

**PENGARUH *PERCEIVED VALUE*, DAN *SECURITY* TERHADAP *CUSTOMER*  
*SATISFACTION* PENGGUNA e-MONEY MANDIRI**

(Study Pada Pengguna E-Money Mandiri Di Kabupaten Pasuruan)

**SKRIPSI**

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI PERSYARATAN GELAR SARJANA**

(S1)

**Universitas Yudharta Pasuruan**



**OLEH :**

**NURCHAYATI AGUSTINA**

**(NIM. 2017.69.10.0021)**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS  
FAKULTAS ILMU SOSIAL ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS YUDHARTA PASURUAN**

**2021**

## TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Perceived Value, Security, dan Accessibility Terhadap Pengguna e-Money Mandiri  
(Study pada pengguna e-Money Mandiri di Kabupaten Pasuruan)

Disusun Oleh : Nurchayati Agustina  
NIM : 201769100021  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Politik  
Jurusan : Administrasi Bisnis  
Konsentrasi : Pemasaran.

Telah di periksa dan di setujui untuk di pertahankan  
di depan tim penguji  
Pasuruan, 29 Agustus 2021  
Menyetujui,

Kaprodi,



Pembimbing

(Amma Fazizah S. Sos., M. AB)

TELAH DIPERTAHANKAN DI DEPAN MAJELIS PENGUJI SKRIPSI,  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK UNIVERSITAS YUDHARTA  
PASURUAN PADA :

HARI : SABTU

TANGGAL : 16 Agustus 2021

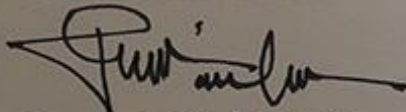
JAM : 08.00 - Selesai

JUDUL : Pengaruh Perceived Value dan Security Terhadap Customer  
Satisfaction Pada Pengguna E-Money Mandiri (Study pada  
pengguna e-Money mandiri di Kabupaten Pasuruan)

**DINYATAKAN LULUS**

Majelis Penguji

**DOSEN PENGUJI 1**



Nuraeni, S.Sos, M.AB

NIP. Y.069.02.03.005

**DOSEN PENGUJI 2**



Nur Rohmat Nuzil, S.Sos, M.AB

NIP. Y.069.11.03.044

**MENGESAHKAN**

Dekan Fakultas Ilmu Sosial & Politik



Dr. Any Urwatul Wusko S.Sos, M.AB

NIP. Y.069.11.03.037

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nurchayati Agustina

NIM : 201769100021

Fakultas : Ilmu Sosial & Politik

Perogram Studi : Administrasi Bisnis

Menyatakan bahwa sebenar-benarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya seni sendiri, bukan merupakan pengambil alihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri.

Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini hasil jiplakan maka saya bersedia menerima sangsi atas perbuatan tersebut.

Pasuruan, 29 Agustus 2021

Yang



Nurchayati Agustina

## **MOTTO**

**JANGAN HIDUP DENGAN PENILAIAN ORANG LAIN, LAKUKAN APA YANG MEMBUATMU NYAMAN. BIARKAN MEREKA MAU BEROPINI APA TENTANG KAMU. SARING KOMENTAR AMBIL YANG POSITIF, SISANYA BUANG. JANGAN TERUS HIDUP DIPENUHI DENGAN BAYANG-BAYANG “KATA MEREKA AKU HARUS BEGINI HARUS BEGITU” KARENA HAL ITU YANG BISA MEMBUNUH POTENSI YANG ADA DALAM DIRI KAMU. KAMU ADALAH KAMU DAN TIDAK AKAN ADA YANG BISA MERUBAH ITU. SAFE YOUR SELF.**

## ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh *Perceived value* dan *Security* terhadap *Customer Satisfaction* pada pengguna e-Money mandiri di Kabupaten Pasuruan. Jenis penelitian ini yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Penyebaran kuisisioner populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat umum Kabupaten Pasuruan, Teknik pengambilan sampel ini dilakukan dengan *purposive sampling* dengan 100 responden yang telah dihitung dengan rumus Machin & Campbell (1987). Variabel independen dalam penelitian ini yaitu *Perceived value* dan *Security*. Sedangkan variabel dependen dalam penelitian ini yaitu *Customer Satisfaction*.

Penelitian ini menggunakan data primer menggunakan kuisisioner. Teknik Analisa data yang digunakan adalah dengan menggunakan *software IMB SPSS 25*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa : (1) *Perceived value* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Customer Satisfaction*. (2) *Security* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Customer Satisfaction*. (3) *Perceived Value* dan *Security* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Customer Satisfaction* secara simultan.

Kata kunci : *Perceived Value*, *Security*, dan *Customer Satisfaction*.

## ***ABSTRAK***

The purpose of this study was to examine the effect of Perceived value and Security on Customer Satisfaction on independent e-Money users in Pasuruan Regency. This type of research used is quantitative research. The distribution of the population questionnaire in this study was the general public of Pasuruan Regency. This sampling technique was carried out by purposive sampling with 100 respondents who had been calculated by the Machin & Campbell (1987) formula. The independent variables in this study are Perceived value and Security. While the dependent variable in this study is Customer Satisfaction.

This study uses primary data using a questionnaire. The data analysis technique used is IMB SPSS 25 software. The results of this study indicate that: (1) Perceived value has a positive and significant effect on Customer Satisfaction. (2) Security has a positive and significant effect on Customer Satisfaction. (3) Perceived Value and Security have a positive and significant effect on Customer Satisfaction simultaneously.

**Keywords:** *Perceived Value, Security, and Customer Satisfaction.*

## **KATA PENGANTAR**

Segala puji dan syukur bagi Allah S.W.T yang telah melimpahkan rahmat, karunia, dan hidayahNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi yang berjudul “Pengaruh NPL, BOPO, dan CAR Terhadap Profitabilitas dan *Financial Distress* pada Bank Konvensional yang Terdaftar di BEI Periode 2016-2020” . Proposal skripsi ini disusun sebagai syarat menyelesaikan studi jenjang srata satu (S1) , Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik, Universitas Yudharta Pasuruan.

Penulis menyadari sebelumnya, telah mendapat banak dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan waktu, tenaga, dan pikirannya. Oleh karena itu pada kesempatan kali ini dengan setulus hati penulis mengucapkan terima kasih kepada :

- 1. ALLAH SWT dan Nabi MUHAMMAD SAW**
- 2. Romo K.H Sholeh Bahrudin selaku pengasuh Yayasan Pondok Pesantren Ngalah yang senantiasa membingbing kami, baik jasmani maupun rohani.**
- 3. Bapak Dr. Kholid Murtadlo S.E selaku Rektor Universitas Yudharta Pasuruan**
- 4. Ibu Ani Urwatul Wusko S.Sos , M.AB selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik**
- 5. Ibu Nur Azizah S.Sos , M.AB selaku Ketua Program Studi Administrasi Bisnis**
- 6. Ibu Amma Fajizah S.Sos , M. AB selaku dosen pembimbing**
- 7. Kedua orang tua yang senantiasa memberi semangat dan doanya**
- 8. My Husband Muhammad Nur Faizin yang selalu mendoakan serta memberi semangat dibelakang layar.**



9. **My Sister Dinda Amelia Syaputri yang selalu mendukung serta terus menghibur dikala saya down**
10. **Teman – teman yang telah memberikan semangat kepada penulis dalam proses penyusunan proposal ini**
11. **Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu oleh penulis yang telah berjasa dan membantu baik moriil maupun semangat dalam proses penyusunan proposal ini**
12. **Teman-teman satu jurusan yang sudah saling mendukung satu sama lain.**

**Akhir kata, semoga laporan ini dapat bermanfaat sebagai referensi pemikiran bagi pihak-pihak yang membutuhkan, terutama teman mashasiswa dan terlebihnya lagi bagi penyususn sehingga apa yang diharapkan dapat tercapai. Saya menyadari bahwa dalam penyususnan da penyelesaian laporan ini, terdapat banyak kekurangan dan kesalahan.**

**Oleh sebab itu saya mengharapkan kritik dan saran yang konstruktif dan pembaca agar dapat menjadi perbaikan untuk laporan selanjutnya. Akhir kata saya ucapkan terima kasih.**

Pasuruan, 22 Agustus 2021

Penulis,

Nurchayati Agustina

2017.69.10.0021

## DAFTAR ISI

COVER	
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI .....	i
TANDA PENGESAHAN .....	ii
MOTTO .....	iii
ABSTRAK .....	iv
<i>ABSTRAK</i> .....	v
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	8
1.3. Tujuan Penelitian .....	8
1.4. Manfaat penelitian .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Kajian Teoritik .....	9
2.2 Penelitian Terdahulu .....	20
2.3 Hubungan Antar Variabel .....	38
2.4 Model Konsep .....	41
2.5 Hipotesis Penelitian .....	41
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Jenis Penelitian .....	42
3.2 Lokasi Penelitian .....	42
3.3 Variabel dan Pengukuran .....	43
3.4 Populasi dan Sampel .....	48
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	50
3.6 Pengujian Instrumen .....	52
3.7 Uji Asumsi klasik .....	54
3.8 Teknik Analisis Data .....	57
3.9 Uji Hipotesis .....	58

## **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1 Gambaran UMUM Objek Penelitian .....	60
4.1.1 Sejarah Kabupaten Pasuruan.....	60
4.1.2 Visi & Misi Kabupaten Pasuruan .....	62
4.1.2.1 Visi.....	62
4.1.2.2 Misi .....	62
4.2 Gambar Umum Responden.....	63
4.2.1 Gambar Umum Jenis Kelamin.....	64
4.2.2 Gambar Umum Usia Responden .....	64
4.2.3 Gambar Umum Status Responden .....	65
4.2.4 Gambar Umum Pendidikan Terakhir Responden .....	65
4.2.5 Gambar Umum Pekerjaan Responden .....	68
4.2.6 Gambar Umum Pendapatan Responden .....	70
4.2.7 Gambar Umum Memperoleh Produk/Jasa.....	71
4.3.8 Gambar Umum Jangka Waktu Menjadi Pengguna.....	72
4.3 Uji Instrumen .....	72
4.3.1 Validitas .....	73
4.3.2 Reliabilitas .....	74
4.4 Uji Asumsi Klasik.....	75
4.4.1 Uji Normalitas.....	75
4.4.2 Uji Autokolerasi.....	76
4.4.3 Uji Heteroskedastisitas.....	77
4.5 Analisis Statistik Deskriptif .....	78
4.5.1 Variabel <i>Perceived Value</i> .....	79
4.5.2 Variabel <i>Security</i> .....	80
4.5.3 Variabel <i>Customer Satisfaction</i> .....	82
4.6 Hasil Analisis Linier Berganda.....	85
4.7 Pengujian Hipotesis .....	87
4.8 Pembahasan Dan Hasil Penelitian .....	89
4.8.1 <i>Perceived Value</i> Terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	90
4.8.2 <i>Security</i> Terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	91
4.8.3 <i>Perceived Value</i> , dan <i>Security</i> , Terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	92

## **BAB V PENUTUP**

5.1 Kesimpulan .....	93
5.2 Saran .....	93
Daftar Pustaka .....	95

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	30
Tabel 3.1 Definisi Operasional .....	44
Tabel 3.2 Skala Likert .....	52
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden .....	64
Tabel 4.2 Usia Responden .....	65
Tabel 4.3 Status Responden .....	66
Tabel 4.4 Pendidikan Terakhir Responden .....	67
Tabel 4.5 Pekerjaan Responden .....	68
Tabel 4.6 Pendapatan Responden .....	70
Tabel 4.7 Mendapat Informasi Produk/Jasa .....	71
Tabel 4.8 Jangka Waktu Menjadi Pengguna e-Money .....	72
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas .....	73
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas .....	75
Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas .....	76
Tabel 4.12 Hasil Uji Auto Kolerasi .....	76
Tabel 4.13 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	78
Tabel 4.14 Variabel <i>Perceived Value</i> .....	78
Tabel 4.15 Variabel <i>Security</i> .....	81
Tabel 4.16 Variabel Customer Satisfaction .....	83
Tabel 4.17 Hasil Analisis Linier Berganda .....	86
Tabel 4.18 Hasil Uji Hipotesis 1 .....	87
Tabel 4.19 Hasil Uji Hipotesis 2 .....	88
Tabel 4.20 Hasil Uji Simultan .....	89

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Nur Malita 2019 .....	29
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran Setyo Ferry W dkk 2017 .....	30
Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran Akhmad Irwansyah dkk 2019 .....	31
Gambar 2.4 Kerangka Pemikiran Irwan S Osman dkk 2020.....	32
Gambar 2.5 Kerangka Pemikiran Satria Abdi P.Y dkk 2019 .....	33
Gambar 2.6 Kerangka Pemikiran Emmywati 2016 .....	34
Gambar 2.7 Kerangka Pemikiran Juan Putera S. dkk 2020.....	35
Gambar 2.8 Kerangka Pemikiran Nandya Eka. S dkk 2020.....	36
Gambar 2.9 Kerangka Pemikiran Regina Yamin 2013 .....	37
Gambar 2.10 Kerangka Pemikiran Amirul Azhar dkk 2019 .....	38
Gambar 2.11 Kerangka Pemikiran Clarissa Y.N dkk 2020 .....	38
Gambar 2.12 Kerangka Pemikiran Yulisa Saptawati 2018 .....	39
Gambar 2.13 Kerangka Konsep dan Hipotesis Penelitian.....	52

