Anggota 1



Dr. Abadi Sanosra, SE., MM.  
NPK : 05 09 478

Anggota 2



Tatit Diansari Reskiputri, SE., MM.  
NPK : 17 03 804

Mengesahkan :



Maheni Ika Sari, SE.MM  
NIP : 199708112005012001



Achmad Hasan Hafidzi SE.MM  
NPK : 19860514.1.1703796

## KATA PENGANTAR

puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, berkat rahmat dan karunianya akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Pembayaran *Cashless* dengan *QR Code* dan *Perceived Trust* terhadap Kepuasan Pengguna Shopeepay Di Roxy Square Jember, telah diuji dan disahkan oleh fakultas ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember” sesuai dengan rencana yang telah direncanakan.

Tujuan penulisan skripsi ini adalah untuk menganalisis dan mengetahui Pengaruh Pembayaran *Cashless* dengan *QR Code* dan *Perceived Trust* terhadap Kepuasan Pengguna Shopeepay Di Roxy Square Jember, telah diuji dan disahkan oleh fakultas ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.

Sehubungan dengan itu penulis menyampaikan penghargaan dan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Rektor Universitas Muhammadiyah Jember, Dr. Hanafi, M. Pd.
2. Ibu Maheni Ika Sari, SE., MM. Selaku dekan fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Bapak Achamd Hasan Hafidzi, SE., MM. Selaku ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember.
4. Bapak Dr. Toni Herlambang, SE., MM. Selaku dosen Penguji yang telah membantu mengoreksi dan memberikan saran dalam proses penyelesaian skripsi ini.
5. Bapak Dr. Abadi Sanosra, SE., MM. Selaku dosen pembimbing yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Ibu Tatit Diansari Reskiputri, SE., MM. Selaku dosen pembimbing yang telah mengarahkan dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Kepada kedua orangtua yang selalu memberikan doa dan semangat kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
8. Teman – teman Manajemen angkatan 2017 atas dukungannya dan semangatnya sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi kemajuan ilmu manajemen.

Jember, Juni 2021

Penulis

## PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji syukur kami panjatkan kepada Allah SWT Yang telah melimpahkan segala nikmat kesehatan, pemahaman, dan kasihnya-Nya sehingga kami dapat menyelesaikan skripsi ini sesuai dengan jadwal yang telah direncanakan. Dalam kesempatan ini kami ucapkan banyak-banyak terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini diantaranya :

1. Kepada Allah SWT, karena atas izin dan karuni Pertama, kepada Allah SWT, karena atas izin dan karuniaNya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan sesuai waktu yang diharapkan. Puji syukur kepada Allah SWT telah mengabulkan doa-doa hingga saat ini dan telah memberikan kenikmatan yang tak terhingga oleh hambanya.
2. Kepada kedua orang tua tercinta papa Bambang Sugiartono dan mama Fifin Herawati yang telah memberikan dukungan moril dan juga materi serta doa yang tidak hentinya dipanjatkan untuk putri satu-satunya. Karena berkat doa, semangat dan saling menguatkan yang mereka contohkan yang mengantarkan saya sampai di titik saat ini, dan semoga akan terus dapat melihat pencapaian berikutnya yang lebih baik.
3. Kepada dosen penguji bapak Dr. Toni Herlambang, SE., MM. Yang telah memberikan banyak masukan yang sangat bermanfaat dalam penulisan skripsi ini.
4. Kepada dosen pembimbing saya Bapak Dr. Abadi Sanosra, SE., MM. Dan yang telah membimbing saya dengan sabar, selalu memberikan masukan-masukan dan arahan yang sangat berguna dalam penulisan skripsi ini hingga saya semangat menjalankannya.
5. Kepada dosen pembimbing saya Ibu Tatit Diansari Reskiputri, SE., MM. . yang juga telah membimbing saya dengan sabar, selalu memberikan masukan-masukan dan arahan yang sangat berguna dalam penulisan skripsi ini hingga saya semangat menjalankannya.
6. Almamater kebanggaan, semoga selalu jaya.
7. Untuk adikku tersayang Nurhidayat Riski Oktoviarta terimakasih untuk doa dan dukungannya sehingga saya semangat untuk menyelesaikan skripsi ini. Semangat untuk kita berdua agar bersama dapat memperbaiki derajat kedua orangtua dunia dan akhirat, Aamiin.
8. Terimakasih banyak teruntuk sahabat yang sudah saya anggap sebagai saudari perempuan sendiri Lutfi Aprilia, maha besar Allah telah mempertemukan kita diawal kuliah dan berjuang bersama hingga tahap akhir kuliah, semoga kita bisa bersama meraih cita-cita di dunia dan akhirat.
9. Untuk teman-teman seperjuangan manajemen angkatan 2017 khususnya anggota kelas Manajemen E yang telah memberikan semangat satu sama lain hingga sampai pada tahap yang tidak mudah ini, semoga kita bisa terus bersama meraih kesuksesan melalui jalan masing- masing.

## MOTTO

“ sesungguhnya Allah tidak akan merubah nasib suatu kaum hingga mereka mengubah diri mereka sendiri”

(Q.S. Ar-Ra'd.11)

“**Sebaik-baik manusia** adalah yang paling bermanfaat bagi **manusia**”  
(HR. Ahmad, ath-Thabrani, ad-Daruqutni.)



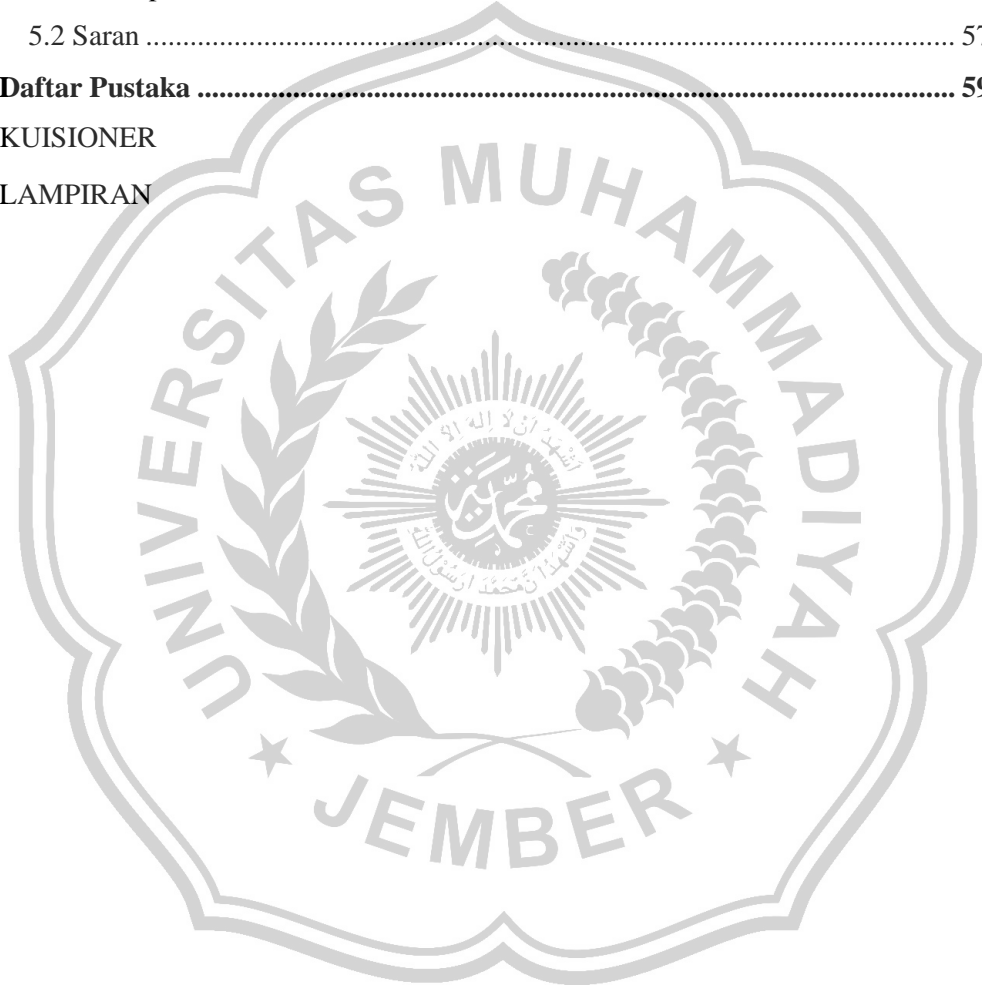
## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN PENULIS .....</b>	<b>ii</b>
<b>PERSETUJUAN SKIRPSI .....</b>	<b>iii</b>
<b>PENGESAHAN SKRIPSI.....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>Daftar Isi Gambar.....</b>	<b>xiv</b>
<b>Daftar Tabel .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian .....	8
1.4 Manfaat Penelitian .....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>10</b>
2.1 Landasan Teori.....	10
2.1.1 Pemasaran .....	10
2.1.2 Manajemen Pemasaran .....	11
2.1.3 Fintech.....	11
2.1.3 Bauran Pemasaran.....	13
2.1.4 Sistem Pembayaran .....	15
2.1.5 Percieved Trust .....	17
2.1.6 Kepuasan Pengguna .....	18
2.2 Penelitian Terdahulu .....	19
2.2.1 Tabel Penelitian Terdahulu .....	19
2.3 Kerangka Konseptual.....	23
2.4 Hipotesis .....	24



2.4.1 Pengaruh Pembayaran Cashless dengan sistem QR Code Terhadap Kepuasan Pengguna Shopee Pay .....	24
2.4.2 Pengaruh Percieved Trust Terhadap Kepuasan Pengguna Shopee Pay ..	25
<b>BAB III Metode Penelitian.....</b>	<b>26</b>
3.1 Identifikasi Variabel.....	26
3.2 Definisi Oprasional Variabel .....	26
3.3 Desain Penelitian .....	28
3.4 Jenis Data .....	28
3.5 Populasi dan Sampel .....	29
3.5.1 Populasi.....	29
3.5.2 Sampel.....	29
3.6 Metode Pengumpulan data.....	30
3.7 Teknik Analisis Data.....	31
3.7.1 Analisis Deskriptif .....	31
3.7.2 Uji Instrumen Data.....	32
3.7.4 Uji Asumsi Klasik .....	32
3.7.5 Uji Hipotesis .....	33
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>36</b>
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	36
4.1.1 Sejarah Shopee.....	36
4.1.3 Gambaran Umum Jember Roxy Square.....	38
4.2 Penyajian Data .....	39
4.2.1 Deskripsi Data Responden .....	39
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	39
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	40
4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Kepemilikan Akun Shopee .....	41
4.3 Analisis Indeks Jawaban Responden .....	41
4.3.1 Frekuensi Pernyataan Terhadap Pembayaran Cashless .....	41
4.3.2 Frekuensi Pernyataan Terhadap Pervieved Trust.....	44
4.3.3 Frekuensi Pernyataan Terhadap Kepuasan .....	45
4.4 Hasil Penelitian dan Pembahasan .....	47

4.4.1 Uji Instrumen Data.....	48
4.4.2 Uji Asumsi Klasik.....	49
4.4.3 Uji Hipotesis .....	52
4.5.2 Pengaruh Percieved Trust Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	55
<b>BAB V_Kesimpulan dan Saran .....</b>	<b>57</b>
5.1 Kesimpulan .....	57
5.2 Saran .....	57
<b>Daftar Pustaka .....</b>	<b>59</b>
KUISIONER	
LAMPIRAN	



## Daftar Isi Gambar

Gambar 1.1 peta persaingan e-commerce Indonesia pada Kuartal II 2020 .....	3
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	11
Gambar 4.1 Logo Shopee .....	20
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas .....	32
Gambar 4.3 Hasil uji Hteroskedastisitas.....	43



## Daftar Tabel

Tabel 1.1 Hasil Kuesioner Pra-Survei Mengenai Kepuasan Pengguna pada Pengguna Shopeepay Di Jember Roxy Square 2021.....	6
Tabel 2.1 Tabel Penelitian Terdahulu .....	17
Tabel 4.1 Karakteristik Berdasarkan Usia .....	34
Tabel 4.2 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin .....	35
Tabel 4.3 Karakteristik Berdasarkan Kepemilikan Akun Shopee .....	35
Tabel 4.4 Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Pembayaran <i>Cashless</i> .....	36
Tabel 4.5 Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap <i>Percieved Trust</i> .....	37
Tabel 4.6 Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Kepuasan.....	39
Tabel 4.7 Hasil Pengujian Validitas.....	40
Tabel 4.8 Hasil Pengujian Reliabilitas.....	41
Tabel 4.9 Hasil Uji Multikolinearitas.....	42
tabel 4.10 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	44
Tabel 4.11 Hasil Uji t.....	44
Tabel 4.12 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	45