



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

**SKRIPSI TERAPAN**



**PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KEAMANAN TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN DALAM MEMBENTUK MINAT  
PENGUNAAN ULANG PAYLATER**

**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**

**Disusun oleh:**

**KEZIA MOCTAVIA  
NIM. 4417040036**

**Program Studi Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan  
Jurusan Akuntansi  
Politeknik Negeri Jakarta  
September 2021**



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

SKRIPSI TERAPAN



**PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KEAMANAN TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN DALAM MEMBENTUK MINAT  
PENGUNAAN ULANG PAYLATER**

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana  
Terapan pada Program Studi Keuangan dan Perbankan Jurusan Akuntansi  
Politeknik Negeri Jakarta**

**Disusun oleh:**

**KEZIA M OCTAVIA**

**NIM. 4417040036**

**Program Studi Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan  
Jurusan Akuntansi  
Politeknik Negeri Jakarta  
September 2021**



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

### LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya menyatakan bahwa yang tertulis di dalam Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri bukan jiplakan karya orang lain baik sebagian atau seluruhnya. Pendapat, gagasan, atau temuan orang lain yang terdapat di dalam Skripsi ini telah saya kutip dan saya rujuk sesuai dengan etika ilmiah.

Nama : Kezia Mega Octavia

NIM : 4417040036

Tanda tangan :



Tanggal : 6 September 2021

**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Kezia Mega Octavia  
NIM : 4417040036  
Program Studi : Keuangan dan Perbankan Terapan  
Judul Skripsi : Pengaruh Kepercayaan dan Keamanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Minat Penggunaan Ulang Paylater

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan pada Program Studi Keuangan dan Perbankan Terapan Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta

DEWAN PENGUJI

Ketua Penguji : Fatimah, S.E., M.M. (  )  
Anggota Penguji : Rahmanita Vidyasari, S.T.,M.T (  )

DISAHKAN OLEH KETUA JURUSAN AKUNTANSI

Ditetapkan di : Depok

Tanggal : 7 September 2021

Ketua Jurusan Akuntansi



  
Dr. Sabar Warsini, S.E.,M.M.  
NIP. 196404151990032002



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama Penyusun : Kezia Mega Octavia  
Nomor Induk Mahasiswa : 4417040036  
Jurusan/Program Studi : Akuntansi/Keuangan dan Perbankan  
Judul Skripsi : Pengaruh Kepercayaan dan Keamanan terhadap  
Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Minat  
Penggunaan Ulang Paylater

Disetujui oleh:

Pembimbing 1

Pembimbing 2

Agus Supriyadi, S.E., M.M  
NIP. 196108181990031016

Rahmanita Vidyasari, S.T., M.T.  
NIP. 198612062014042001

Ketua Program Studi  
Keuangan dan Perbankan

Dr. Tetty Rimenda, S.E., M.Si.  
NIP. 196211161992032001



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik. Adapun tujuan laporan ini disusun adalah sebagai salah satu syarat kelulusan program pendidikan vokasi D-IV Keuangan dan Perbankan Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta yang berjudul “Pengaruh Kepercayaan dan Keamanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Minat Penggunaan Ulang Paylater”.

Pada kesempatan ini, penulis tidak lupa mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah memberikan bimbingan, masukan, kritik, arahan, dan motivasi. Dengan segala kerendahan hati dan rasa hormat, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr.sc., Zainal Nur Arifin, Dipl. Ing.HTL., M.T. selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta.
2. Ibu Dr. Sabar Warsini, S.E.,M.M selaku Ketua Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta
3. Ibu Tetty Rimenda, S.E., M.Si, selaku Kepala Program Studi D4 Keuangan dan Perbankan.
4. Bapak Agus Supriyadi, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing satu yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan saran dan masukan selama penulis menyusun skripsi terapan ini.
5. Ibu Rahmanita Vidyasari, S.T.,M.T. selaku dosen pembimbing dua yang telah banyak meluangkan waktunya untuk membimbing, memberikan saran serta masukan kepada penulis dalam penyusunan skripsi terapan ini.
6. Seluruh dosen, karyawan, dan staf pengajar Politeknik Negeri Jakarta
7. Keluarga tercinta, Bapak Adang Suryawan, Ibu Rina Risma, adik satu-satunya Savira Dwi Cahya yang tak pernah lelah mendoakan, memotivasi, dan mengingatkan penulis untuk lulus tepat waktu.
8. Sahabat terdekat penulis Athaya Ismail dan Aulia Munadiah yang selalu memberikan semangat serta menjadi pendengar setia keluh kesah penulis.





## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

9. Teman-teman seperjuangan Jessica, Elyana, Mariana, Shelly, Lala, Roro, Tika, Ucok, Ayu, dan Ayunda yang selalu membantu dan memberikan semangat kepada penulis.
10. Ci Huang, Acid, Sab, Moci, Anggi, Khansa, Rahayu dan teman-teman lainnya yang sudah membantu mengisi dan menyebarkan kuesioner penulis.
11. Seluruh teman-teman dari Program Studi Keuangan dan Perbankan Angkatan 2017 yang telah memberikan dukungan serta semangat kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini.
12. Seluruh pihak yang membantu penulis dalam mengerjakan skripsi terapan ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Namun tidak lepas dari semua itu, penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan skripsi terapan ini masih banyak kekurangan. Oleh sebab itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan penulisan di masa mendatang.

Jakarta, 6 September 2021

**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**

Kezia Mega Octavia  
NIM. 4417040036



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademis Politeknik Negeri Jakarta, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Kezia Mega Octavia  
NIM : 4417040036  
Program Studi : Keuangan dan Perbankan Terapan  
Jurusan : Akuntansi  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan menyetujui untuk memberikan kepada Politeknik Negeri Jakarta **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“Pengaruh Kepercayaan dan Keamanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam membantu Minat Penggunaan Ulang Paylater”

Dengan hak bebas royalti noneksklusif ini Politeknik Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia atau mengformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta  
Pada Tanggal : 6 September 2021

Yang menyatakan

Kezia Mega Octavia





**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Kezia Mega Octavia  
Keuangan dan Perbankan Terapan

**Pengaruh Kepercayaan dan Keamanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Minat Penggunaan Ulang Paylater.**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kepercayaan dan keamanan terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk minat penggunaan ulang Paylater. Objek penelitian yang diteliti adalah pengguna Paylater dengan ketentuan responden berusia 18-35 tahun. Jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 100 responden. Teknik yang digunakan adalah *path analysis* atau analisis jalur dengan alat bantu SPSS versi 26.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kepercayaan dan keamanan secara parsial mempengaruhi kepuasan pelanggan. Variabel kepercayaan dan keamanan tidak mempengaruhi minat penggunaan ulang Paylater secara langsung, sementara kepuasan pelanggan mempengaruhi minat penggunaan ulang tetapi variabel kepercayaan dan keamanan mempengaruhi minat penggunaan ulang secara tidak langsung melalui kepuasan pelanggan. Hasil penelitian ini diharapkan bisa bermanfaat bagi seluruh perusahaan yang menyediakan Paylater sebagai acuan dalam menyelidik faktor yang mempengaruhi minat penggunaan ulang terhadap fitur Paylater.

**Kata Kunci:** Kepercayaan, Keamanan, Kepuasan Pelanggan, Minat Penggunaan Ulang, *Fintech Lending*, Paylater

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Kezia Mega Octavia

Keuangan dan Perbankan Terapan

*The Effect of Trust and Security on Customer Satisfaction in Shaping Intention to Re-Use Paylater*

**ABSTRACT**

*This research aims to analyze the effects on trust and security towards customer satisfaction in shaping customer intention to re-use Paylater. The object of this study was Paylater users with the terms of respondents' age must be around 18-35 years old. The number of samples in this study are 100 respondents. Path analysis technique was used on this study with analysis tool, SPSS version 26.0. The result from this study shows that Trust and Security partially influence customer satisfaction. Trust and security does not directly affect customer intention to re-use Paylater while customer satisfaction does but Trust and Security indirectly affect on customer intention to re-use Paylater through customer satisfaction. The result of this study are expected to help the Paylater's company to investigate the factors that will affect customer intention to re-use Paylater.*

**Keywords:** *Trust, Security, Customer Satisfaction, Intention to Re-Use, Fintech Lending, Paylater.*



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI .....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	6
1.4 Tujuan Penelitian .....	7
1.5 Manfaat Penelitian .....	7
1.6 Sistematika Penelitian.....	8
<b>BAB II KAJIAN TEORI .....</b>	<b>9</b>
2.1 Landasan Teori.....	9
2.1.1 Fintech.....	9
2.1.2 Kepercayaan.....	12
2.1.3 Keamanan .....	13
2.1.4 Kepuasan Pelanggan .....	14
2.1.5 Pengertian Minat Penggunaan Ulang.....	15
2.2 Penelitian Terdahulu .....	16
2.3 Kerangka Berpikir dan Hipotesis .....	22
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>23</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	23





**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

3.2	Objek Penelitian.....	23
3.3	Metode Pengambilan Sampel.....	23
3.4	Jenis dan Sumber Data Penelitian.....	24
3.4.1	Jenis Data Penelitian.....	24
3.4.2	Sumber Data Penelitian.....	24
3.5	Metode Pengumpulan Data.....	25
3.6	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	25
3.6.1	Variabel Penelitian.....	25
3.6.2	Definisi Operasional.....	26
3.7	Metode Analisis Data.....	28
3.7.1	Uji Instrumen.....	28
3.7.2	Uji Asumsi Klasik.....	30
3.7.3	<i>Path Analysis</i> (Analisis Jalur).....	31
3.7.4	Uji Hipotesis.....	32
3.7.5	Uji Koefisien Determinasi.....	33
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>34</b>
4.1	<b>Hasil Penelitian.....</b>	<b>34</b>
4.1.1	Gambaran Umum Responden.....	34
4.1.2	Gambaran Distribusi Pertanyaan.....	38
4.1.3	Uji Instrumen.....	41
4.1.4	Uji Asumsi Klasik.....	43
4.1.5	<i>Path Analysis</i> .....	48
4.2	<b>Pembahasan.....</b>	<b>53</b>
4.2.1	Pengaruh Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan Paylater.....	53
4.2.2	Pengaruh Keamanan terhadap Kepuasan Pelanggan Paylater.....	53
4.2.3	Pengaruh Kepercayaan terhadap Minat Penggunaan Ulang Paylater.....	54
4.2.4	Pengaruh Keamanan terhadap Minat Penggunaan Ulang Paylater.....	55
4.2.5	Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Minat Penggunaan Ulang Paylater.....	55
4.2.6	Pengaruh Kepercayaan melalui Kepuasan Pelanggan terhadap Minat Penggunaan Ulang Paylater.....	56
4.2.7	Pengaruh Keamanan melalui Kepuasan Pelanggan terhadap Minat Penggunaan Ulang Paylater.....	57
<b>BAB V PENUTUP.....</b>		<b>59</b>
5.1	Kesimpulan.....	59



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

5.2	Saran .....	60
DAFTAR PUSTAKA .....		61
LAMPIRAN .....		66



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....	16
Tabel 3. 1 Skor Skala Likert.....	25
Tabel 3. 2 Definisi Operasional .....	26
Tabel 3. 3 <i>Alpha Cronbach</i> .....	30
Tabel 4. 1 Gambaran Distribusi Variabel Kepercayaan.....	38
Tabel 4. 2 Gambaran Distribusi Variabel Keamanan.....	39
Tabel 4. 3 Gambaran Distribusi Variabel Kepuasan Pelanggan .....	40
Tabel 4. 4 Gambaran Distribusi Variabel Minat Penggunaan Ulang.....	41
Tabel 4. 5 Hasil Uji Instrumen Validitas.....	42
Tabel 4. 6 Hasil Uji Instrumen Reliabilitas.....	43
Tabel 4. 7 Hasil Uji Asumsi Klasik - Normalitas .....	45
Tabel 4. 8 Hasil Uji Asumsi Klasik - Multikolinieritas.....	46
Tabel 4. 9 Hasil Uji Klasik - Heterokedastisitas (Glejser) .....	48
Tabel 4. 10 Hasil Uji R Square – Persamaan 1 .....	49
Tabel 4. 11 Hasil Uji T – Persamaan 1 .....	49
Tabel 4. 12 Hasil Uji R Square – Persamaan 2 .....	50
Tabel 4. 13 Hasil Uji T – Persamaan 2 .....	51

POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Delapan Jenis Fintech yang Dikenal di Indonesia.....	1
Gambar 1. 2 Presentase Keluhan Pengguna Paylater.....	4
Gambar 1. 3 Presentase Jumlah Kenaikan (Penurunan) Dana yang Disalurkan Melalui Fintech Lending .....	5
Gambar 2. 1 Delapan Jenis Paylater di Indonesia.....	10
Gambar 2. 2 Kerangka Berpikir .....	22
Gambar 4. 1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin Responden.....	34
Gambar 4. 2 Karakteristik Berdasarkan USia Responden .....	35
Gambar 4. 3 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan Responden.....	36
Gambar 4. 4 Karakteristik Berdasarkan Jenis Paylater yang Digunakan Responden .....	37
Gambar 4. 5 Grafik <i>Normal Probability Plot</i> - Persamaan 1 .....	44
Gambar 4. 6 Grafik <i>Normal Probability Plot</i> - Persamaan 2 .....	44
Gambar 4. 7 Grafik <i>ScatterPlot</i> - Persamaan 1 .....	47
Gambar 4. 8 Grafik <i>ScatterPlot</i> - Persamaan 2 .....	47
Gambar 4. 9 Diagram Jalur .....	52





**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

**DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	67
Lampiran 2. Tabulasi Data Penelitian.....	73
Lampiran 3. Hasil Output SPSS.....	78
Lampiran 4. R Tabel.....	86
Lampiran 5. T Tabel.....	87



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

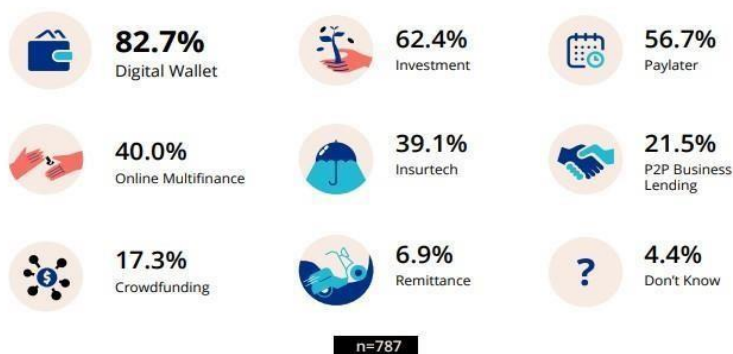
Semakin maju zaman, semakin maju dan berkembang juga teknologi dari hari ke hari. Teknologi keuangan pun tidak luput dari perkembangan tersebut. *Financial Technology* atau sering disebut *fintech* semakin banyak jenisnya. Menurut riset yang diadakan oleh DailySocial yang bekerja sama dengan bank BRI 2019 lalu terdapat setidaknya delapan jenis *fintech* yang sudah mulai dikenal di Indonesia, yaitu dompet *digital*, *investment*, *Paylater*, *online multi-finance*, *insurtech*, *crowdfunding*, *P2P business lending*, dan *remittance*.

#### Fintech Products' Awareness and Usage

Fintech has been used for many of the newest technological developments - from payment apps like GoPay or Kredivo to P2P Lending. Combining the latest technological developments with financial services or applications, fintech has helped businesses - largely start-ups - disrupt the industry and provide better financial services to businesses and individuals alike. Fintech aims to improve the delivery of financial services and make them more accessible to the public.

Many fintech products are designed to connect consumers' finances with technology for ease of use, although the term is also applied to business-to-business (B2B) technologies as well. Fintech has made inroads with dozens of applications and has changed the way consumers access their finances.

DSResearch had conducted online public surveys to figure out how's the usage and attitude of current market in understanding more on fintech products. Here are some results:



Gambar 1. 1 Delapan Jenis Fintech yang Dikenal di Indonesia

Sumber: DSRResearch, *Fintech Report* (2019)



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Dengan slogan *'buy now pay later'*, Paylater menjadi layanan fintech favorit ketiga di Indonesia dengan presentase sebesar 56.7% setelah dompet digital dan *investment* (DSResearch, 2019). Paylater menjadi *trend* yang diminati oleh para milenial belakangan. Rusagi, Co-Founder Kredivo mengatakan 85% dari pengguna yang mendapat akses kredit melalui kredivo berusia produktif 18-35 tahun (Rahman, 2019). Paylater sendiri dikenal sebagai jenis pembayaran baru dimana pengguna diberikan fasilitas pinjaman dengan limit tertentu dengan persyaratan yang mudah dan cepat diproses.

Dokumen yang menjadi syarat wajib untuk mendaftar Paylater adalah kartu tanda penduduk. Ini digunakan untuk memastikan calon pengguna setidaknya berusia 21 tahun sesuai peraturan yang berlaku di *platform* Paylater pada umumnya. Untuk limit pinjaman yang diberikan, tergantung kepada penghasilan perbulan calon pengguna dan kelengkapan pengguna dalam memberikan informasi data-data pribadinya, seperti SIM, NPWP, slip gaji, dan dokumen pendukung lainnya yang bisa menyakinkan bahwa calon pengguna bisa membayar kembali uang yang akan ia pinjam. Limit pinjaman yang akan diberikan berkisar dari Rp 700,000,00 sampai dengan Rp 30,000,000,00 dengan bunga yang relatif kecil 0-6%.

Menurut Ketua *Research Institute of Socio Economic Development* (RISED) Batubara, pandemi juga menjadi faktor yang menyebabkan meningkatnya pengguna Paylater. 92% dari 2,000 responden di 10 provinsi mengatakan layanan Paylater sangat bermanfaat untuk mengelola keuangan dan arus kas. Suriani juga mengatakan pengguna kredivo meningkat 50% dan frekuensi transaksi menggunakan kredivo menjadi empat kali lebih sering dalam setahun (*General Manager Kredivo, 2020*)

Ada dua hal yang membuat pengguna Paylater terus meningkat tiap tahunnya. Yang pertama karena pertumbuhan konsumen *e-commerce* di Indonesia semakin tinggi. Menurut riset *dailysocial* per 14 Desember 2020 terdapat tujuh jenis Paylater untuk limabelas *e-commerce*. Gojek, Shopee, dan Traveloka memiliki Paylater mereka masing-masing yang bisa digunakan di *platform* mereka sendiri. Ovo yang bisa melayani Paylater pada *e-commerce* tokopedia. Kredivo, dan Akulaku yang

**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

bisa digunakan di beberapa *e-commerces* seperti Bukalapak, Lazada, Tokopedia, Blibli, dan masih banyak lagi. Yang kedua disebabkan oleh rendahnya peredaran kartu kredit. Menurut Bank Indonesia (Feb 2020) terdapat 17,61 juta kartu kredit saja yang beredar di Indonesia (Eka, 2020)

Menurut penelitian RISED faktor utama mengapa Paylater lebih digandrungi daripada kartu kredit karena 94% responden mengatakan mereka percaya pada jaminan perlindungan konsumen sesuai yang sudah diatur OJK pada Undang-Undang Hukum Perdata dan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 77 Tahun 2016 yang mengatur perihal perlindungan hukum terhadap Pengguna Layanan P2P Lending. 60,5% responden juga menyatakan bahwa alasan mereka memilih Paylater dikarenakan persyaratan dan prosedurnya yang mudah.

Walaupun persyaratan untuk mengajukan Paylater terbilang mudah dan sudah dijamin oleh OJK, tidak jarang beredar berita di media sosial tentang masalah penyalahgunaan data nasabah. Menurut Tulus ketua Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia pengaduan terkait penyalahgunaan data pribadi menjadi salah satu masalah yang paling banyak dilaporkan masyarakat. Tulus juga mengatakan bahwa pengaduan tersebut di dominasi oleh pinjaman *online* ilegal dan *market place* atau *e-commerce* (Andriani, 2020). Melalui *website* (Media Konsumen, 2021) terdapat 128 keluhan yang berkaitan dengan penyalahgunaan data, pencurian akun, kesalahan sistem dan pelayanan, pembekuan atau penguncian akun secara sepihak, penipuan, dan penagihan yang tidak sesuai mengenai fitur Paylater. Berikut adalah grafik presentase keluhan para pengguna Paylater:



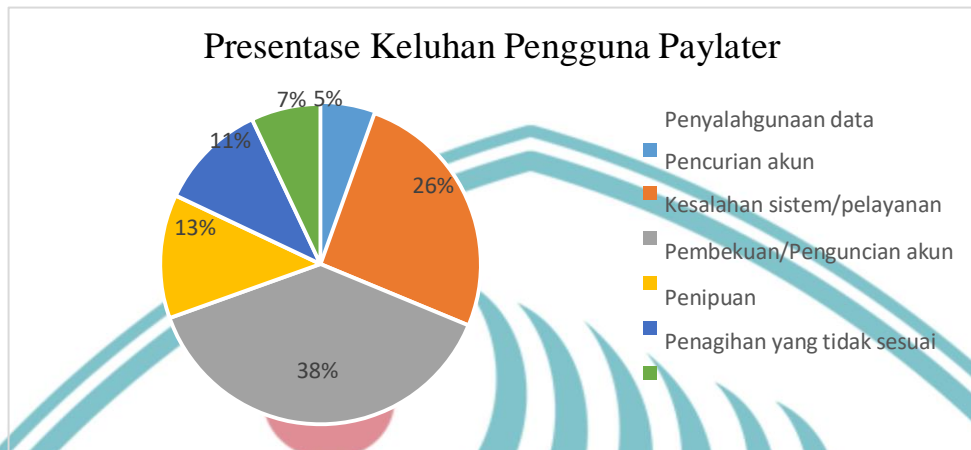
**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Gambar 1. 2 Presentase Keluhan Pengguna Paylater

Sumber: (Media Konsumen, 2021), diolah oleh penulis 2021

Dari gambar 1.2 dapat diketahui keluhan pengguna Paylater didominasi oleh kesalahan sistem dan pelayanan dengan presentase sebesar 38%, keluhan ini didominasi oleh tagihan Paylater yang tidak terverifikasi padahal sudah dibayar atau pembayaran tidak terverifikasi dikarenakan sistem yang *error* atau sedang ada perbaikan. Dengan presentase 26% diposisi kedua ada pencurian akun, dimana banyak pengguna yang mengaku akun Paylater mereka diretas dan limit pada Paylater mereka dikosongkan atau digunakan untuk bertransaksi, bahkan banyak yang mengaku bahwa akun Paylater tersebut sudah ditutup sebelumnya tetapi tagihan Paylater terus muncul. Selanjutnya pembekuan atau penguncian akun secara sepihak oleh pihak Paylater menjadi masalah yang paling sering diadukan ketiga, para pengguna mengaku bahwa terkadang pihak Paylater langsung membekukan akun mereka tanpa alasan yang jelas atau sepele, bahkan ada pihak Paylater yang tiba-tiba mengurangi limit pinjaman pengguna tanpa alasan yang jelas. Penipuan dengan presentase 11% juga menjadi keluhan yang dilaporkan para pengguna, para pengguna mengaku bahwa ada pihak yang mengaku bahwa mereka adalah pihak resmi Paylater yang mengancam jika pengguna tidak segera membayar tagihan Paylater maka pihak mereka akan menagih langsung ke tempat tinggal pengguna. Lalu ada pengguna yang mengeluhkan bahwa terkadang penagihan pinjaman dilakukan kepada orang terdekat yang tentu saja membuat orang tersebut tidak nyaman, tidak jarang juga pihak Paylater menagih tagihan yang

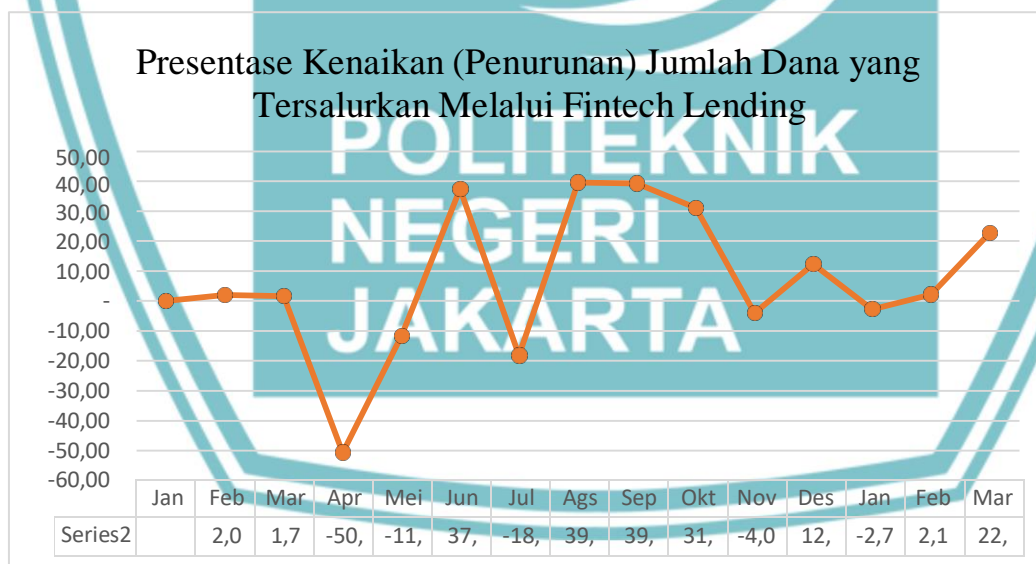


**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

belum jatuh tempo serta melakukan pengancaman akan menyebarkan rincian tagihan mereka ke kontak pribadi yang dimiliki pengguna. Yang terakhir ada penyalahgunaan data, dimana banyak yang mengaku bahkan mereka tidak pernah menggunakan Paylater sebelumnya tetapi mendapatkan pemberitahuan untuk segera melakukan pembayaran tagihan.

Tetapi ini tidak menjadi penghalang nasabah untuk tidak menggunakan Paylater, terbukti penyaluran dana melalui fintech lending terus meningkat tiap tahunnya. Walaupun sempat turun pada awal pandemi, tetapi pertumbuhan dana yang disalurkan tetap meningkat. Puncaknya pada bulan Agustus 2020 lalu presentase kenaikan penyaluran dana melalui *fintech lending* mencapai 39% dari bulan sebelumnya (Data Statistik Penyaluran Dana Fintech Lending, OJK)



Gambar 1. 3 Presentase Jumlah Kenaikan (Penurunan) Dana yang Disalurkan Melalui Fintech Lending

Sumber: Data Statistik OJK, diolah penulis (2021)

Dengan gap antara kenyataan bahwa keamanan data pribadi nasabah terancam tetapi nasabah tetap menggunakan Paylater, maka dari itu penelitian ini bertujuan untuk melihat apakah kepercayaan dan keamanan serta kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening akan mempengaruhi minat penggunaan

**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

berulang Paylater.

## 1.2 Rumusan Masalah

Dari keluhan para pengguna Paylater di *website* (Media Konsumen, 2021) terbukti pencurian akun Paylater, sistem yang tidak sesuai dengan harapan, penipuan, pembekuan akun secara sepihak oleh pihak Paylater, penagihan yang dilakukan terhadap orang terdekat peminjam dan belum jatuh tempo, serta penyalahgunaan data menjadi masalah yang paling sering dialami oleh pengguna Paylater. Tentu saja ini berpengaruh terhadap kepercayaan, keamanan, kepuasan pelanggan, serta minat para pengguna untuk melakukan transaksi menggunakan Paylater secara berulang. Berdasarkan permasalahan di atas, maka peneliti tertarik untuk melihat pengaruh kepercayaan dan keamanan terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk minat penggunaan ulang fitur Paylater.

## 1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas, maka pertanyaan penelitian dapat dituliskan sebagai berikut:

1. Apakah kepercayaan dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan?
2. Apakah keamanan dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan?
3. Apakah kepercayaan dapat mempengaruhi minat penggunaan ulang Paylater?
4. Apakah keamanan dapat mempengaruhi minat penggunaan ulang Paylater?
5. Apakah kepuasan pelanggan dapat mempengaruhi minat penggunaan ulang Paylater?
6. Apakah kepercayaan melalui kepuasan pelanggan dapat mempengaruhi minat penggunaan ulang Paylater?
7. Apakah keamanan melalui kepuasan pelanggan dapat mempengaruhi minat penggunaan Paylater?



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

#### 1.4 Tujuan Penelitian

1. Menguji pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan
2. Menguji pengaruh keamanan terhadap kepuasan pelanggan
3. Menguji pengaruh kepercayaan terhadap minat penggunaan ulang Paylater.
4. Menguji pengaruh keamanan terhadap minat penggunaan ulang Paylater.
5. Menguji pengaruh kepuasan terhadap minat penggunaan ulang Paylater.
6. Menguji pengaruh kepercayaan melalui kepuasan pelanggan terhadap minat penggunaan ulang Paylater.
7. Menguji pengaruh keamanan melalui kepuasan pelanggan terhadap minat penggunaan Paylater.

#### 1.5 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis
  - a. Bagi Mahasiswa  
Penelitian ini bermanfaat sebagai referensi bagi penelitian selanjutnya yang akan melakukan penelitian tentang pengaruh kepercayaan, keamanan, dan kepuasan pelanggan terhadap minat penggunaan ulang Paylater.
  - b. Bagi Masyarakat  
Penelitian ini bermanfaat sebagai sarana informasi tentang faktor yang mempengaruhi minat menggunakan teknologi.
  - c. Bagi Peneliti Selanjutnya  
Sebagai bahan referensi bagi pihak yang akan melakukan penelitian tentang topik kepercayaan, keamanan, dan kepuasan pelanggan.
2. Manfaat Praktis
  - a. Bagi Perusahaan  
Penelitian ini diharapkan dapat membantu perusahaan dalam memanfaatkan kepercayaan, keamanan, dan kepuasan pelanggan sebagai faktor yang mempengaruhi minat menggunakan teknologi.



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## 1.6 Sistematika Penelitian

Sistematika penulisan berisi mengenai hal-hal yang dibahas dalam tiap-tiap bab. Hal ini bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai penelitian. Dalam sistematika penulisan penelitian ini dibagi menjadi lima (5) bab, yaitu:

### BAB I. Pendahuluan

Pendahuluan berisi latar belakang mengapa peneliti memutuskan untuk mengambil topik ini sebagai objek dan judul penelitian, perumusan masalah terkait topik, pertanyaan yang menjadi masalah yang akan diteliti, tujuan dan manfaat dilakukannya penelitian ini, dan sistematika penelitian.

### BAB II. Tinjauan Pustaka

Tinjauan pustaka ini mencakup tentang landasan teori, penelitian-penelitian terdahulu, dan kerangka pemikiran yang mendasari penelitian ini.

### BAB III. Metode Penelitian

Metode penelitian memuat tentang jenis penelitian, objek yang akan diteliti, metode pengambilan sampel, jenis dan sumber data penelitian, dan metode analisis data yang akan penulis gunakan untuk mengolah data.

### BAB IV. Analisis dan Pembahasan

Dalam bab ini memuat tentang hasil penelitian dan pembahasan. Di dalam bab ini juga penulis akan menjelaskan tentang analisis data dan interpretasi hasil penelitian yang dilakukan.

### BAB V. Penutup

Dalam bab terakhir ini memuat kesimpulan dan saran. Bab ini menjelaskan tentang kesimpulan, keterbatasan penelitian yang dilakukan penulis serta saran bagi pihak-pihak yang membutuhkan penelitian ini sebagai referensi.

**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## BAB V PENUTUP

### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan melalui tahap pengumpulan, pengolahan, dan analisis data mengenai pengaruh kepercayaan dan keamanan terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk minat penggunaan ulang, maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sehingga semakin tinggi tingkat kepercayaan konsumen, semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan oleh pengguna Paylater.
2. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sehingga semakin tinggi keamanan yang dirasakan konsumen, semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan.
3. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepercayaan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap minat penggunaan ulang. Sehingga walaupun tingkat kepercayaan konsumen meningkat ini tidak akan mempengaruhi minat penggunaan ulang Paylater.
4. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa keamanan berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap minat penggunaan ulang. Sehingga walaupun semakin tinggi tingkat keamanan yang dirasakan konsumen, ini tidak akan terlalu berpengaruh terhadap minat penggunaan ulang Paylater.
5. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan ulang Paylater. Sehingga semakin pelanggan merasa puas semakin tinggi minat pelanggan untuk melakukan transaksi menggunakan Paylater secara berulang.
6. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepercayaan mempengaruhi minat penggunaan ulang Paylater melalui kepuasan pelanggan. Sehingga semakin tinggi rasa kepercayaan pelanggan semakin tinggi pula kepuasan pelanggan yang secara tidak langsung juga akan mempengaruhi minat penggunaan ulang..





**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

7. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa keamanan mempengaruhi minat penggunaan ulang Paylater melalui kepuasan pelanggan. Sehingga semakin tinggi keamanan yang dirasakan konsumen semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan yang secara tidak langsung akan mempengaruhi minat penggunaan ulang Paylater.

## 5.2 Saran

Berdasarkan penelitian ini, pembahasan dan simpulan yang diperoleh, maka saran yang dapat diberikan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. Bagi pihak Paylater

Diharapkan untuk meningkatkan sistem keamanan dan fitur-fitur lainnya sehingga pelanggan yang sudah menggunakan Paylater bisa menggunakan fitur Paylater secara rutin. Dikarenakan masih banyak pengguna yang ragu akan data diri mereka yang akan diperjual-belikan bahkan disalahgunakan. Banyak juga pengguna yang tidak mau mengambil risiko jika penagihan akan dilakukan terhadap orang-orang terdekat peminjam sehingga akan menyebabkan orang tersebut merasa tidak aman dan nyaman.

2. Bagi Penelitian Selanjutnya

Diharapkan dapat menambahkan variabel lainnya yang mungkin dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan dan minat penggunaan ulang seperti perilaku konsumtif dan kemudahan dalam pengajuan. Selain itu dikarenakan keterbatasan, penelitian ini hanya mencakup responden dengan rentang usia 18-35 tahun, maka diharapkan penelitian selanjutnya untuk memperluas usia pengguna sehingga penelitian selanjutnya dapat dilakukan dengan subjek penelitian yang lebih luas sehingga bisa memberikan hasil yang lebih baik dan beragam.



## DAFTAR PUSTAKA

- Aditiasari, D. (2021, Februari 12). *Tren Paylater Belanja Online Meningkat Selama Pandemi, Begini Datanya*. Dipetik Mei 2021, dari <https://finance.detik.com: https://finance.detik.com/moneter/d-5371638/tren-Paylater-belanja-online-meningkat-selama-pandemi-begini-datanya>
- Agrebi, S., & Jallais, J. (2015). Explain the Intention to Use Smartphones for Mobile Shopping. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 22, 16-23.
- Ahmad, & Pambudi, B. S. (2014). Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Keamanan, Ketersediaan Fitur terhadap Minat Ulang Nasabah Bank dalam Menggunakan Internet Banking (Studi pada Program Layanan Internet Banking BRI). *Jurnal Studi Manajemen*, 8, 1-11.
- Andriani, D. (2020, Juli 20). *Penyalahgunaan Data Pribadi Paling Banyak oleh Fintech Ilegal*. Dipetik Juni 2021, dari <https://finansial.bisnis.com: https://finansial.bisnis.com/read/20200720/563/1268374/penyalahgunaan-data-pribadi-paling-banyak-oleh-fintech-ilegal>
- Annur, C. M. (2021, Mei 11). *Pencurian Data Pribadi dalam Pusaran Bisnis Fintech Ilegal*. Dipetik Juni 2021, dari <https://katadata.co.id: https://katadata.co.id/ariayudhistira/analisisdata/609a43a46aa5e/pencurian-data-pribadi-dalam-pusaran-bisnis-fintech-ilegal>
- Atmoko, C. (2021, Maret 9). *Penggunaan "Paylater" diprediksi semakin meningkat tahun ini*. Dipetik Mei 2021, dari <https://www.antaranews.com: https://www.antaranews.com/berita/2033196/penggunaan-Paylater-diprediksi-semakin-meningkat-tahun-ini>
- Burhan, F. A. (2021, Januari 22). *Transaksi E-Commerce RI Diramal Melonjak 33%, Paylater Makin Diminati*. Dipetik Juni 2021, dari <https://katadata.co.id: https://katadata.co.id/desysetyowati/digital/600af93f3854b/transaksi-e-commerce-ri-diramal-melonjak-33-Paylater-makin-diminati>
- Caesar, A., & Yuniati, T. (2016). Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, 5, 1-16.
- DSResearch. (2019, November). *Fintech Report 2019*. DailySocial.

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- Eka, R. (2020, Desember 14). *Studi Layanan Paylater di Platform E-commerce Indonesia*. Dipetik Mei 2021, dari <https://dailysocial.id:https://dailysocial.id/post/studi-Paylater-indonesia-2020>
- Fadila, A. (2020, Januari 5). *Pengguna Paylater naik 14 kali lipat*. Dipetik Mei 2021, dari <https://keuangan.kontan.co.id:https://keuangan.kontan.co.id/news/punya-fitur-Paylater-pengguna-gopay-naik-14-kali-lipat>
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Jayani, D. H. (2019, September 5). *Fintech P2P Lending dan Pembayaran Tumbuh Paling Pesat*. Dipetik Juni 2021, dari <https://databoks.katadata.co.id:https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2019/09/05/fintech-p2p-lending-dan-pembayaran-tumbuh-paling-pesat>
- Keshawani, A., & Bisht, S. S. (2012). The Impact of Trust and Perceived Risk on Internet Banking Adoption in India. *International Journal of Bank Marketing*, 30, 303-322.
- Mahrofi, Z. (2021, Februari 10). *Lembaga riset: Layanan "Paylater" bantu konsumen atur arus kas*. Dipetik Mei 2021, dari <https://www.antaraneews.com:https://www.antaraneews.com/berita/1993444/lembaga-riset-layanan-Paylater-bantu-konsumen-atur-arus-kas>
- Matemba, E. D., & Li, G. (2018). Consumers' Willingness to Adopt and Use WeChat Wallet: An Empirical Study in South Africa. *Technology in Society* 53, 53, 55-68.
- Media Konsumen. (2021, Agustus 13). *mediakonsumen.com*. Diambil kembali dari <https://mediakonsumen.com/?s=Paylater#gsc.tab=0>
- Otoritas Jasa Keuangan. (2020, Oktober 6). *Statistik Fintech Lending Periode Agustus 2020*. Dipetik Juni 2021, dari <https://www.ojk.go.id:https://www.ojk.go.id/id/kanal/iknb/data-dan-statistik/fintech/Pages/-Statistik-Fintech-Lending-Periode-Agustus-2020.aspx>
- Otoritas Jasa Keuangan. (2020, Juni 15). *Statistik Fintech Lending Periode April 2020*. Dipetik Juni 2021, dari <https://www.ojk.go.id:https://www.ojk.go.id/id/kanal/iknb/data-dan-statistik/fintech/Pages/Statistik-Fintech-Lending-Periode-Bulan-April-2020.aspx>
- Otoritas Jasa Keuangan. (2020, Maret 31). *Statistik Fintech Lending Periode Februari 2020*. Dipetik Juni 2021, dari <https://www.ojk.go.id>





**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

<https://www.ojk.go.id/id/kanal/iknb/data-dan-statistik/fintech/Pages/Statistik-Fintech-Lending-Periode-Februari-2020.aspx>

Otoritas Jasa Keuangan. (2020, Maret 6). *Statistik Fintech Lending Periode Januari 2020*. Dipetik Juni 2021, dari <https://www.ojk.go.id:https://www.ojk.go.id/id/kanal/iknb/data-dan-statistik/fintech/Pages/Statistik-Fintech-Lending-Periode-Januari-2020.aspx>

Otoritas Jasa Keuangan. (2020, September 17). *Statistik Fintech Lending Periode Juli 2020*. Dipetik Juni 2021, dari <https://www.ojk.go.id:https://www.ojk.go.id/id/kanal/iknb/data-dan-statistik/fintech/Pages/Statistik-Fintech-Lending-Periode-Juli-2020.aspx>

Otoritas Jasa Keuangan. (2020, Agustus 12). *Statistik Fintech Lending Periode Juni 2020*. Dipetik Juni 2021, dari <https://www.ojk.go.id:https://www.ojk.go.id/id/kanal/iknb/data-dan-statistik/fintech/Pages/-Statistik-Fintech-Lending-Periode-Juni-2020.aspx>

Otoritas Jasa Keuangan. (2020, Juli 16). *Statistik Fintech Lending Periode Mei 2020*. Dipetik Juni 2021, dari <https://www.ojk.go.id:https://www.ojk.go.id/id/kanal/iknb/data-dan-statistik/fintech/Pages/-Statistik-Fintech-Lending-Periode-Mei-2020.aspx>

Otoritas Jasa Keuangan. (2020, Desember 23). *Statistik Fintech Lending Periode November 2020*. Dipetik Juni 2021, dari <https://www.ojk.go.id:https://www.ojk.go.id/id/kanal/iknb/data-dan-statistik/fintech/Pages/-Statistik-Fintech-Lending-Periode-November-2020.aspx>

Otoritas Jasa Keuangan. (2020, Desember 1). *Statistik Fintech Lending Periode Oktober 2020*. Dipetik Juni 2021, dari <https://www.ojk.go.id:https://www.ojk.go.id/id/kanal/iknb/data-dan-statistik/fintech/Pages/Statistik-Fintech-Lending-Periode-Oktober-2020.aspx>

Otoritas Jasa Keuangan. (2020, Oktober 26). *Statistik Fintech Lending Periode September 2020*. Dipetik Juni 2021, dari <https://www.ojk.go.id:https://www.ojk.go.id/id/kanal/iknb/data-dan-statistik/fintech/Pages/-Statistik-Fintech-Lending-Periode-September-2020.aspx>

Otoritas Jasa Keuangan. (2020, April 30). *Statistik-Fintech-Lending-Maret-2020*. Dipetik Juni 2021, dari <https://www.ojk.go.id:https://www.ojk.go.id/id/kanal/iknb/data-dan-statistik/fintech/Pages/Statistik-Fintech-Lending-Maret-2020.aspx>

Otoritas Jasa Keuangan. (2021, Mei 28). *Statistik Fintech Lending Periode April 2021*. Dipetik Juni 2021, dari <https://www.ojk.go.id>





**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

[https://www.ojk.go.id/id/kanal/iknb/data-dan-](https://www.ojk.go.id/id/kanal/iknb/data-dan-statistik/fintech/Pages/Statistik-Fintech-Lending-Periode-April-2021-.aspx)

[statistik/fintech/Pages/Statistik-Fintech-Lending-Periode-April-2021-.aspx](https://www.ojk.go.id/id/kanal/iknb/data-dan-statistik/fintech/Pages/Statistik-Fintech-Lending-Periode-April-2021-.aspx)

Otoritas Jasa Keuangan. (2021, Januari 28). *Statistik Fintech Lending Periode Desember 2020*. Dipetik Juni 2021, dari <https://www.ojk.go.id>:

<https://www.ojk.go.id/id/kanal/iknb/data-dan-statistik/fintech/Pages/-Statistik-Fintech-Lending-Periode-Desember-2020.aspx>

Otoritas Jasa Keuangan. (2021, Maret 26). *Statistik Fintech Lending Periode Februari 2021*. Dipetik Juni 2021, dari <https://www.ojk.go.id>:

<https://www.ojk.go.id/id/kanal/iknb/data-dan-statistik/fintech/Pages/-Statistik-Fintech-Lending-Periode-Februari-2021.aspx>

Otoritas Jasa Keuangan. (2021, Maret 26). *Statistik Fintech Lending Periode Januari 2021*. Dipetik Juni 2021, dari <https://www.ojk.go.id>:

<https://www.ojk.go.id/id/kanal/iknb/data-dan-statistik/fintech/Pages/Statistik-Fintech-Lending-Periode-Januari-2021.aspx>

Otoritas Jasa Keuangan. (2021, Mei 5). *Statistik Fintech Lending Periode Maret 2021*. Dipetik Juni 2021, dari <https://www.ojk.go.id>:

<https://www.ojk.go.id/id/kanal/iknb/data-dan-statistik/fintech/Pages/Statistik-Fintech-Lending-Periode-Maret-2021.aspx>

Pandamsari, A. P., & Cynthia, F. (2021, Maret 23). *Penggunaan Paylater meningkat di tengah pandemi*. Dipetik Mei 2021, dari <https://lokadata.id>:

<https://lokadata.id/artikel/penggunaan-Paylater-meningkat-di-tengah-pandemi>

Prakoso, A., & Wintaka, D. J. (2020). Analisis Faktor-Faktor yang mempengaruhi Minat Penggunaan Ulang E-wallet pada Generasi Milenial di Daerah Istimewa Yogyakarta. *Bisman (Bisnis dan Manajemen): The Journal Of Business and Management*, 3, 72-85.

Pratama, A. B., & Suputra, I. (2019). Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Penggunaan, dan Tingkat Kepercayaan pada Minat Menggunakan Uang Elektronik. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 27, 927-953.

Rahadyan, A. (2021, Februari 11). *Paylater Kian Populer, 83 Persen Responden Sebut Penolong dari Kebutuhan Mendadak*. Dipetik Mei 2021, dari <https://finansial.bisnis.com>:

<https://finansial.bisnis.com/read/20210211/89/1355178/Paylater-kian-populer-83-persen-responden-sebut-penolong-dari-kebutuhan-mendadak>

Rahadyan, A. (2021, Mei 6). *Penyaluran Pinjaman Bulanan Fintech P2P Lending Tembus Rp11,76 Triliun!* Dipetik Juni 2021, dari <https://finansial.bisnis.com>:

<https://finansial.bisnis.com>:



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

<https://finansial.bisnis.com/read/20210506/563/1390976/penyaluran-pinjaman-bulanan-fintech-p2p-lending-tembus-rp1176-triliun>

Rahman, A. (2019, Oktober 20). *85 Persen Pengguna Kredivo Adalah Milenial*. Dipetik Juni 2021, dari <https://cyberthreat.id>: <https://cyberthreat.id/read/3454/85-Persen-Pengguna-Kredivo-Adalah-Milenial>

Saidani, B., Lusiana, L. M., & Aditya, S. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Website dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membantu Minat Pembelian Ulang pada Pelanggan SHOPEE. *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI)*, 10, 425-444.

Sari, N. E., & Oswari, T. (2020). Pengaruh Kemudahan, Kepercayaan, dan Keamanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Melalui Keputusan Pembelian pada Toko Online Tokopedia. *Creative Research Management Journal*, 3, 34-46.

Setyowati, D. (2019, November 27). *Riset: Fitur Paylater OVO Paling Banyak Digunakan Tahun Ini*. Dipetik Mei 2021, dari Riset: Fitur Paylater OVO Paling Banyak Digunakan Tahun Ini: <https://katadata.co.id/desysetyowati/digital/5e9a4c5434a33/riset-fitur-paylater-ovo-paling-banyak-digunakan-tahun-ini>

Sharma, S. K., & Sharma, M. (2019). Examining The Role of Trust and Quality Dimensions in The Actual Usage of Mobile Banking Services: An Empirical Investigation. *International Journal of Information Management*, 44, 65-75.

Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.

Sulaeman. (2021, Januari 14). *Meski Pandemi, Dana Pinjaman Fintech Lending Tumbuh 25 Persen di 2020*. Dipetik Juni 2021, dari <https://www.merdeka.com>: <https://www.merdeka.com/uang/meski-pandemi-dana-pinjaman-fintech-lending-tumbuh-25-persen-di-2020.html>

Susanto, A., Chang, Y., & Ha, Y. (2016). Determinants of Continuance Intention to Use The Smartphone Banking Service. *Industrial Management & Data Systems*, 116, 508-525.





## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



# LAMPIRAN

POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA





**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

### KUESIONER PENELITIAN

Bapak/Ibu/Saudara/I yang terhormat,

Saya adalah mahasiswa Jurusan Akuntansi Program Studi D4 Keuangan dan Perbankan Politeknik Negeri Jakarta (PNJ). Saat ini saya sedang menyelesaikan penelitian saya untuk skripsi dengan judul “Pengaruh Kepercayaan dan Keamanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Minat Penggunaan Ulang Paylater”

Saya mohon ketersediaan Bapak/Ibu/Saudara/I untuk dapat meluangkan waktu sejenak untuk mengisi kuesioner ini dengan lengkap dan benar berdasarkan pengalaman Bapak/Ibu/Saudara/I terhadap penggunaan Paylater. Saya mengharapkan agar tidak ada jawaban yang dikosongkan, karena setiap jawaban akan sangat berguna dalam penelitian ini. Jawaban yang Bapak/Ibu/Saudara/I berikan akan terjamin kerahasiaannya dan hanya digunakan semata-mata untuk kepentingan akademis, dan tidak untuk kepentingan lainnya.

Atas perhatian dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/I, saya ucapkan terima kasih.

Jakarta, 19 Juli 2021

Kezia M Octavia



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

(lanjutan)

**BAGIAN I (IDENTITAS RESPONDEN)**

1. Nama : .....
2. Jenis kelamin  
Laki-Laki  
Perempuan
3. Usia  
18-20 tahun  
21-25 tahun  
26-30 tahun  
31-35 tahun  
35-40 tahun
4. Pekerjaan  
Pelajar/Mahasiswa  
PNS  
Pegawai swasta  
Pengusaha  
Other:
5. Apakah Anda pernah bertransaksi menggunakan Paylater?  
Ya  
Tidak



(lanjutan)

6. Paylater apa yang Anda gunakan?  
(Pilih sesuai dengan jumlah Paylater yang digunakan)

Ovo Paylater

GoPaylater

ShopeePaylater

TravelokaPaylater

Bukalapak Paylater

PegiPegi Paylater

Akulaku

Kredivo

Other:



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta







**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

**BAGIAN 2 (PERNYATAAN PENELITIAN)**

**Petunjuk umum pengisian kuesioner:**

Berilah respon terhadap pernyataan di bawah ini dengan memilih salah satu dari pilihan tersebut dengan skala respon:

- |                           |   |
|---------------------------|---|
| SS (Sangat setuju)        | 5 |
| S (Setuju)                | 4 |
| N (Netral)                | 3 |
| TS (Tidak setuju)         | 2 |
| STS (Sangat tidak setuju) | 1 |

**1. Pertanyaan untuk variabel kepercayaan**

No.	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
<b>Orientasi teknologi</b>						
1	Saya percaya fitur Paylater					
2	Bertransaksi menggunakan Paylater mudah dan cepat					
3	Saya merasa Paylater menyediakan pelayanan terbaik					
4	Paylater menyediakan fitur untuk mencatat transaksi yang sudah saya lakukan					
<b>Reputasi</b>						
5	Saya harus memastikan perusahaan yang menyediakan Paylater bercitra baik					
<b>Risiko</b>						
6	Bertransaksi menggunakan Paylater beresiko rendah					



(lanjutan)

**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

2. **Pertanyaan untuk variabel keamanan**

No.	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
<b>Kerahasiaan data</b>						
1	Saya merasa data pribadi yang saya berikan akan dijaga kerahasiaannya oleh pihak Paylater					
2	Saya akan menggunakan Paylater walaupun saya harus mengunggah data pribadi saya ke internet					
3	Saya yakin data transaksi di Paylater terjamin kerahasiannya					
<b>Jaminan Keamanan</b>						
4	Saya yakin transaksi saya di Paylater aman dan terlindungi					
<b>Metode Pembayaran yang Aman</b>						
5	Saya merasa pembayaran tagihan Paylater mudah dan aman					
<b>Syarat dan Ketentuan yang Mudah Dipahami</b>						
6	Kebijakan keamanan Paylater jelas dan mudah dimengerti					

3. **Pertanyaan untuk variabel kepuasan pelanggan**

No.	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
<b>Kesesuaian Harapan</b>						
1	Saya merasa fitur Paylater sudah sesuai dengan harapan saya					
2	Pengalaman saya menggunakan fitur Paylater sangat memuaskan					
<b>Ketersediaan merekomendasi</b>						
3	Saya akan merekomendasikan Paylater kepada teman dan keluarga saya					



(lanjutan)

4. Pertanyaan untuk variabel minat penggunaan ulang

No.	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
<b>Keinginan konsumen untuk melakukan penggunaan ulang di masa depan</b>						
1	Saya berniat untuk bertransaksi menggunakan Paylater di masa depan					
<b>Ketersediaan Konsumen Melakukan Penggunaan Ulang</b>						
2	Saya akan bertransaksi menggunakan Paylater secara rutin di masa depan					
<b>Keinginan konsumen untuk melakukan pembelian ulang</b>						
3	Saya akan terus menggunakan Paylater di masa depan					

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA





Lampiran 2. Tabulasi Data Penelitian

No	Kepercayaan						Total	No	Keamanan						Total
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6			X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	
1	2	3	3	3	3	3	17	1	3	3	3	3	3	3	18
2	4	5	5	5	5	4	28	2	4	4	4	4	5	4	25
3	4	5	5	5	5	3	27	3	4	4	4	4	5	4	25
4	3	4	4	3	4	3	21	4	4	3	3	4	4	4	22
5	4	5	2	4	5	4	24	5	4	4	4	4	4	3	23
6	5	5	4	5	5	4	28	6	4	4	4	4	4	4	24
7	4	5	3	5	5	3	25	7	3	3	3	3	4	4	20
8	4	3	3	3	5	5	23	8	3	3	3	3	3	3	18
9	4	4	4	4	5	2	23	9	3	4	4	4	4	4	23
10	4	5	4	5	5	3	26	10	4	4	4	3	5	4	24
11	4	3	3	4	5	3	22	11	3	4	3	3	4	3	20
12	3	3	3	2	5	1	17	12	3	3	3	3	3	3	18
13	5	5	5	5	5	3	28	13	4	4	4	4	4	4	24
14	3	4	4	3	5	2	21	14	3	3	4	3	4	4	21
15	4	4	3	5	5	4	25	15	3	3	3	3	4	3	19
16	3	4	4	5	5	1	22	16	5	4	5	5	5	5	29
17	5	5	5	5	5	3	28	17	4	4	4	4	4	4	24
18	4	4	4	4	5	2	23	18	4	3	4	4	5	4	24
19	5	5	5	5	5	3	28	19	4	4	4	4	4	4	24
20	2	4	3	4	5	2	20	20	2	2	2	2	4	3	15
21	4	4	3	4	4	4	23	21	4	3	4	4	4	4	23
22	5	5	5	5	5	5	30	22	5	5	5	5	5	5	30
23	5	5	5	5	5	5	30	23	3	1	4	4	5	5	22
24	3	5	3	4	5	3	23	24	3	3	3	3	4	3	19
25	4	4	4	4	5	3	24	25	5	4	4	4	4	4	25
26	4	4	4	4	4	3	23	26	5	3	4	4	4	4	24
27	5	5	4	5	5	2	26	27	3	5	3	3	5	5	24
28	4	5	4	4	5	3	25	28	4	3	4	4	4	4	23
29	5	5	5	5	5	4	29	29	3	4	3	4	5	5	24
30	3	2	2	4	5	1	17	30	2	1	1	2	3	3	12
31	4	5	4	5	4	4	26	31	3	4	3	4	3	4	21
32	4	4	4	4	5	2	23	32	3	2	3	3	3	3	17
33	5	5	5	5	5	3	28	33	4	4	4	3	4	4	23
34	4	4	4	4	4	4	24	34	3	4	3	4	4	4	22
35	4	4	3	4	5	2	22	35	3	3	4	4	4	3	21
36	5	4	4	5	5	2	25	36	4	4	3	3	4	3	21
37	4	4	3	4	5	3	23	37	4	4	3	4	4	4	23
38	3	5	4	5	5	2	24	38	3	2	3	3	4	4	19
39	5	5	4	5	5	4	28	39	3	4	4	4	4	4	23
40	4	5	4	5	5	4	27	40	3	2	3	3	5	5	21

- Hak Cipta :**
- Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
    - Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



© Hak Cipta

(lanjutan)

1	3	5	3	5	5	2	23	41	2	2	2	2	2	2	12
2	4	4	4	4	3	2	21	42	3	4	3	3	4	4	21
3	5	5	5	5	5	5	30	43	5	5	5	5	5	5	30
4	4	4	4	4	4	2	22	44	3	3	3	3	4	3	19
5	4	4	3	4	5	2	22	45	3	3	2	2	3	3	16
6	4	5	3	5	5	3	25	46	3	3	2	3	4	3	18
7	5	5	5	5	5	5	30	47	5	5	5	5	5	5	30
8	4	4	4	5	5	3	25	48	4	5	5	5	5	5	29
9	5	5	5	5	5	5	30	49	5	5	5	5	5	5	30
10	4	4	4	4	5	5	26	50	1	3	1	1	3	4	13
11	4	5	4	5	5	4	27	51	4	4	5	5	4	5	27
12	3	3	2	2	3	2	15	52	2	3	2	2	2	3	14
13	3	3	3	3	5	1	18	53	3	3	3	3	3	3	18
14	4	5	4	5	5	4	27	54	4	4	4	4	4	3	23
15	4	4	3	4	4	3	22	55	3	3	3	3	4	4	20
16	4	4	4	5	5	3	25	56	3	4	3	4	4	2	20
17	5	5	5	5	5	3	28	57	4	5	5	5	5	5	29
18	4	4	4	4	5	3	24	58	4	4	4	4	4	4	24
19	4	4	4	4	4	4	24	59	3	4	3	3	4	4	21
20	4	5	4	4	5	3	25	60	4	4	5	4	4	4	25
21	5	5	4	5	5	3	27	61	4	3	3	3	3	3	19
22	5	5	3	4	5	3	25	62	5	4	4	5	3	4	25
23	4	5	4	4	4	3	24	63	4	3	4	5	4	4	24
24	3	3	3	3	3	3	18	64	3	3	3	3	3	3	18
25	4	5	3	5	5	3	25	65	3	4	3	3	4	4	21
26	5	5	5	5	5	1	26	66	5	5	5	5	5	5	30
27	4	4	4	4	4	4	24	67	5	5	4	4	4	4	26
28	4	5	4	5	4	3	25	68	3	4	4	4	5	5	25
29	4	4	3	4	3	3	21	69	3	3	3	3	4	4	20
30	3	4	4	5	3	2	21	70	4	3	5	5	3	4	24
31	4	5	3	5	5	2	24	71	4	3	4	2	5	5	23
32	3	4	4	4	5	2	22	72	4	4	4	4	5	5	26
33	5	5	5	5	5	3	28	73	4	4	4	4	5	5	26
34	4	5	4	4	5	4	26	74	4	3	4	4	5	4	24
35	3	4	4	4	4	3	22	75	4	3	4	4	4	4	23
36	4	4	4	4	3	3	22	76	3	3	3	3	4	4	20
37	3	4	4	4	4	1	20	77	4	3	4	4	3	4	22
38	3	3	4	3	5	5	23	78	4	4	3	3	3	3	20
39	3	4	2	5	4	1	19	79	3	2	3	3	3	4	18
40	4	5	2	5	5	2	23	80	1	4	3	2	4	4	18
41	4	4	4	4	5	3	24	81	3	4	4	4	4	4	23
42	4	5	4	5	5	4	27	82	4	3	4	4	5	5	25
43	4	5	4	4	4	3	24	83	3	3	3	4	4	4	21

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



© Hak Cipta Politeknik Negeri Jakarta

(lanjutan)

84	4	4	3	4	3	2	20	84	3	4	4	4	4	4	23
85	4	3	4	5	5	2	23	85	5	2	3	4	4	3	21
86	4	4	4	4	5	3	24	86	3	4	3	4	4	4	22
87	5	5	5	5	4	4	28	87	4	4	4	5	5	5	27
88	4	5	3	5	5	3	25	88	4	4	3	3	3	4	21
89	4	4	3	4	4	4	23	89	3	3	4	2	4	2	18
90	4	4	4	5	5	3	25	90	4	3	4	4	4	4	23
91	4	3	3	4	4	3	21	91	3	3	3	3	3	3	18
92	4	5	4	4	4	4	25	92	4	4	4	4	4	4	24
93	4	5	4	5	5	3	26	93	3	3	3	3	5	3	20
94	3	3	3	3	3	3	18	94	3	3	3	2	2	3	16
95	4	4	4	4	5	2	23	95	3	3	3	3	4	4	20
96	3	4	3	4	4	2	20	96	3	3	3	3	3	3	18
97	5	5	5	5	5	5	30	97	4	3	4	4	5	4	24
98	5	5	5	5	5	4	29	98	4	3	5	4	5	5	26
99	3	3	3	4	5	3	21	99	3	3	2	3	3	3	17
100	4	5	2	3	3	2	19	100	3	2	3	3	5	4	20

No	Kepuasan Pelanggan			Total	No	Minat Penggunaan Ulang			Total
	X3.1	X3.2	X3.3			Y.1	Y.2	Y.3	
1	3	3	3	9	1	3	3	3	9
2	5	5	5	15	2	5	5	4	14
3	4	5	5	14	3	4	4	3	11
4	4	4	4	12	4	2	2	2	6
5	3	3	3	9	5	4	2	2	8
6	2	4	4	10	6	4	2	2	8
7	3	5	2	10	7	3	2	2	7
8	4	4	3	11	8	3	2	2	7
9	4	4	2	10	9	1	1	2	4
10	5	5	5	15	10	4	4	4	12
11	4	4	4	12	11	4	4	4	12
12	3	3	3	9	12	2	2	2	6
13	4	4	4	12	13	3	2	2	7
14	4	4	3	11	14	4	2	3	9
15	3	3	4	10	15	3	3	3	9
16	5	5	4	14	16	4	4	4	12
17	4	4	4	12	17	5	4	4	13
18	4	4	4	12	18	2	2	1	5
19	4	4	4	12	19	5	4	4	13
20	3	2	2	7	20	1	1	1	3

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta





© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

(lanjutan)

21	4	4	2	10	21	3	2	1	6
22	5	5	5	15	22	5	5	5	15
23	4	5	5	14	23	4	3	3	10
24	4	4	3	11	24	3	2	2	7
25	4	4	4	12	25	5	5	5	15
26	4	4	4	12	26	3	3	3	9
27	4	4	3	11	27	5	4	4	13
28	4	4	4	12	28	4	3	3	10
29	5	5	5	15	29	5	4	4	13
30	3	2	1	6	30	3	2	2	7
31	3	4	5	12	31	5	5	3	13
32	4	4	3	11	32	2	2	2	6
33	4	5	3	12	33	4	5	5	14
34	4	4	2	10	34	2	2	2	6
35	4	3	1	8	35	2	1	1	4
36	4	3	2	9	36	2	1	1	4
37	4	4	4	12	37	4	3	4	11
38	4	4	4	12	38	4	2	2	8
39	4	4	3	11	39	4	3	3	10
40	4	4	5	13	40	3	1	2	6
41	2	2	1	5	41	1	1	1	3
42	4	4	2	10	42	3	3	3	9
43	5	5	5	15	43	5	5	5	15
44	3	3	4	10	44	3	2	2	7
45	2	3	2	7	45	2	3	3	8
46	3	4	4	11	46	3	3	3	9
47	5	5	5	15	47	5	5	5	15
48	4	4	4	12	48	4	4	4	12
49	5	5	5	15	49	4	4	4	12
50	4	4	1	9	50	1	1	1	3
51	4	5	4	13	51	4	4	4	12
52	1	3	2	6	52	2	2	2	6
53	3	3	1	7	53	1	1	1	3
54	4	4	3	11	54	3	2	3	8
55	3	3	3	9	55	3	3	3	9
56	4	4	4	12	56	4	2	3	9
57	5	5	5	15	57	3	3	3	9
58	3	4	4	11	58	3	3	3	9
59	4	4	4	12	59	2	2	2	6
60	3	4	4	11	60	4	4	4	12
61	4	5	2	11	61	2	2	2	6
62	4	4	4	12	62	4	3	4	11
63	4	4	1	9	63	3	1	1	5

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

(lanjutan)

64	3	3	3	9	64	3	3	3	9
65	4	4	4	12	65	4	3	4	11
66	5	5	1	11	66	5	1	1	7
67	4	4	3	11	67	4	3	4	11
68	4	5	4	13	68	5	4	5	14
69	4	4	3	11	69	2	2	3	7
70	4	5	5	14	70	5	4	3	12
71	5	5	1	11	71	1	1	1	3
72	3	4	3	10	72	4	3	4	11
73	5	5	5	15	73	5	5	5	15
74	4	4	4	12	74	5	3	3	11
75	3	3	2	8	75	3	3	3	9
76	3	3	3	9	76	3	3	3	9
77	3	3	2	8	77	1	1	1	3
78	4	4	4	12	78	5	3	3	11
79	3	3	4	10	79	4	3	3	10
80	4	5	4	13	80	5	4	4	13
81	4	4	3	11	81	4	3	4	11
82	4	5	2	11	82	2	1	2	5
83	4	4	3	11	83	3	3	3	9
84	4	4	3	11	84	2	2	2	6
85	4	2	2	8	85	1	1	1	3
86	5	5	4	14	86	5	4	5	14
87	4	4	4	12	87	3	3	3	9
88	3	3	1	7	88	3	2	2	7
89	2	4	2	8	89	4	2	3	9
90	4	4	3	11	90	3	3	3	9
91	3	3	3	9	91	3	3	3	9
92	4	4	4	12	92	4	4	4	12
93	4	4	2	10	93	3	2	2	7
94	3	2	1	6	94	2	1	1	4
95	4	4	3	11	95	2	2	2	6
96	3	3	3	9	96	3	3	3	9
97	3	3	3	9	97	2	1	2	5
98	5	5	5	15	98	5	4	4	13
99	3	3	2	8	99	2	1	3	6
100	3	3	2	8	100	3	1	3	7

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Lampiran 3. Hasil Output SPSS

1. Hasil Output Validitas dan Reliabilitas

a. Variabel Kepercayaan

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	20,07	7,662	0,710	0,721
X1.2	19,71	7,824	0,639	0,736
X1.3	20,27	7,593	0,605	0,741
X1.4	19,71	7,865	0,628	0,739
X1.5	19,45	9,018	0,373	0,792
X1.6	21,04	7,615	0,394	0,812

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,790	6

b. Variabel Keamanan

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	18,43	10,753	0,699	0,857
X2.2	18,50	11,343	0,552	0,882
X2.3	18,42	9,963	0,831	0,834
X2.4	18,38	10,056	0,798	0,840
X2.5	17,94	11,451	0,603	0,872
X2.6	18,08	11,286	0,652	0,865

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,880	6

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta





**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

(lanjutan)

c. Variabel Kepuasan Pelanggan

<b>Item-Total Statistics</b>				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X3.1	7,16	3,166	0,603	0,663
X3.2	7,00	2,848	0,707	0,550
X3.3	7,68	2,159	0,516	0,825

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,750	3

d. Variabel Minat Penggunaan Ulang

<b>Item-Total Statistics</b>				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1	5,56	5,158	0,796	0,937
Y2	6,15	4,876	0,884	0,866
Y3	6,01	5,101	0,872	0,877

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,927	3



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

2. Hasil Output SPSS Uji Klasik

a. Uji Normalitas

Persamaan 1		
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Predicted Value
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	10,9200000
	Std. Deviation	1,76123648
Most Extreme Differences	Absolute	0,047
	Positive	0,040
	Negative	-0,047
Test Statistic Asymp. Sig. (2-tailed)		0,047
		,200 <sup>c,d</sup>
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Persamaan 2		
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Predicted Value
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	8,8600000
	Std. Deviation	2,32602446
Most Extreme Differences	Absolute	0,086
	Positive	0,086
	Negative	-0,058
Test Statistic Asymp. Sig. (2-tailed)		0,086
		,067 <sup>c</sup>
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		



(lanjutan)

Uji Multikolinearitas  
Persamaan 1

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Model				Standardized	t	Sig.	Collinearity	VIF
		Beta		Statistics			Tolerance	
1	(Constant)	-1,377	1,160		-1,188	0,238		
	Kepercayaan	0,248	0,061	0,352	4,103	0,000	0,603	1,659
	Keamanan	0,288	0,051	0,481	5,609	0,000	0,603	1,659

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	307,093	2	153,547	64,125	,000 <sup>b</sup>
	Residual	232,267	97	2,395		
	Total	539,360	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Keamanan, Kepercayaan

Persamaan 2

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	T	Sig.	Collinearity	VIF
		B	Std. Error	Coefficients			Statistics	
1	(Constant)	-1,726	1,804		-0,957	0,341		
	Kepercayaan	-0,077	0,101	-0,077	-0,762	0,448	0,514	1,947
	Keamanan	0,093	0,091	0,110	1,020	0,310	0,455	2,197
	Kepuasan Pelanggan	0,952	0,157	0,672	6,071	0,000	0,431	2,322

a. Dependent Variable: Minat Penggunaan Ulang





**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

(lanjutan)

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	535,629	3	178,543	31,254	,000 <sup>b</sup>
	Residual	548,411	96	5,713		
	Total	1084,040	99			
a. Dependent Variable: Minat Penggunaan Ulang						
b. Predictors: (Constant), Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan, Keamanan						

c. Uji Heterokedastisitas

Persamaan 1						
Coefficients <sup>a</sup>						
Model				Standardized Coefficients	t	Sig.
				Beta		
1	(Constant)	1,137	0,680		1,672	0,098
	Kepercayaan	0,014	0,035	-0,051	0,389	0,698
	Keamanan	-0,011	0,030	-0,047	-0,356	0,722
a. Dependent Variable: Abs_res						

Persamaan 2						
Coefficients <sup>a</sup>						
Model				Standardized Coefficients	t	Sig.
				Beta		
1	(Constant)	1,805	0,976		1,850	0,067
	Kepercayaan	0,004	0,055	0,011	0,079	0,937
	Keamanan	0,034	0,049	0,105	0,694	0,489
	Kepuasan Pelanggan	-0,064	0,085	-0,116	-0,750	0,455
a. Dependent Variable: Abs_Res						



(lanjutan)

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

### 3. Hasil Output SPSS Path Analysis

a. Persamaan 1

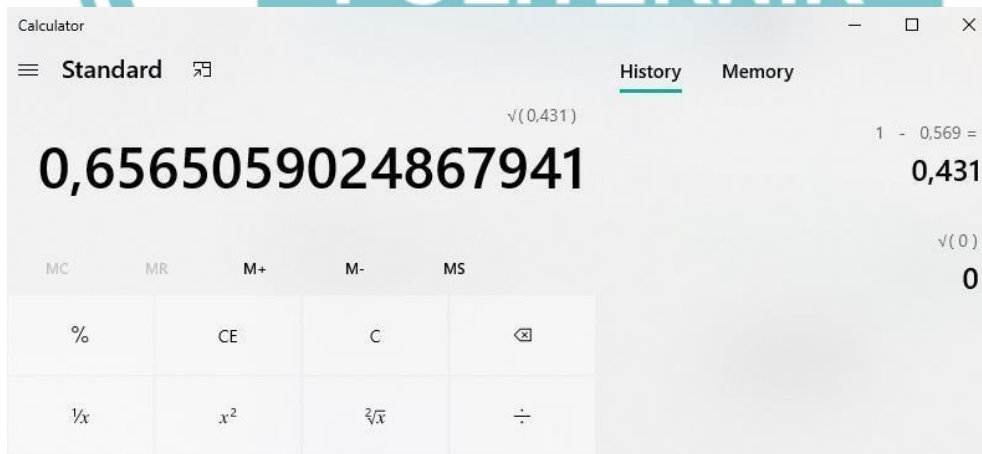
Coefficients <sup>a</sup>						
Model				Standardized Coefficients	t	Sig.
				Beta		
1	(Constant)	-	1,160		-1,188	0,238
		1,377				
	Kepercayaan	0,248	0,061	0,352	4,103	0,000
	Keamanan	0,288	0,051	0,481	5,609	0,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,755 <sup>a</sup>	0,569	0,560	1,547

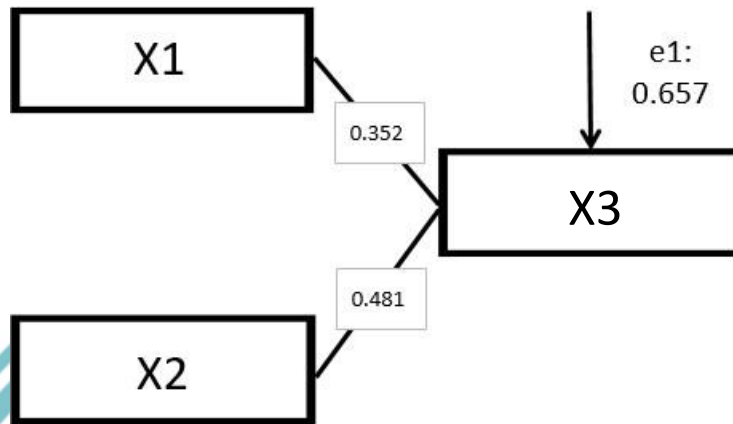
a. Predictors: (Constant), Keamanan, Kepercayaan

e1:



- Hak Cipta :**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
  2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

(lanjutan)



b. Persamaan 2

Coefficients <sup>a</sup>						
Model				Standardized	t	Sig.
		Beta		Coefficients		
1	(Constant)	-1,726	1,804		-0,957	0,341
	Kepercayaan	-0,077	0,101	-0,077	-0,762	0,448
	Keamanan	0,093	0,091	0,110	1,020	0,310
	Kepuasan Pelanggan	0,952	0,157	0,672	6,071	0,000

a. Dependent Variable: Minat Penggunaan Ulang

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,703 <sup>a</sup>	0,494	0,478	2,390

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan, Keamanan





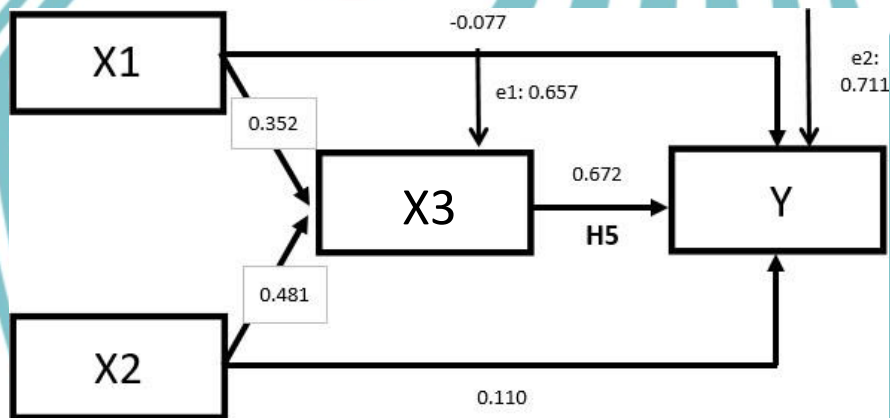
## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

(lanjutan)

e2:





**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 4. R Tabel

Tabel r untuk df = 51 - 100					
df - (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048
62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018
63	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173	0.3988
64	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150	0.3959
65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931
66	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903
67	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876
68	0.1982	0.2352	0.2776	0.3060	0.3850
69	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748
73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
76	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.3655
77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211



Lampiran 5. T Tabel

df	Confidence Intervals, c					
	80%	90%	95%	98%	99%	99.9%
	Level of Significance for One-Tailed Test, $\alpha$					
	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Level of Significance for Two-Tailed Test, $\alpha$					
0.20	0.10	0.05	0.02	0.01	0.001	
89	1.291	1.662	1.987	2.369	2.632	3.403
90	1.291	1.662	1.987	2.368	2.632	3.402
91	1.291	1.662	1.986	2.368	2.631	3.401
92	1.291	1.662	1.986	2.368	2.630	3.399
93	1.291	1.661	1.986	2.367	2.630	3.398
94	1.291	1.661	1.986	2.367	2.629	3.397
95	1.291	1.661	1.985	2.366	2.629	3.396
96	1.290	1.661	1.985	2.366	2.628	3.395
97	1.290	1.661	1.985	2.365	2.627	3.394
98	1.290	1.661	1.984	2.365	2.627	3.393
99	1.290	1.660	1.984	2.365	2.626	3.392
100	1.290	1.660	1.984	2.364	2.626	3.390
120	1.289	1.658	1.980	2.358	2.617	3.373
140	1.288	1.656	1.977	2.353	2.611	3.361
160	1.287	1.654	1.975	2.350	2.607	3.352
180	1.286	1.653	1.973	2.347	2.603	3.345
200	1.286	1.653	1.972	2.345	2.601	3.340
$\infty$	1.282	1.645	1.960	2.326	2.576	3.291

JAKARTA

Activate Wir

- Hak Cipta :**
- Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
    - Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
  - Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta





**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

**Lampiran 6. Lembar Bimbingan Dospem 1**

**Lembar Bimbingan**

NIM : 4417040036  
Nama : Kezia Mega Octavia  
Program Studi : D4 Keuangan dan Perbankan  
Nama Dosen Pembimbing : 1. Agus Supriyadi, S.E., M.M  
2. Rahmanita Vidyasari, S.T.,M.T.  
Pembimbing Pertama : **Agus Supriyadi, S.E., M.M**

Tanggal	Materi Bimbingan	Tanda Tangan
15 Juni 2021	Bimbingan Judul (offline)	
24 Juni 2021	Bimbingan judul (offline)	
8 Juli 2021	Bimbingan penulisan Bab 1-3 (Via whatsapp) Bimbingan draft kuesioner (via whatsapp)	
14 Juli 2021	Revisi draft kuesioner	
27 Juli 2021	Mengirimkan draft Bab 1-4 (Via whatsapp)	
30 Juli 2021	Mengirimkan draft skripsi (via email)	
4 Agustus 2021	Mengirimkan draft skripsi yang sudah di revisi dospem 2 (via email)	



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

5 Agustus 2021	Revisi draft skripsi (via whatsapp)	
6 Agustus 2021	Acc draft skripsi untuk sidang	
16 Agustus 2021	Mengirimkan draft skripsi yang sudah di revisi penguji (via email)	
20 Agustus 2021	Revisi dan Acc draft skripsi (via email)	
21 Agustus 2021	Mengirimkan draft artikel (via email)	
21 Agustus 2021	Revisi draft artikel (via whatsapp)	
25 Agustus 2021	Mengirimkan revisi draft artikel (via email)	

Menyetujui KPS Keuangan dan Perbankan Terapan

Dr. Tetty Rimenda, S.E.,M.Si.

NIP : 196211161992032001

## Lampiran 7. Lembar Bimbingan Dospem 2

### Lembar Bimbingan

NIM : 4417040036  
 Nama : Kezia Mega Octavia  
 Program Studi : D4 Keuangan dan Perbankan  
 Nama Dosen Pembimbing : 1. Agus Supriyadi, S.E., M.M  
 2. Rahmanita Vidyasari, S.T.,M.T.  
 Pembimbing Kedua : **Rahmanita Vidyasari, S.T.,M.T.**

Tanggal	Materi Bimbingan	Tanda Tangan
8 Juni 2021	• Mengirimkan draft Bab 1 (via email)	
21 Juni 2021	• Bimbingan judul (offline)	
8 Juli 2021	• Bimbingan penulisan Bab 1-3 (Via whatsapp) • Mengirimkan draft kuesioner (via email)	
11 Juli 2021	• Revisi draft kuesioner (via whatsapp)	
14 Juli 2021	• Revisi draft kuesioner (via whatsapp) • Acc draft kuesioner	
15 Juli 2021	• Revisi google form	
17 Juli 2021	• Bimbingan uji test validitas dan reliabilitas (melalui whatsapp)	
27 Juli 2021	• Mengirimkan draft Bab 1-4 (via whatsapp)	
30 Juli 2021	• Mengirimkan draft skripsi (via email)	
4 Agustus 2021	• Revisi draft skripsi (via email)	
5 Agustus 2021	• Mengirimkan draft revisi skripsi (via email)	
6 Agustus 2021	• Acc draft skripsi untuk sidang.	
16 Agustus 2021	• Mengirimkan draft skripsi yang sudah di revisi penguji (via email)	
21 Agustus 2021	• Mengirimkan draft artikel (via email)	

© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

#### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

25 Agustus 2021	<ul style="list-style-type: none"><li>• Revisi draft artikel (Via whatsapp)</li></ul>	
25 Agustus 2021	<ul style="list-style-type: none"><li>• Mengirimkan revisi draft arikel (via email)</li></ul>	

Menyetujui KPS Keuangan dan Perbankan Terapan

Dr. Tetty Rimenda, S.E.,M.Si.  
NIP : 196211161992032001



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta