

**PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN, PROMOSI CASHBACK DAN *E-SERVICE QUALITY*
TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN GO-PAY
(STUDI KASUS PADA MAHASISWA S1 FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER)**

SKRIPSI

**Diajukan Guna Melengkapi Tugas Akhir Dan Memenuhi Satu Syarat Untuk Menyelesaikan
Program Studi Manajemen (S1) Dan Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**



Oleh :

HASAN RANDI

18.1041.1085

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2022**

PERNYATAAN

Saya yang bertanda di bawah ini :

Nama : Hasan Randi
NIM : 1810411085
Program Studi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul: **PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN, PROMOSI CASHBACK DAN E-SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN GO-PAY (STUDI KASUS PADA MAHASISWA S1 FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER)**, adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan plagiat atau jiplakan, saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan, dan kebenaran isinya sesuai sikap ilmiah

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

Jember, 23 Juni 2022
Yang menyatakan,



Hasan Randi
NIM. 1810411085

SKRIPSI

**PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN, PROMOSI *CASHBACK* DAN *E-SERVICE QUALITY*
TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN GO-PAY
(STUDI KASUS PADA MAHASISWA S1 FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER**

Oleh :

HASAN RANDI

18.1041.1085



Pembimbing :

Dosen Pembimbing Utama : Achmad Hasan Hafidzi, SE., MM.

Dosen Pembimbing Pendamping : Dr. Haris Hermawan, SE., MM.

Two rectangular boxes containing handwritten signatures in blue ink. The top box contains a signature that appears to be 'Achmad Hasan Hafidzi', and the bottom box contains a signature that appears to be 'Dr. Haris Hermawan'.

PENGESAHAN

Skripsi berjudul: Pengaruh Persepsi Kemudahan, Promosi *Cashback* dan *E-Service Quality* Terhadap Keputusan Penggunaan Go-Pay (Studi Kasus Pada Mahasiswa S1 Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember), telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember pada :

Hari : Kamis
Tanggal : 23 Juni 2022
Tempat : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember


Tim penguji,


Maheni Ika Sari, SE., MM.
NPK. 197708112005012001

Anggota 1,


Achmad Hasan Hafidzi, SE., MM.
NPK. 1986051411703796

Anggota 2,


Dr. Haris Hermawan, SE., MM.
NPK. 1968101011503640

Mengesahkan :



Maheni Ika Sari, SE., MM.
NPK. 197708112005012001

Ketua Jurusan,


Achmad Hasan Hafidzi, SE., MM.
NPK. 1986051411703796

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala nikmat berfikir, kesehatan dan kebahagiaannya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan sesuai jadwal yang telah direncanakan. Dalam kesempatan kali ini saya ucapkan terima kasih banyak kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses menyelesaikan skripsi ini diantaranya:

1. Uti tercinta, Alm. Suratemi yang telah memberikan kasih sayang dan semangat yang luar biasa dalam menyelesaikan amanah menjadi khalifah dimuka bumi ini. Doa dan kangen ini akan selalu terpancarkan kepadamu.
2. Kedua orang tuaku tercinta, Bapak Muhudi dan Ibu Nanik Rohaniah tercinta dan tersayang dengan tulus dan kasih menyayangiku, membesarkanku, mendidikku dan memberikan semangat serta selalu mendoakanku
3. Mas dan Adik tercinta, Mas Abbas dan Adik Husen yang selalu memberikan dukungan, nasehat dan teman hidup yang membahagiakan
4. Keluargaku tersayang, Alm. Om Selor, Ibu Susi, Mama Umi, Ari, Gayo dan Nunin yang merawat, mendidik dan mendoakanku dari kecil hingga dewasa.
5. Keluarga besar IMM Komisariat Akademos, Mela, Mas Jun, Mbak Riif, Mas Rizal, Miftah, dan semuanya yang tidak bisa saya sebut satu persatu, terima kasih atas kenangannya
6. Kader tercinta, Epik, Dinda, Alfian, Alden, Fabani, Eci, Riyah, dan semuanya yang tidak bisa saya sebut satu persatu, kalian luar biasa dalam memperjuangkan ikatan, semangat kader revolusioner.
7. Kader 2021, terima kasih sudah menjadi keluarga besar IMM Komisariat Akademos, semangat dan berporseslah dengan sungguh-sungguh.
8. Teman-teman kelas Manajemen B 2018, Shela, Ambar, Uud dan yang lainnya, terima kasih kebersamaanya.
9. Almamater Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember yang saya banggakan.

MOTTO

“Saya Tahu Bahwa Saya Tidak Tahu Apa-Apa”

(Plato)

“Aku Berfikir Maka Aku Ada”

(Rene Descartes)

“Terbentur, Terbentur, Terbentur, Terbentuk”

(Tan Malaka)

“Idealisme Menjadi Kemewahan Terakhir Yang Hanya Dimiliki Oleh Seorang Pemuda”

(Tan Malaka)

“Beljarlah Dari Barat Tapi Jangan Jadi Peniru Barat, Melainkan Jadilah Murid Dari Timur Yang Cerdas”

(Tan Malaka)

“Semakin Keras Perjuanganmu Hari Ini Semakin Indah Cerita Esok Hari”

(Hasan Randi)

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh

Alhamdulillahirabbilalamin segala puja dan puji syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat, dan hidayahnya yang melimpah sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul Pengaruh Persepsi Kemudahan, Promosi *Cashback* dan *E-Service Quality* Terhadap Keputusan Penggunaan Go-Pay (Studi Kasus Pada Mahasiswa S1 Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember).

Skripsi ini merupakan karya penulis dan merupakan salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen (SM) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember. Dalam penyusunan hingga dapat selesai, penulis menyadari telah banyak pihak yang membantu, membimbing dan mendorong serta memberi semangat pada penulis. Penulis sadar tanpa bantuan dari berbagai pihak, penulis akan mengalami kesulitan dalam menyelesaikan skripsi ini. Untuk itu pada kesempatan kali ini, penulis mengucapkan banyak terima kasih dan penghargaan yang sebesar – besarnya kepada:

1. Ibu Maheni Ika Sari, SE., MM. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember.
2. Bapak Achmad Hasan Hafidzi, SE., MM. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Bapak Achmad Hasan Hafidzi, SE., MM. selaku dosen pembimbing 1 dan Bapak Dr. Haris Hermawan, SE., MM. selaku dosen pembimbing 2 yang telah memberikan bimbingan, saran, bantuan dan pengarahan hingga tersusunnya skripsi ini.
4. Ibu Maheni Ika Sari, SE., MM. selaku dosen penguji skripsi yang bersedia memberikan saran, bimbingan, dan arahan yang bermanfaat demi kesempurnaan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu dosen yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan yang bermanfaat bagi penulis
6. Kedua orang tua, bapak dan ibu tercinta dan tersayang untuk doa dan dukungan yang diberikan selama ini.
7. Keluarga besar IMM Komisariat Akademos, dengan penuh cinta memberikan semangat kepada penulis.
8. Rekan-rekan seperjuangan prodi Manajemen angkatan 2018 kelas B yang telah memberikan semangat dan dukungan serta semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan yang telah membantu penulis menyelesaikan skripsi ini.

Atas segala amal baik yang diberikan kepada penulis, semoga diberikan balasan oleh Allah SWT dengan sebaik mungkin dan semoga semua berbahagia. Besar harapan penulis semoga skripsi ini dapat memberikan referensi yang bermanfaat bagi para pembaca.

Fastabiqul Khairat, Wassalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
PERNYATAAN	i
PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
PENGESAHAN	iii
PERSEMBAHAN	iv
MOTTO	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Tinjauan Teori	6
2.2 Penelitian Terdahulu	10
2.3 Kerangka Konseptual	14
2.4 Hipotesis Penelitian.....	15
BAB 3 METODE PENELITIAN	18
3.1 Identifikasi Variabel.....	18
3.2 Definisi Operasional Variabel.....	18
3.3 Desain Penelitian.....	20
3.4 Jenis Data	20
3.5 Populasi	21
3.6 Sampel.....	21
3.7 Teknik Pengumpulan Data.....	22
3.8 Teknik Analisis Data.....	23
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	27
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	27
4.2 Statistik Deskriptif Responden.....	28
4.3 Analisis Data	39
4.4 Pembahasan.....	45
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	48
5.1 Kesimpulan	48
5.2 Saran.....	48
DAFTAR PUSTAKA	49

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Jumlah Uang Elektronik Beredar.....	1
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	10
Tabel 3.1 Populasi Penelitian.....	21
Tabel 4.1 Data Responden Jenis Kelamin.....	28
Tabel 4.2 Data Responden Usia	29
Tabel 4.3 Data Responden Tahun Akademik.....	29
Tabel 4.4 Data Responden Memiliki Aplikasi Go-Jek.....	30
Tabel 4.5 Data Responden Pernah Menggunakan Go-Pay	30
Tabel 4.6 Data Responden Memiliki Sosial Media.....	30
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Mengenai Go-Pay Mudah Untuk Dipelajari Cara Penggunaannya (X1.1)	31
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Mengenai Go-Pay Mudah Untuk Dimengerti Sistem Aplikasinya (X1.2)	32
Tabel 4.9 Tanggapan Responden Mengenai Go-Pay Sangat Fleksibel (X1.3)	32
Tabel 4.10 Tanggapan Responden Mengenai Go-Pay Mudah Untuk Digunakan Dalam Bertransaksi (X1.4)	33
Tabel 4.11 Tanggapan Responden Mengenai Mendapatkan Informasi Iklan Go-Pay Dari Media Sosial Atau Media Informasi (X2.1).....	33
Tabel 4.12 Tanggapan Responden Mengenai Mendapatkan Informasi Cashback Go-Pay Dari Keluarga Atau Teman (X2.2)	34
Tabel 4.13 Tanggapan Responden Mengenai Mendapatkan Informasi Promosi Cashback Go-Pay Melalui Media Sosial atau Media Informasi (X2.3).....	34
Tabel 4.14 Tanggapan Responden Mengenai Menggunakan Go-Pay Transaksi Menjadi Efektif dan Efisien (X3.1).....	35
Tabel 4.15 Tanggapan Mengenai Menggunakan Go-Pay Dapat Memenuhi Kebutuhan Transaksi Sesuai Harapan (X3.2)	35
Tabel 4.16 Tanggapan Responden Mengenai Sistem Transaksi Go-Pay Berjalan Dengan Baik Dan Tersedia Dengan Lengkap (X3.3)	36
Tabel 4.17 Tanggapan Responden Mengenai Transaksi Menggunakan Go-Pay Keamanan Dan Privasi Terjaga (X3.4).....	37
Tabel 4.18 Tanggapan Responden Mengenai Keinginan Untuk Menggunakan Go-Pay (Y.1)	37
Tabel 4.19 Tanggapan Responden Mengenai Keinginan Untuk Selalu Mencoba Go-Pay Untuk Diri Sendiri Atau Orang Lain (Y.2).....	38
Tabel 4.20 Tanggapan Responden Mengenai Keinginan Untuk Menggunakan Go-Pay Di Masa Yang Akan Mendatang (Y.3).....	38
Tabel 4.21 Data Hasil Uji Validitas	39
Tabel 4.22 Data Hasil Uji Reliabilitas	40
Tabel 4.23 Data Hasil Uji Normalitas	41
Tabel 4.24 Data Hasil Uji Multikolinieritas	41
Tabel 4.25 Data Hasil Uji Heteroskedastisitas	42
Tabel 4.26 Data Hasil Uji Regresi Linier Berganda	43
Tabel 4.27 Data Hasil Uji T	44
Tabel 4.28 Data Hasil Koefisien Determinasi (R^2).....	45

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Penyelenggara Uang Elektronik Berbasis Aplikasi.....	2
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	15
Gambar 4.1 Logo Go-Pay	27



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	52
Lampiran 2. Data Tabulasi Kuesioner.....	55
Lampiran 3. Hasil Statistik Deskriptif.....	66
Lampiran 4. Hasil Uji Validitas	71
Lampiran 5. Hasil Uji Reabilitas.....	73
Lampiran 6. Hasil Uji Asumsi Klasik	76
Lampiran 7. Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	79
Lampiran 8. Tabel R	81
Lampiran 9. Tabel T.....	84
Lampiran 10. Bukti Penyebaran Kuesioner	87

