

**TESIS**

**PENGARUH PENGGUNAAN *FINANCIAL TECHNOLOGY*  
TERHADAP KEPUASAN SERTA DAMPAKNYA PADA  
LOYALITAS**

**(Studi Pada Penggunaan Jenius Digital App Bank BTPN)**



**Disusun oleh :**

**Devina Aristia Santoso**

**No. Mhs: 185002817/PS/MM**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAGEMEN  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

**2020**



UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA  
PROGRAM PASCASARJANA  
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAGEMEN

---

PENGESAHAN TESIS

Nama : Devina Aristia Santoso  
Nomor Mahasiswa : 185002817/PS /MM  
Konsentrasi : E-Bisnis  
Judul Tesis : Pengaruh Penggunaan *Financial Technology* Terhadap  
Kepuasan Serta Dampaknya Pada Loyalitas  
(Studi Pada Penggunaan Jenius Digital App Bank BTPN)

Nama Pembimbing

Tanggal

Tanda tangan

Dr. J. Ellyawati, MM.

07 Jan 2020

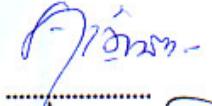
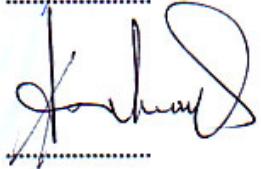
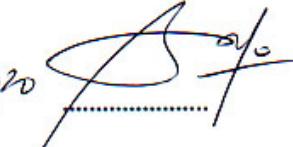
  
.....



UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA  
PROGRAM PASCASARJANA  
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAGEMEN

PENGESAHAN TESIS

Nama : Devina Aristia Santoso  
Nomor Mahasiswa : 185002817/PS /MM  
Konsentrasi : E-Bisnis  
Judul Tesis : Pengaruh Penggunaan *Financial Technology*  
Terhadap Kepuasan Serta Dampaknya Pada  
Loyalitas (Studi Pada Penggunaan Jenius Digital  
App Bank BTPN)

Nama Pembimbing	Tanggal	Tanda tangan
Dr. J. Ellyawati, MM.	27 Jan 2020	
Drs. M. Parnawa Putranta, MBA., Ph.D.	27/01/2020	
Drs. Budi Suprapto, MBA., Ph.D.	28/01/2020	

Ketua Program Studi  
  
Dr. J. Ellyawati, MM.

## **PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini dengan sesungguhnya menyatakan bahwa  
tesis dengan judul:

### **PENGARUH PENGGUNAAN *FINANCIAL TECHNOLOGY* TERHADAP KEPUASAN SERTA DAMPAKNYA PADA LOYALITAS**

**(Studi Pada Penggunaan Jenius Digital App Bank BTPN)**

benar-benar hasil karya saya sendiri. Pernyataan, ide, maupun kutipan baik langsung maupun tidak langsung dari tulisan atau ide orang lain dinyatakan secara tertulis dalam tesis ini dalam catatan perut/catatan kaki/daftar pustaka. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan plagiasi sebagian atau seluruhnya dari tesis ini, maka gelar dan ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, Januari 2020

Yang menyatakan



**Devina Aristia Santoso**

## INTISARI

Loyalitas pelanggan menjadi salah satu ukuran keberhasilan dalam sebuah usaha. Dalam bisnis, loyalitas pelanggan ditentukan oleh seberapa puas konsumen pada produk maupun jasa yang dikonsumsinya. Loyalitas dan kepuasan konsumen dalam penggunaan *mobile payment* dipengaruhi oleh banyak faktor antara lain adalah persepsi nilai, kemudahan penggunaan, kepercayaan, persepsi keamanan, dan *self-efficacy*.

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui: 1) Pengaruh kemudahan penggunaan terhadap kepercayaan penggunaan Jenius digital App, 2) Pengaruh persepsi nilai, kemudahan penggunaan, kepercayaan, persepsi keamanan, dan *self-efficacy* terhadap kepuasan pengguna Jenius digital App, dan 3) Pengaruh persepsi nilai, kemudahan penggunaan, kepercayaan, persepsi keamanan, *self-efficacy*, dan kepuasan memiliki pengaruh terhadap loyalitas pengguna Jenius digital App. Penelitian dilakukan pada 200 orang Jenius digital App. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis *structural equation modelling*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Kemudahan penggunaan secara nyata memiliki pengaruh positif terhadap kepercayaan konsumen. 2) Persepsi nilai, kemudahan penggunaan, kepercayaan, persepsi keamanan, dan *self-efficacy* berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. 3) Persepsi nilai, kemudahan penggunaan, kepercayaan, persepsi keamanan, *self-efficacy*, dan kepuasan konsumen secara signifikan akan meningkatkan loyalitas pelanggan.

**Kata kunci:** Persepsi nilai, kemudahan penggunaan, kepercayaan, persepsi keamanan, *self-efficacy*, kepuasan, dan loyalitas pelanggan.

## ABSTRACT

Customer loyalty is one measure of success in a business. In business, customer loyalty is determined by how satisfied consumers are with the products and services they consume. Loyalty and customer satisfaction in the use of mobile payments are influenced by many factors including perceived value, ease of use, trust, security perception, and self-efficacy.

This study was conducted with the aim to find out: 1) The effect of ease of use on the trust of using the Digital Jenius App, 2) The effect of perceived value, ease of use, trust, security perception, and self-efficacy on the satisfaction of Jenius Digital App users, and 3) The effect of perception value, ease of use, trust, security perception, self-efficacy, and satisfaction have an influence on the loyalty of Jenius Digital App users. The study was conducted on 200 digital genius App. Data analysis methods used are descriptive analysis and structural equation modeling analysis.

The results showed that: 1) Ease of use actually has a positive effect on consumer confidence. 2) Value perception, ease of use, trust, security perception, and self-efficacy have positive effects on customer satisfaction. 3) Value perception, ease of use, trust, security perception, self-efficacy, and customer satisfaction will significantly increase customer loyalty.

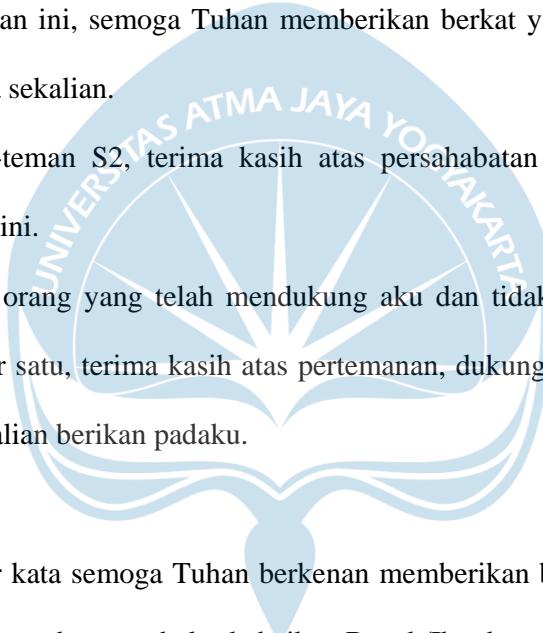
**Keywords:** Value perception, ease of use, trust, security perception, self-efficacy, customer satisfaction and loyalty.

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan atas segala berkat, rahmat, serta penyertaan-Nya selama ini, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik. Tugas akhir ini merupakan salah satu pemenuhan atas syarat perolehan gelar Sarjana Strata 2 pada Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah berkenan membantu dalam penelitian ini. Karena atas bantuannya baik berupa ide, gagasan, materi maupun bantuan berupa spirit mampu mendorong penulis untuk menyelesaikan penelitian dengan baik. Oleh karena itu penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan tesis ini, yaitu kepada:

1. Ibu Dr. J. Ellyawati., MM., selaku dosen pembimbing yang dengan sabar telah membantu dalam penyusunan tesis ini.
2. Bapak Drs. M. Parnawa Putranta, MBA., Ph.D.. dan bapak Drs. Budi Suprapto, MBA., Ph.D., selaku dosen penguji yang telah memberikan masukan yang berharga untuk penyempurnaan tesis ini.
3. Seluruh dosen dan staf Program Pascasarjana Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah memberikan ilmu dan layanan pada penulis.

- 
4. Papa dan Mama tercinta, terimakasih atas segala pengorbanan, cinta kasih, serta doa dan dorongan yang tidak pernah ada hentinya padaku hingga terselesaikannya tesis ini.
  5. Saudara-saudaraku semua yang selalu memberikan kata-kata dukungan yang sangat membangun dan memotivasi dari kecil hingga dewasa ini.
  6. Para responden yang telah berpartisipasi untuk mengisi kuesioner penelitian ini, semoga Tuhan memberikan berkat yang berlimpah kepada saudara sekalian.
  7. Teman-teman S2, terima kasih atas persahabatan yang telah kita bina selama ini.
  8. Semua orang yang telah mendukung aku dan tidak dapat saya sebutkan satu per satu, terima kasih atas pertemanan, dukungan serta bantuan yang telah kalian berikan padaku.

Akhir kata semoga Tuhan berkenan memberikan berkat yang berlimpah kepada kita semua dan membalas kebaikan Bapak/Ibu dan teman-teman semua.

Yogyakarta, Januari 2020

Penulis

**Devina Aristia Santoso**

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	i
<b>HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING .....</b>	ii
<b>HALAMAN PENGESAHAN TESIS .....</b>	iii
<b>HALAMAN PERNYATAAN .....</b>	iv
<b>INTISARI .....</b>	v
<b>ABSTRACT .....</b>	vi
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	vii
<b>DAFTAR ISI .....</b>	ix
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	xii
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	xiii
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	xiv
 The logo of Universitas Atma Jaya Yogyakarta is a circular emblem. It features a stylized blue flower or starburst design in the center, composed of eight points. The words "UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA" are written in a circular path around the perimeter of the circle.	
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	5
1.4. Tujuan Penelitian .....	6
1.5. Manfaat Penelitian .....	7
1.6. Sistematika Penulisan .....	8
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	10
2.1. Persepsi Nilai .....	10
2.2. Kemudahan Penggunaan .....	13
2.3. Kepercayaan .....	15
2.4. Persepsi Keamanan .....	16
2.5. <i>Self-Efficacy</i> .....	18
2.6. Persepsi Manfaat .....	21
2.7. Kepuasan .....	23

2.8.	Loyalitas .....	24
2.9.	Penelitian Terdahulu .....	27
2.10.	Hipotesis Penelitian .....	33
2.11.	Kerangka Penelitian .....	40
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>42</b>
3.1.	Jenis, Tempat dan Waktu Penelitian .....	42
3.2.	Populasi, Metode Pengambilan Sampel dan Jumlah Sampel.....	42
3.3.	Definisi Operasional Dan Pengukuran .....	43
3.4.	Metode Pengumpulan Data .....	46
3.5.	Metode Pengukuran Data .....	47
3.6.	Metode Pengujian Intrumen.....	48
3.6.1.	Uji Validitas .....	48
3.6.2.	Uji Reliabilitas .....	49
3.7.	Metode Analisis Data .....	50
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>54</b>
4.1.	Karakteristik Demografi Responden.....	54
4.2.	Deskripsi Nilai <i>Mean</i> Variabel Penelitian .....	58
4.2.1.	Nilai <i>Mean</i> Pada Variabel Persepsi Nilai .....	59
4.2.2.	Nilai <i>Mean</i> Pada Variabel Kemudahan Penggunaan .....	60
4.2.3.	Nilai <i>Mean</i> Pada Variabel Kepercayaan .....	61
4.2.4.	Nilai <i>Mean</i> Pada Variabel Persepsi Keamanan .....	61
4.2.5.	Nilai <i>Mean</i> Pada Variabel <i>Self-Efficacy</i> .....	62
4.2.6.	Nilai <i>Mean</i> Pada Variabel Kepuasan .....	63
4.2.7.	Nilai <i>Mean</i> Pada Variabel Loyalitas .....	64
4.3.	Analisis <i>Structural Equation Modelling</i> .....	64
4.3.1.	Evaluasi <i>Goodness of Fit</i> - Menilai Outer Model .....	65
4.3.2.	Pengujian Hipotesis .....	74
4.4.	Pembahasan.....	80

<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>89</b>
5.1. Kesimpulan .....	89
5.2. Implikasi Manajerial .....	92
5.3. Kelemahan Penelitian dan Saran Untuk Penelitian Selanjutnya.....	96
 Daftar Pustaka .....	 98



## DAFTAR TABEL

	Halaman	
Tabel 2.1.	Penelitian Terdahulu .....	28
Tabel 3.1.	Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	43
Tabel 3.2.	Hasil Uji Validitas .....	48
Tabel 3.3.	Hasil Uji Reliabilitas .....	50
Tabel 4.1.	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	55
Tabel 4.2.	Profil Responden Berdasarkan Usia.....	55
Tabel 4.3.	Profil Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	56
Tabel 4.4.	Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	56
Tabel 4.5.	Profil Responden Berdasarkan Rata-rata Penghasilan .....	57
Tabel 4.6.	Profil Responden Berdasarkan Lama Menggunakan Jenius Digital App .....	57
Tabel 4.7.	Profil Responden Berdasarkan Rata-rata Penggunaan Jenius Digital App untuk Transaksi Bisnis dalam 1 Bulan .....	58
Tabel 4.8.	Deskripsi Jawaban Responden Pada Variabel Persepsi Nilai .....	59
Tabel 4.9.	Deskripsi Jawaban Responden Pada Variabel Kemudahan Penggunaan.....	60
Tabel 4.10.	Deskripsi Jawaban Responden Pada Variabel Kepercayaan.....	61
Tabel 4.11.	Deskripsi Jawaban Responden Pada Variabel Persepsi Keamanan.....	61
Tabel 4.12.	Deskripsi Jawaban Responden Pada Variabel <i>Self-Efficacy</i> .....	62
Tabel 4.13.	Deskripsi Jawaban Responden Pada Variabel Kepuasan.....	63
Tabel 4.14.	Deskripsi Jawaban Responden Pada Variabel Loyalitas.....	64
Tabel 4.15.	<i>Outer Loading (Measurement Model)</i> .....	65
Tabel 4.16.	<i>Cross Loading</i> .....	69
Tabel 4.17.	<i>Construct Reliability &amp; Validity</i> .....	71
Tabel 4.18.	Nilai <i>R-Square</i> dan <i>Adjusted R-Square</i> .....	72
Tabel 4.19.	Hasil Uji Kriteria <i>Goodness of Fit</i> .....	74
Tabel 4.20.	<i>Path Coefficient</i> .....	75

## **DAFTAR GAMBAR**

Halaman

- |             |  |    |
|-------------|--|----|
| Gambar 2.1. | Kerangka Penelitian Sambaiah dan Reddy (2019) .....  | 41 |
| Gambar 2.2. | Kerangka Penelitian Daud <i>et al.</i> , (2018)..... | 41 |
| Gambar 2.3. | Kerangka Penelitian Devina (2019).....               | 41 |



## **DAFTAR LAMPIRAN**

- |          |     |   |
|----------|-----|---|
| Lampiran | I   | Kuesioner                                     |
| Lampiran | II  | Data Jawaban Responden                        |
| Lampiran | III | Validitas dan Reliabilitas                    |
| Lampiran | IV  | Analisis Presentase                           |
| Lampiran | V   | Analisis Deskriptif                           |
| Lampiran | VI  | Analisis <i>Structural Equation Modelling</i> |
| Lampiran | VII | Tabel Distribusi R 5%                         |

