



© 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



**TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN E-COMMERCE PADA
PENGUNAAN PAYMENT GATEWAY DENGAN PENDEKATAN
METODE EUCS**

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

Disusun oleh :

Larisa Putri Sutrisno

NIM. 1804421031

**PROGRAM STUDI KEUANGAN DAN PERBANKAN TERAPAN
JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA**

2022



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

SKRIPSI TERAPAN



**TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN E-COMMERCE PADA
PENGUNAAN PAYMENT GATEWAY DENGAN PENDEKATAN
METODE EUCS**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Terapan Akuntansi

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

Disusun oleh :
Larisa Putri Sutrisno
NIM. 1804421031

**PROGRAM STUDI KEUANGAN DAN PERBANKAN TERAPAN
JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
2022**

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya menyatakan bahwa yang tertulis di dalam Laporan 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 Laporan Skripsi ini telah saya kutip dan saya rujuk sesuai dengan etika ilmiah.

Nama : Larisa Putri Sutrisno

NIM : 1804421031

Tanda Tangan :



Tanggal : 27 Juli 2022

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

© 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 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

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Larisa Putri Sutrisno

NIM : 1804421031

Program Studi : Keuangan dan Perbankan Terapan

Judul : “Tingkat Kepuasan Konsumen E-Commerce Pada Penggunaan Payment Gateway Dengan Pendekatan Metode EUCS”

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 : Rodiana Listiawati, S.E., M.M. ()

Anggota Penguji : Fatimah, S.E., M.M. ()

DISAHKAN OLEH KETUA JURUSAN AKUNTANSI

Ditetapkan di : Depok

Tanggal : 29 Agustus 2022

Ketua Jurusan Akuntansi

Dr. Sabar Warsini, S.E., M.M.
NIP.19640415199003200



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

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama Penyusun : Larisa Putri Sutrisno
Nomor Induk Mahasiswa : 1804421031
Program Studi : Keuangan dan Perbankan Terapan
Judul : “Tingkat Kepuasan Konsumen E-Commerce Pada Penggunaan Payment Gateway Dengan Pendekatan Metode EUCS”

Disetujui oleh:

Dosen Pembimbing

Fatimah, S.E., M.M.
NIP.196312231990032010

Ketua Program Studi
Keuangan dan Perbankan Terapan

Mia Andika Sari, S.Hum., M.M.
NIP.9222016020919820803



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

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karuniaNya kepada penulis sehingga masih memberikan nikmat iman, islam, dan Panjang umur sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Tingkat Kepuasan Konsumen E-Commerce Pada Penggunaan Payment Gateway Dengan Pendekatan Metode EUCS”. Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan serta memperoleh gelar Sarjana Terapan pada Program Studi Keuangan dan Perbankan Terapan Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta. Sehubungan dengan berhasilnya penulis menyelesaikan skripsi ini, penulis ingin mengucapkan rasa syukur dan terima kasih kepada para pihak-pihak yang telah memberikan doa, dukungan, motivasi, serta bimbingan kepada penulis selama mengerjakan skripsi ini. Penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. sc. H. 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.
3. Ibu Mia Andika Sari, S.Hum., M.M. selaku Ketua Program Studi Keuangan dan Perbankan Terapan yang mendukung penulis untuk menyegerakan sidang skripsi sehingga penulis dapat melaksanakannya di sidang 2.
4. Ibu Fatimah, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan kepada penulis selama melakukan penulisan skripsi.
5. Ibu Rahmanita Vidyasari, S.T., M.T., selaku dosen penguji pada seminar proposal skripsi yang memberikan saran dan penilaian kepada penulis.
6. Ibu Rodiana Listiawati, S.E., M. M., selaku dosen penguji pada sidang skripsi yang memberikan saran dan penilaian kepada penulis.
7. Seluruh dosen Jurusan Akuntansi yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat kepada penulis selama perkuliahan.
8. PT Dekoruma Inovasi Lestari yang telah memberikan kesempatan dan pengalaman kepada penulis selama melakukan Praktik Kerja Lapangan, terutama kepada Bapak Rangga Ibnu Hiban dan Bapak Dhana Watthano.



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

9. Kedua orang tua, Bapak Sutrisno dan Ibu Luluk Mardiana yang penulis sayangi dan tiada hentinya mendoakan serta memberikan dukungan kepada penulis selama menjalani perkuliahan.
10. Adik-adik penulis yakni Giovanni, Marsya, dan Mirza selaku penyemangat dan penghibur bagi penulis saat berada di rumah.
11. Seluruh teman-teman Jurusan Akuntansi terutama kelas BKT A 2018 yang menemani hari-hari penulis selama perkuliahan, terkhusus untuk Nadya, Elisabeth, Rafikha, Shafira, Nabila, Fadil, Singgih, Ridza dan Samuel yang sudah saling membantu dan mendukung selama perkuliahan.
12. Seluruh pihak yang selalu memberikan semangat dan dukungan yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu.

Terima kasih kepada seluruh pihak baik yang telah disebutkan hingga yang tidak disebutkan satu per satu, semoga seluruh pihak selalu berada dalam lindungan Allah SWT. Penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat untuk berbagai pihak.

Depok, 27 Juli 2022

Larisa Putri Sutrisno
NIM 1804421031

**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

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Larisa Putri Sutrisno
NIM : 1804421031
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:

Tingkat Kepuasan Konsumen E-Commerce Pada Penggunaan Payment Gateway Dengan Pendekatan Metode EUCS

Dengan hak bebas royalti Noneksklusif ini Politeknik Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/memformatkan, 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 : Depok

Pada Tanggal : 27 Juli 2022

Yang Menyatakan

Larisa Putri Sutrisno



Larisa Putri Sutrisno
1804421031

Tingkat Kepuasan Konsumen E-Commerce Pada Penggunaan Payment Gateway Dengan Pendekatan Metode EUCS

ABSTRAK

Peningkatan penggunaan *e-commerce* sebagai media dalam bertransaksi jual beli turut mempengaruhi perkembangan sistem pembayaran digital di Indonesia. Penyediaan sistem pembayaran di *e-commerce* perlu mengikuti kebutuhan dan harapan konsumen, hal ini akan sangat mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen terhadap penggunaan Payment Gateway di *e-commerce*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen *e-commerce* pada penggunaan Payment Gateway berdasarkan variabel *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*. Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner dengan penentuan jumlah sampel menggunakan rumus *Cochran* sehingga kuesioner disebar kepada 70 responden dengan kriteria usia 18 – 25 tahun, berdomisili di Jabodetabek, dan aktif menggunakan *e-commerce*. Penelitian ini menggunakan teknik *probability purposive sampling* dalam penentuan sampelnya. Data diuji menggunakan analisis regresi linear berganda menggunakan SPSS versi 25. Dari hasil penelitian, didapatkan bahwa semua variabel berpengaruh positif secara simultan terhadap tingkat kepuasan konsumen *e-commerce*, sementara variabel yang berpengaruh positif secara parsial hanya *content* dan *format*, untuk itu perusahaan penyedia Payment Gateway harus sangat memperhatikan aspek tersebut.

Kata kunci: Tingkat Kepuasan, Payment Gateway, Metode EUCS

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



Larisa Putri Sutrisno
1804421031

E-Commerce Consumer Satisfaction Level in Using Payment Gateway Using EUCS Method Approach

ABSTRACT

The increasing use of e-commerce as a medium for buying and selling transactions has also influenced the development of digital payment systems in Indonesia. The provision of a payment system in e-commerce needs to follow the needs and expectations of consumers, this will greatly affect the level of consumer satisfaction with the use of Payment Gateways in e-commerce. This study aims to determine the level of consumer satisfaction of e-commerce on the use of Payment Gateway based on the variables of content, accuracy, format, ease of use, and timeliness. This study uses primary data obtained through questionnaires based on the Cochran formula distributed to 70 respondents with criteria aged 18-25 years, domiciled in Jabodetabek, and have used e-commerce. This study uses a probability purposive sampling technique in determining the sample. The data was tested using multiple linear regression analysis using SPSS version 25. From the results of the study, it was found that all variables had a simultaneous positive effect on the level of e-commerce consumer satisfaction, while the variables that had a partial positive effect were only content and format, for that the Payment Gateway provider company should pay close attention to this aspect.

Keywords: Customer Satisfaction, Payment Gateway, EUCS Method Approach

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 :

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

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	vi
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB 1	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Pertanyaan Masalah.....	6
1.4. Tujuan Penelitian.....	7
1.5. Manfaat Penelitian.....	7
1.6. Sistematika Penulisan.....	8
BAB 2	10
2.1. Landasan Teori	10
2.1.1. Model End User Computing Satisfaction (EUCS)	10
2.1.2. Content.....	10
2.1.3. Accuracy	11
2.1.4. Format.....	12
2.1.5. Ease of Use	12
2.1.6. Timeliness.....	13
2.1.7. Customer Satisfaction	13
2.2. E-Commerce.....	14
2.3. Payment Gateway.....	15
2.4. Payment Fraud.....	17
2.5. Penelitian Terdahulu.....	18



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

2.6. Kerangka Pemikiran	21
2.7. Hipotesis Penelitian	22
BAB 3	23
3.1. Jenis Penelitian	23
3.2. Objek Penelitian	23
3.3. Populasi dan Sampel Penelitian	23
3.4. Jenis dan Sumber Data Penelitian	24
3.5. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	25
3.6. Metode Analisis Data	27
3.6.1. Uji Instrumen	27
3.6.2. Uji Asumsi Klasik.....	29
3.6.3. Analisis Regresi Linier Berganda.....	31
3.6.4. Uji Hipotesis	32
BAB 4	33
4.1. Gambaran Umum Responden	33
4.1.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	33
4.1.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	34
4.1.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili.....	34
4.1.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Belanja.....	35
4.1.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Metode Pembayaran.....	36
4.2. Hasil Uji Instrumen Data.....	37
4.2.1. Uji Validitas	38
4.2.2. Uji Reliabilitas	39
4.3. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	40
4.3.1 Uji Normalitas.....	40
4.3.2. Uji Multikolinearitas.....	41
4.3.3. Uji Heteroskedastisitas	42
4.4. Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	44
4.5. Hasil Uji Hipotesis	46
4.5.1. Uji Koefisien Determinasi	46
4.5.2. Uji f (Simultan).....	47
4.5.3. Uji t (Parsial).....	47



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

4.6. Pembahasan	49
4.6.1. Tingkat Kepuasan Konsumen E-Commerce Pada Penggunaan Payment Gateway Berdasarkan Variabel Content.....	49
4.6.2. Tingkat Kepuasan Konsumen E-Commerce Pada Penggunaan Payment Gateway Berdasarkan Variabel Accuracy	50
4.6.3. Tingkat Kepuasan Konsumen E-Commerce Pada Penggunaan Payment Gateway Berdasarkan Variabel Format.....	51
4.6.4. Tingkat Kepuasan Konsumen E-Commerce Pada Penggunaan Payment Gateway Berdasarkan Variabel Ease of Use	52
4.6.5. Tingkat Kepuasan Konsumen E-Commerce Pada Penggunaan Payment Gateway Berdasarkan Variabel Timeliness.....	52
BAB 5	54
5.1. Kesimpulan.....	54
5.2. Saran	55
DAFTAR PUSTAKA	57
LAMPIRAN.....	59



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 1.1 Kebocoran Data Pengguna <i>E-Commerce</i> di Indonesia 2020.....	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	18
Tabel 3.1 Skala Likert	24
Tabel 3.2 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	25
Tabel 3.3 Nilai Cronbach's Alpha	29
Tabel 4.1 Uji Validitas	38
Tabel 4.2 Uji Reliabilitas	39





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 GAMBAR

Gambar 1.1 Metode Pembayaran Konsumen <i>E-Commerce</i> di Indonesia Pada Tahun 2019-2020	2
Gambar 1.2 Rasio Transaksi <i>E-Commerce</i> terhadap Pendapatan Bulanan (2020) .	3
Gambar 2.1 Contoh Tampilan Payment Gateway.....	17
Gambar 2.2 Kerangka Penelitian	21
Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	33
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	34
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	35
Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Belanja di E-Commerce	36
Gambar 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Metode Pembayaran	37
Gambar 4.6 Hasil Uji Normalitas Dengan Grafik P-Plot.....	40
Gambar 4.7. Hasil Uji Normalitas Dengan Uji Kolmogrov-Smirnov	41
Gambar 4.8. Hasil Uji Multikolinearitas.....	42
Gambar 4.9. Hasil Uji Heteroskedastisitas Dengan Scatter Plot Diagram	43
Gambar 4.10. Hasil Uji Heteroskedastisitas Dengan Uji Glejser	43
Gambar 4.11. Hasil Uji Regresi Linear Berganda	44
Gambar 4.12. Hasil Uji Koefisien Determinasi	46
Gambar 4.13. Hasil Uji f (Simultan).....	47
Gambar 4.14. Hasil Uji t (Parsial).....	48





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

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Form Kuesioner Responden	59
Lampiran 2. Rekapitulasi Jawaban Responden.....	61
Lampiran 3. Distribusi Pernyataan.....	63
Lampiran 4. Hasil Uji Validitas	65
Lampiran 5. Hasil Uji Reliabilitas	68
Lampiran 6. Lembar Bimbingan Penulisan Skripsi	69





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

BAB 1 PENDAHULUAN

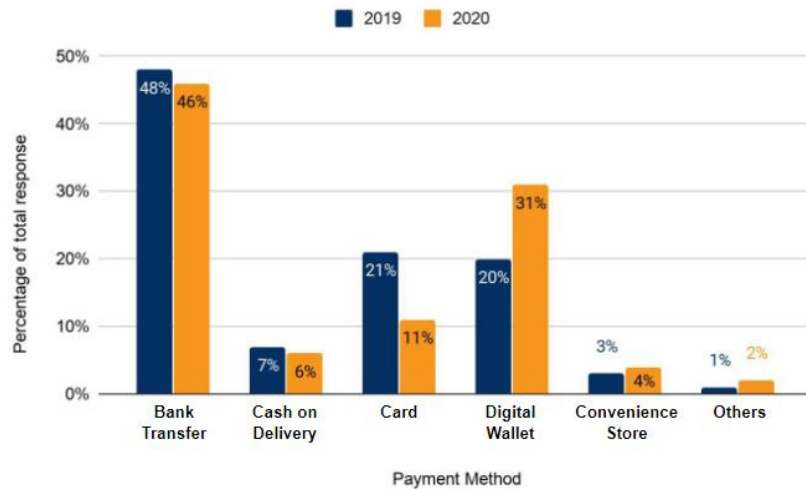
1.1. Latar Belakang

Pesatnya perkembangan teknologi turut mengubah pola hidup masyarakat, hal ini terlihat dari meluasnya kegunaan internet yang saat ini tidak hanya digunakan sebagai sumber informasi, namun juga digunakan untuk mempermudah kegiatan masyarakat, termasuk jual-beli hingga proses pembayaran. Proses jual-beli barang dan jasa berbasis jaringan elektronik inilah yang disebut dengan *e-commerce*. Pertumbuhan *e-commerce* di Indonesia terus meningkat setiap tahunnya, banyak konsumen yang sebelumnya tidak pernah berbelanja *online* kini mulai mengandalkan platform *e-commerce* untuk berbelanja.

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mencatat 88,1 persen pengguna internet di Indonesia telah menggunakan layanan *e-commerce* dalam membeli sejumlah produk. Deputi Komisioner OJK Institute dan Keuangan Digital, Imansyah, mengatakan angka itu didapat dari hasil survei *We Are Social* per April 2021 yang menunjukkan bahwa Indonesia menduduki peringkat pertama dari segi penggunaan layanan *e-commerce*. Ketua Dewan Komisioner OJK, Wimboh Santoso, mengatakan bahwa 175 juta penduduk atau 65,3 persen populasi di Indonesia sudah terkoneksi dengan internet. Dari jumlah itu, terdapat 129 juta penduduk Indonesia yang menggunakan layanan *e-commerce* pada 2020. Nilai transaksi di *e-commerce* sendiri mencapai Rp266 triliun pada tahun lalu (CNN Indonesia, 2021).

Terdapat banyak pilihan platform *e-commerce* yang dapat digunakan untuk berbelanja *online*, diantaranya *marketplace*, website, dan media sosial. Menurut survey, *marketplace* menjadi platform berbelanja yang paling banyak digunakan dan dipercaya yakni oleh 97% responden, sementara 91% percaya untuk berbelanja di website, dan 82% di media sosial (SIRCLO and Ravenry, 2020). Perkembangan berbagai platform *e-commerce* ini tidak terlepas dari digitalisasi sistem pembayaran di Indonesia, pembayaran digital semakin banyak digunakan sebagai metode pembayaran bagi masyarakat Indonesia yang berbelanja *online*. Tren ini juga berlaku untuk pembayaran *e-commerce*. Hal ini dikarenakan rata-rata platform *e-commerce* telah menyediakan layanan pembayaran yang terhubung secara otomatis

dengan platform pembayaran digital sehingga konsumen pun semakin dimudahkan dalam melakukan transaksi.



Gambar 1.1 Metode Pembayaran Konsumen *E-Commerce* di Indonesia Pada Tahun 2019-2020

Sumber : Navigating Indonesia's *E-Commerce*, SIRCLO and Ravenry (2020)

Berdasarkan kelompok usia konsumen *e-commerce*, generasi Z dan milenial-lah yang paling banyak menghabiskan gajinya untuk berbelanja di *e-commerce*. Hal ini terlihat dari hasil riset yang menunjukkan bahwa masyarakat menggunakan sekitar 3% hingga 5% dari pendapatan bulannya untuk belanja di *e-commerce*. Semakin muda usia konsumen, rasio pendapatan yang dibelanjakan di *e-commerce* kian besar. Konsumen berusia 18-25 tahun, atau yang biasa disebut generasi Z, rata-rata memperoleh pendapatan sebesar Rp 4,6 juta per bulan. Rerata nilai transaksi mereka di *e-commerce* pun setara dengan 5,4% dari pendapatan bulanan tersebut (Lidwina, 2021).

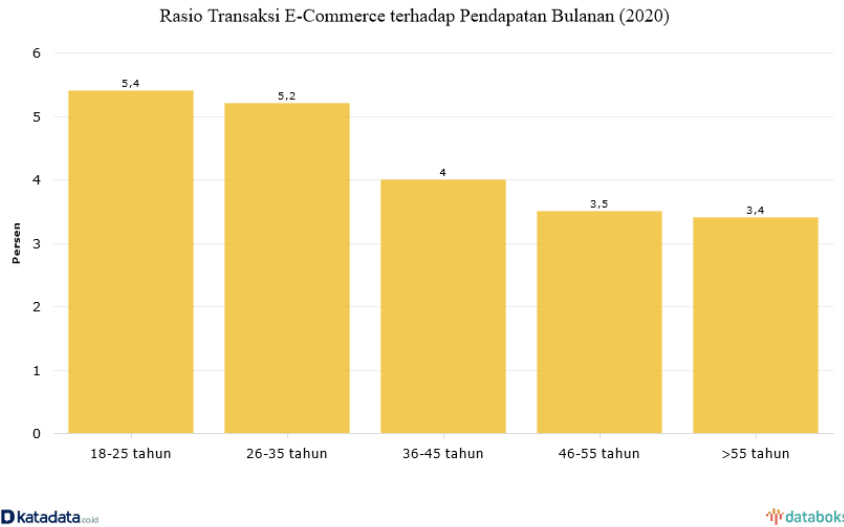
Hak Cipta :

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 :

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



Gambar 1.2 Rasio Transaksi *E-Commerce* terhadap Pendapatan Bulanan (2020)

Sumber : Katadata Insight Center (KIC) dan Kredivo (2021)

Terlihat dari berbagai fenomena penggunaan *e-commerce* yang tersajikan dalam data sebelumnya, adanya berbagai kemajuan dan kemudahan dalam bertransaksi sangat disukai oleh konsumen, namun pada praktiknya para pelaku kecurangan melihat celah yang bisa dieksploitasi dari mekanisme transaksi *online* yang terbilang masih berkembang. Maraknya beragam kasus kejahatan penipuan atau *fraud* pada sistem pembayaran dapat merugikan konsumen sehingga hal ini cukup mengkhawatirkan dan mempengaruhi preferensi konsumen, terutama terhadap faktor keamanan dari keberagaman sistem pembayaran.

Fraud yang terjadi dalam transaksi *e-commerce* dapat berupa pencurian data konsumen, penipuan transaksi, pemalsuan bukti transfer, pemalsuan status pengiriman dan penerimaan barang, dan lain sebagainya. Data Bank Mandiri menunjukkan kasus *fraud* meningkat signifikan sejak ekonomi melemah di tahun 2019. Kasus *fraud* di sektor *e-commerce* melonjak 83 persen, sektor jasa keuangan meningkat 60 persen, dan perkreditan naik 40 persen (Ariesta, 2021). Hal ini sangat berdampak bagi tingkat kepercayaan konsumen terhadap sistem pembayaran *online*, saat ini masih banyak masyarakat yang meyakini bahwa transaksi *online* rawan akan penipuan.

Tabel 1.1 Kebocoran Data Pengguna *E-Commerce* di Indonesia 2020

E-Commerce (dalam inisial)	TP	BN	BL
Jumlah data bocor	91 juta data	1,2 juta data	13 juta data
Harga jual data (kurs Rp 14.900/USD)	US\$ 5.000 (Rp 74.500.000)	US\$ 1.200 (Rp 17.900.000)	US\$ 5.000 (Rp 74.500.000)
Jenis data	E-mail, nama, kata sandi	Tidak disebutkan	E-mail, nama pengguna, kata sandi, nomor telepon

Sumber : Katadata (Pusparisa, 2020)

Untuk mengatasi hal tersebut, diperlukan adanya penerapan fitur pembayaran yang efektif dan aman bagi konsumen, Payment Gateway seringkali disebut sebagai solusi untuk sistem pembayaran *e-commerce*. Payment Gateway adalah layanan *e-commerce* untuk memproses, memverifikasi, menerima atau menolak pembayaran secara digital. Saat ini banyak penjual pada *e-commerce* yang telah menggunakan Payment Gateway sebagai perantara konfirmasi pembayaran karena layanan ini dapat memudahkan konsumen sekaligus penjual dalam melakukan transaksi pembayaran secara digital dan *real-time* yang terhubung dengan berbagai metode pembayaran di Indonesia, terlebih dengan adanya *fraud detection system* pada Payment Gateway yang dapat meminimalkan risiko kecurangan dan menjaga tingkat kegagalan pembayaran menjadi lebih rendah, transaksi dikelola dengan sistem enkripsi yang melindungi data pribadi semua penggunanya demi menghindari pencurian atau penyalahgunaan data pribadi.

Sebagai penelitian awal dalam menambah referensi data primer, penulis telah menyebarkan survey *polling* sederhana melalui sosial media, 59 persen responden menyatakan bahwa Payment Gateway sangat membantu proses transaksi di *e-commerce*, 21 persen menyatakan bahwa Payment Gateway tidak membantu proses transaksi secara signifikan, sementara 20 persen responden belum mengetahui Payment Gateway. Perbedaan respon tersebut menambah motivasi bagi penulis untuk meneliti lebih lanjut tentang tingkat kepuasan penggunaan Payment Gateway pada konsumen *e-commerce* generasi Z di Jabodetabek.



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

Berdasarkan fenomena diatas perlu diketahui lebih lanjut indikator apa saja yang menentukan kepuasan penggunaan Payment Gateway. Terdapat keberagaman model evaluasi sistem informasi dengan spesifikasi dan konsep tertentu, oleh karenanya diperlukan adanya penyesuaian dengan kebutuhan pengguna, di antaranya yakni model pendekatan EUCS (*End User Computing Satisfaction*), pendekatan ini adalah model yang menitikberatkan kepada aspek kepuasan pengguna aplikasi dan sistem informasi melalui pertimbangan dari faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna tersebut, seperti pemahaman dan penerimaan pengguna.

Rini (2019) memaparkan, bahwa penggunaan model EUCS dinilai sangat efektif untuk penelitian terkait aplikasi dan sistem informasi karena pendekatan tersebut mengukur taraf kepuasan pengguna berdasarkan sudut pandang penggunanya. Sementara pada model lain, seperti HOT Fit, TTF, TPB, TAM, dan lainnya cenderung menitikberatkan kepada pengembangan tingkat penerimaan sistem informasi dan aplikasi dari perusahaan guna kebutuhan internal. Doll dan Torkzadeh (1988) dalam Prihatiningsih, (2020) memaparkan bahwa dalam metode EUCS terdapat faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna yakni kemudahan penggunaan (*ease of use*), kecepatan (*timelines*), isi (*content*), bentuk (*format*), dan ketepatan (*accuracy*).

Berdasarkan studi literatur yang dilakukan peneliti terhadap penelitian sebelumnya, terdapat perbedaan hasil penelitian pada pengaruh variabel dari metode yang digunakan, seperti penelitian oleh Aji (2021) yang menyatakan bahwa variabel *accuracy*, *timelines* dan *ease of use* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna, sementara menurut penelitian Prihatiningsih (2020) dan Rini (2019) variabel *accuracy* dan *timeliness* berpengaruh positif terhadap kepuasan penggunanya, sedangkan variabel *format* tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunanya, dan variabel *ease of use* berhubungan signifikan namun memiliki hubungan negatif. Hal ini menimbulkan motivasi bagi penulis untuk menilai tingkat kepuasan konsumen terhadap penggunaan Payment Gateway dalam transaksi *e-commerce* dengan pendekatan metode EUCS atau *End User Computing Satisfaction*. Dengan judul “**Tingkat Kepuasan Konsumen E-Commerce Pada Penggunaan Payment Gateway Dengan Pendekatan Metode EUCS**”.

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



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

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas, penulis mengidentifikasi bahwa perkembangan metode pembayaran diiringi dengan semakin beragamnya jenis kejahatan penipuan ataupun *fraud* yang seringkali menimbulkan keresahan terutama bagi konsumen *e-commerce*. Hal ini membuat penulis ingin menganalisa bagaimana tingkat kepuasan konsumen *e-commerce* pada penggunaan Payment Gateway yang seringkali disebut sebagai solusi dalam keamanan proses pembayaran. Jika dinilai dengan metode EUCS, variabel manakah yang paling mempengaruhi kepuasan konsumen terhadap Payment Gateway dan apakah semua variabel berpengaruh secara simultan. Dengan latar belakang dan fenomena diatas maka penulis akan mengangkat penelitian ini dengan judul “**Tingkat Kepuasan Konsumen E-Commerce Pada Penggunaan Payment Gateway Dengan Pendekatan Metode EUCS**”.

1.3. Pertanyaan Masalah

Berdasarkan penjelasan pada latar belakang dan rumusan permasalahan di atas, maka timbul pertanyaan penelitian yaitu:

1. Bagaimana pengaruh vairabel *content* terhadap tingkat kepuasan konsumen *e-commerce* pada penggunaan Payment Gateway?
2. Bagaimana pengaruh vairabel *accuracy* terhadap tingkat kepuasan konsumen *e-commerce* pada penggunaan Payment Gateway?
3. Bagaimana pengaruh vairabel *format* terhadap tingkat kepuasan konsumen *e-commerce* pada penggunaan Payment Gateway?
4. Bagaimana pengaruh vairabel *ease of use* terhadap tingkat kepuasan konsumen *e-commerce* pada penggunaan Payment Gateway?
5. Bagaimana pengaruh vairabel *timeliness* terhadap tingkat kepuasan konsumen *e-commerce* pada penggunaan Payment Gateway?
6. Bagaimana pengaruh semua variabel terhadap tingkat kepuasan konsumen *e-commerce* pada penggunaan Payment Gateway?



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 mengizinkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengukur dan menganalisis pada:

1. Tingkat kepuasan konsumen *e-commerce* di Jabodetabek terhadap penggunaan Payment Gateway berdasarkan variabel *Content*.
2. Tingkat kepuasan konsumen *e-commerce* di Jabodetabek terhadap penggunaan Payment Gateway berdasarkan variabel *Accuracy*.
3. Tingkat kepuasan konsumen *e-commerce* di Jabodetabek terhadap penggunaan Payment Gateway berdasarkan variabel *Format*.
4. Tingkat kepuasan konsumen *e-commerce* di Jabodetabek terhadap penggunaan Payment Gateway berdasarkan variabel *Ease of Use*.
5. Tingkat kepuasan konsumen *e-commerce* di Jabodetabek terhadap penggunaan Payment Gateway berdasarkan variabel *Timeliness*.
6. Tingkat kepuasan konsumen *e-commerce* di Jabodetabek terhadap penggunaan Payment Gateway berdasarkan variabel *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use*, dan *Timeliness* secara simultan.

1.5. Manfaat Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan harapan dapat memberikan manfaat bagi pembaca yang terurai sebagai berikut:

a. Bagi Penulis

Penelitian ini dapat digunakan sebagai informasi mengenai evaluasi perkembangan Payment Gateway berdasarkan variabel *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use*, dan *Timeliness*. Penelitian ini juga dibuat sebagai syarat untuk kelulusan dalam perkuliahan Program Studi Keuangan dan Perbankan Terapan Politeknik Negeri Jakarta.

b. Bagi Akademis

Diharapkan hasil penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan bahan referensi agar dalam penelitian selanjutnya dapat dibuat penilaian yang lebih *update* mengenai Payment Gateway dan perubahan kebutuhan juga preferensi konsumen yang ada.

- c. Bagi Perusahaan Payment Gateway

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sebuah gambaran evaluasi kepuasan pengguna Payment Gateway di platform *e-commerce* untuk perkembangan produk dan jasanya di kalangan konsumen *e-commerce* di Jabodetabek dengan kriteria tertentu.

1.6. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah dalam penyusunan skripsi ini, pembahasan dibagi menjadi tiga bab dengan beberapa sub bab, sehingga secara keseluruhan menjadi satu kesatuan yang saling menjelaskan sebagai satu ide pemikiran. Sistematika penulisan ini merujuk pada pedoman penulisan skripsi Politeknik Negeri Jakarta. Secara garis besar muatan yang terkandung dalam masing-masing bab adalah sebagai berikut:

BAB 1 Pendahuluan

Pada bab satu ini akan membahas mengenai beberapa sub bab yang terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, pertanyaan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penelitian.

BAB 2 Kajian Pustaka

Pada bab dua ini akan membahas mengenai beberapa sub bab yang terdiri dari landasan teori model End User Computing Satisfaction dan Customer Satisfaction, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, dan hipotesis penelitian.

BAB 3 Metode Penelitian

Pada bab tiga ini akan membahas mengenai beberapa sub bab yang terdiri dari jenis penelitian, objek penelitian, jenis dan sumber data penelitian, metode pengumpulan data penelitian, operasionalisasi variabel, dan metode analisis data.

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



BAB 4 Analisis dan Pembahasan

Pada bab empat ini akan membahas mengenai beberapa sub bab yang terdiri dari gambaran umum responden, hasil uji instrumen data, hasil uji asumsi klasik, hasil uji regresi linear, hasil uji hipotesis, dan pembahasan.

BAB 5 Penutup

Pada bab lima ini akan membahas mengenai kesimpulan dan saran yang dihasilkan dari penelitian ini.



© 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 :

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

BAB 5

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil olahan dan analisis data yang dilakukan pada penelitian ini, maka dapat dibuat kesimpulan sebagai berikut.

- a. Variabel *Content* berpengaruh positif secara simultan terhadap variabel *User Satisfaction* (Y), juga berpengaruh secara parsial. Maka dapat disimpulkan bahwa H1 yang menyatakan “*Content* pada Payment Gateway berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan konsumen *e-commerce*” diterima. Berdasarkan nilai koefisien regresinya, variabel ini juga merupakan variabel yang paling berpengaruh terhadap variabel dependen.
- b. Variabel *Accuracy* berpengaruh positif secara simultan terhadap variabel *User Satisfaction* (Y), namun tidak berpengaruh secara parsial. Maka dapat disimpulkan bahwa H2 yang menyatakan “*Accuracy* pada Payment Gateway berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan konsumen *e-commerce*” ditolak.
- c. Variabel *Format* berpengaruh positif secara simultan terhadap variabel *User Satisfaction* (Y), juga berpengaruh secara parsial. Maka dapat disimpulkan bahwa H3 yang menyatakan “*Format* pada Payment Gateway berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan konsumen *e-commerce*” diterima.
- d. Variabel *Ease of Use* berpengaruh positif secara simultan terhadap variabel *User Satisfaction* (Y), namun tidak berpengaruh secara parsial. Maka dapat disimpulkan bahwa H4 yang menyatakan “*Ease of Use* pada Payment Gateway berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan konsumen *e-commerce*” ditolak.
- e. Variabel *Timeliness* berpengaruh positif secara simultan terhadap variabel *User Satisfaction* (Y), namun tidak berpengaruh secara parsial. Maka dapat disimpulkan bahwa H5 yang menyatakan “*Timeliness* pada Payment Gateway berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan konsumen *e-commerce*” ditolak.

- f. Variabel Content, Accuracy, Format, Ease of Use, dan Timeliness berpengaruh positif secara simultan terhadap User Satisfaction berdasarkan uji f (simultan). Maka dapat dinyatakan bahwa H6 yang menyatakan “Content (X1), Accuracy (X2), Format (X3), Ease of Use (X4), Timeliness (X5) pada Payment Gateway berpengaruh positif secara simultan terhadap tingkat kepuasan konsumen *e-commerce*” diterima.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat beberapa saran sebagai berikut.

a. Bagi Perusahaan Payment Gateway

Berdasarkan penelitian yang dilakukan kepada konsumen *e-commerce* di Jabodetabek dengan rentang usia 18 – 25 tahun, variabel *content* dan *format* sangat mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen, jika perusahaan penyedia Payment Gateway ingin menargetkan kelompok konsumen dengan kriteria tersebut, maka perusahaan harus meningkatkan dan memperhatikan isi dan tampilan dari sistem Payment Gateway.

Mayoritas konsumen pada kelompok tersebut sangat membutuhkan sistem yang dapat menampilkan isi, fitur, dan informasi lengkap terkait transaksi sehingga dapat meningkatkan efektivitas konsumen dalam bertransaksi, selain itu kelompok konsumen ini juga memperhatikan tampilan *interface* dari sistem yang ada, sehingga perusahaan perlu mengetahui bagaimana selera tampilan seperti tata letak dan warna yang muncul pada sistem dari target konsumennya.

Penelitian ini tidak menggunakan responden dengan rentang usia diatas 25 tahun karena berdasarkan hasil survey sederhana sebagai penelitian awal yang dilakukan oleh peneliti, konsumen pada rentang usia tersebut belum memperhatikan perihal adanya Payment Gateway. Hal tersebut dibuktikan dengan adanya 20% responden yang belum mengetahui apa itu Payment Gateway, sehingga diperlukan adanya sosialisasi untuk mengedukasi konsumen terkait adanya Payment Gateway pada setiap sistem pembayaran di *e-commerce*.



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

b. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti yang hendak melanjutkan penelitian terkait tingkat kepuasan konsumen *e-commerce* pada penggunaan Payment Gateway disarankan untuk lebih spesifik pada perusahaan atau *brand* Payment Gateway tertentu sehingga penilaian dan penelitian dapat lebih objektif dikarenakan pada penelitian ini hanya menilai Payment Gateway secara keseluruhan dan tidak spesifik pada *brand* tertentu.



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





DAFTAR PUSTAKA

- Aji, L. W., & Kusasih, I. A. (2021). Penilaian Kepuasan Dengan Model End User Computing Satisfaction Bagi Pengguna Aplikasi Financial Technology (Studi Kasus Bagi Pengguna Aplikasi LinkAja). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Manajemen*.
- Ariesta, A. (2021, September 24). *Kasus Fraud Naik Signifikan Selama Pandemi, Tertinggi di Segmen E-commerce*. iNews.
- Bank Indonesia. (2016). *PBI Nomor 18/40/PBI/2016 Tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran*.
- Cermati. (2017, August 1). Mengenal Payment Gateway, Dari Cara Kerja sampai Keuntungannya buat Transaksi. hal. Diakses dari <https://www.cermati.com/>.
- CNN Indonesia. (2021, November 12). 88,1 Persen Pengguna Internet Belanja dengan E-Commerce. *Ekonomi Keuangan*, hal. 1-1.
- Doll, W. J., & Torkzadeh, G. (1988). The Measurement of End-User Computing Satisfaction. *MIS Quarterly*, Vol. 12, No. 2, 259-274.
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Integrity Indonesia. (2019, January 25). E-Commerce Merugi Lebih Dari Dua Kali Lipat Karena Online Payment Fraud. hal. Diakses dari <https://www.integrity-indonesia.com/id/blog/>.
- Kotler, P. (1997). *Manajemen Pemasaran, Terjemahan Benyamin Molan*. Jakarta Indeks.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2007). *Manajemen Pemasaran, Jilid 1, Terjemahan Benyamin Molan*. Jakarta Indeks.
- Kurniawan, D., Zusrony, E., & Kusumajaya, R. A. (2018). Analisa Persepsi Pengguna Layanan Payment Gateway Pada Financial Technology Dengan Metode EUCS. *Jurnal Informa Politeknik Indonusa Surakarta*.
- Lidwina, A. (2021). *Gaji Generasi Z dan Milenial Banyak Dibelanjakan di E-Commerce*. Databoks Katadata.
- Novita, D., & Helena, F. (2021). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Traveloka Menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM) dan End-User Computing Satisfaction (EUCS). *JTSI*, Vol. 2, No. 1, 22-37.

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

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

Prihatiningsih, Kusmargiani, I. S., & Soebroto, N. W. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Mobile Payment. *Jurnal Aktual Akuntansi Keuangan Bisnis Terapan*.

Pusparisa, Y. (2020). *Pencurian Data Pengguna E-Commerce Kian Marak*. Katadata.

Rie. (2014, December 19). E-Commerce. hal. Diakses dari <https://bpptik.kominfo.go.id/2014/12/19/645/e-commerce/>.

Rini, D. P. (2019). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Akhir Terhadap Layanan "LinkAja" di Indonesia Melalui Pendekatan End User Computing Satisfaction (EUCS) dan Reputasi Perusahaan.

Sausi, J. M., Mtebe, J. S., & Mbelwa, J. (2021). Evaluating user satisfaction with the e-payment gateway system in Tanzania. *South African Journal of Information Management*.

SIRCLO and Ravenry. (2020). *Navigating Indonesia's E-Commerce: COVID-19 Impact and The Rise of Social Commerce*. SIRCLO.

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

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

LAMPIRAN

Lampiran 1. Form Kuesioner Responden

Form Kuesioner dapat diakses melalui <https://bit.ly/KuesionerPaymentGateway> atau <https://forms.gle/R3ULSwYEHbUJhtKu8>

Kuesioner Penelitian Skripsi

Tingkat Kepuasan Konsumen E-Commerce Pada Penggunaan Payment Gateway Dengan Pendekatan Metode EUCS

Larisa Putri Sutrisno (1804420231)
Politeknik Negeri Jakarta

Tingkat Kepuasan Konsumen E-Commerce Pada Penggunaan Payment Gateway Dengan Pendekatan Metode EUCS

Salam kenal, saya Larisa Putri Sutrisno mahasiswa tingkat akhir D4 Keuangan dan Perbankan, Politeknik Negeri Jakarta. Saat ini saya sedang melakukan penelitian skripsi mengenai "Tingkat Kepuasan Konsumen E-Commerce Pada Penggunaan Payment Gateway Dengan Pendekatan Metode EUCS" sebagai syarat kelulusan.

Untuk memenuhi kebutuhan data primer, penelitian ini membutuhkan responden dengan kriteria sebagai berikut.

1. Konsumen e-commerce
2. Berdomisili di Jabodetabek
3. Berusia > 17 tahun

Data yang diperoleh dari kuesioner ini akan dilindungi kerahasiaannya dan hanya digunakan

Preferensi berbelanja di e-commerce

Seberapa sering anda berbelanja via e-commerce? *

< 3x dalam satu bulan

3 - 5x dalam satu bulan

> 5x dalam satu bulan

Platform e-commerce apa yang paling sering anda gunakan? *

Marketplace (Shopee, Tokopedia, Bukalapak, dsb)

Website Store

Online Shop via Social Media

Alasan anda menggunakan platform tersebut? *

xnasdmsaiodm

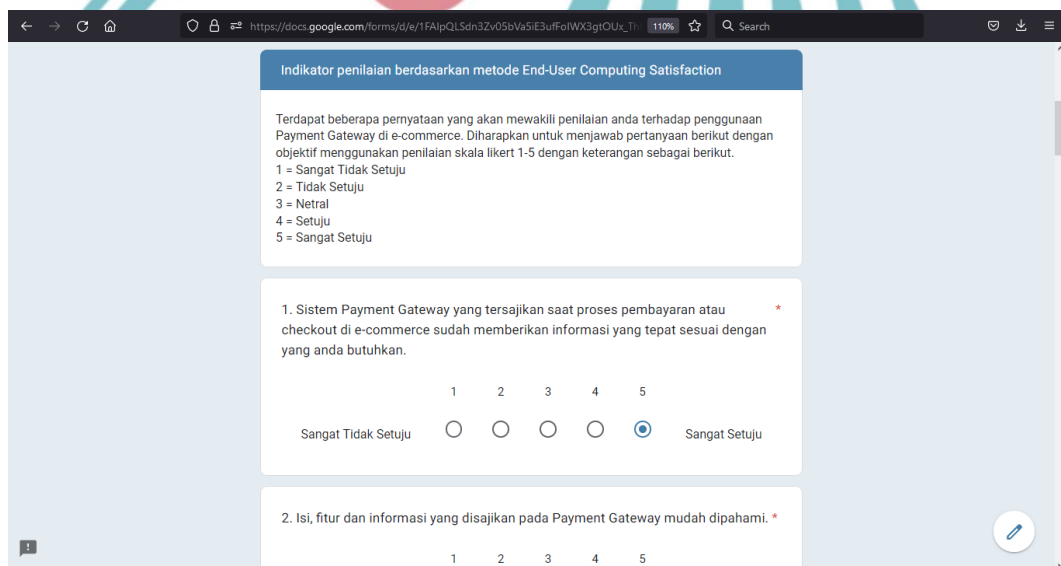
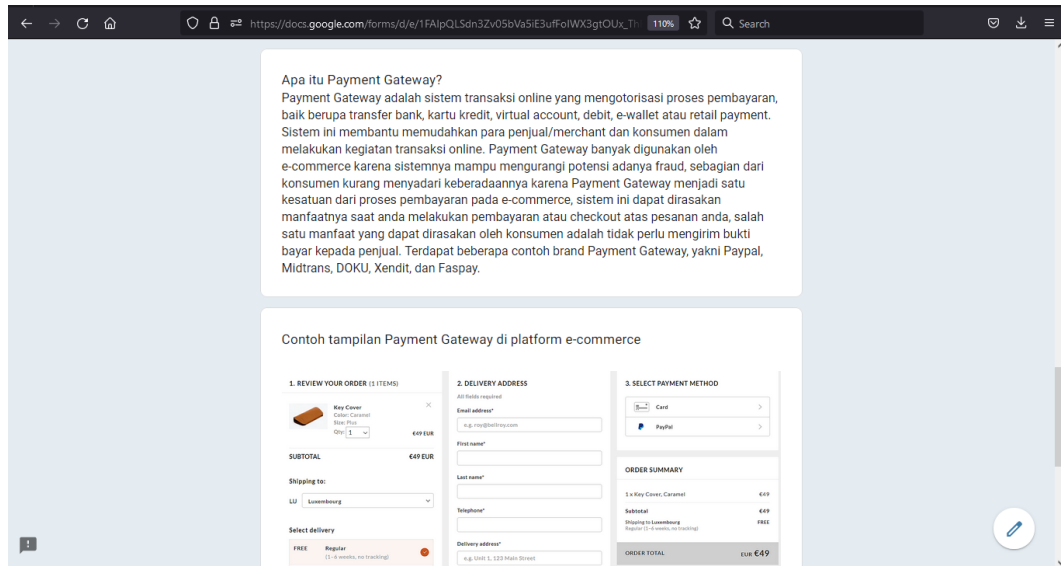
Hak Cipta :

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



Lampiran 2. Rekapitulasi Jawaban Responden

Responden	Content					Accuracy				Format				Ease of Use				Timeliness				User Satisfaction				
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	Total X1	X2.1	X2.2	X2.3	Total X2	X3.1	X3.2	X3.3	Total X3	X4.1	X4.2	X4.3	Total X4	X5.1	X5.2	X5.3	Total X5	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Total Y
1	4	5	5	4	18	5	4	4	13	4	5	5	14	4	3	4	11	5	4	4	13	4	4	5	5	18
2	4	4	5	5	18	5	4	5	14	4	4	4	12	5	5	5	15	5	4	5	14	5	4	4	5	18
3	5	4	5	5	19	4	5	4	13	4	4	4	12	5	5	4	14	4	5	4	13	5	4	4	4	17
4	5	5	5	5	20	5	5	3	13	4	5	5	14	5	4	4	13	5	5	3	13	5	4	5	5	19
5	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16
6	5	5	5	5	20	4	4	4	12	5	4	4	13	5	4	5	14	4	4	4	12	4	5	4	5	18
7	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16
8	4	4	5	4	17	4	3	3	10	5	4	4	13	4	4	3	11	4	3	3	10	5	4	4	4	17
9	4	4	2	5	15	3	3	4	10	3	4	3	10	5	4	3	12	3	3	4	10	4	3	4	3	14
10	4	4	3	3	14	4	3	4	11	3	4	4	11	5	4	4	13	4	3	4	11	4	4	4	3	15
11	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16
12	4	4	4	4	16	4	4	5	13	4	4	5	13	4	4	3	11	4	4	5	13	3	3	4	4	14
13	5	5	5	5	20	5	5	5	15	4	5	5	14	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	5	20
14	5	5	4	4	18	3	4	3	10	5	4	4	13	5	5	4	14	3	4	3	10	4	4	5	5	18
15	4	4	5	5	18	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	4	14	5	5	5	15	4	4	4	5	17
16	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	5	20
17	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16
18	4	4	4	5	17	4	3	3	10	5	4	4	13	3	4	4	11	4	3	3	10	4	4	5	4	17
19	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16
20	4	5	3	3	15	3	4	3	10	5	4	3	12	5	4	4	13	3	4	3	10	3	2	4	4	13
21	3	4	4	3	14	3	3	3	9	3	3	5	11	4	4	3	11	3	3	3	9	3	4	3	3	13
22	4	4	4	3	15	4	5	4	13	4	3	4	11	4	4	4	12	4	5	4	13	5	3	3	4	15
23	3	4	4	4	15	3	4	4	11	4	4	3	11	4	4	5	13	3	4	4	11	4	3	5	5	17
24	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16
25	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	5	20
26	5	4	5	4	18	4	5	5	14	5	4	5	14	4	5	4	13	4	5	5	14	4	5	4	5	18
27	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	5	20
28	5	5	4	4	18	5	4	4	13	4	4	4	12	4	4	4	12	5	4	4	13	5	2	4	5	16
29	4	5	4	4	17	4	3	4	11	4	5	5	14	4	5	3	12	4	3	4	11	3	4	5	5	17
30	4	4	3	3	14	4	3	4	11	3	4	4	11	3	4	4	11	4	3	4	11	4	3	4	4	15
31	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12	3	3	3	9	4	4	4	12	3	3	3	4	13
32	3	4	4	4	15	4	3	4	11	4	4	4	12	4	4	5	13	4	3	4	11	4	3	4	4	15
33	4	3	4	3	14	3	3	3	9	4	3	3	10	4	4	4	16	3	3	3	9	4	3	4	3	14
34	5	5	5	5	20	5	5	4	14	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	4	14	4	5	5	5	19
35	4	5	5	5	19	5	4	4	13	4	4	4	12	4	3	3	10	5	4	5	14	4	3	5	4	16
36	4	4	4	4	16	5	4	5	14	5	4	4	13	4	4	4	12	5	4	3	12	5	4	5	4	18



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 k

Responden	Content					Accuracy				Format				Ease of Use				Timeliness				User Satisfaction				
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	Total X1	X2.1	X2.2	X2.3	Total X2	X3.1	X3.2	X3.3	Total X3	X4.1	X4.2	X4.3	Total X4	X5.1	X5.2	X5.3	Total X5	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Total Y
37	2	3	3	3	11	4	5	4	13	3	3	3	9	3	4	4	11	4	3	4	11	3	3	3	4	13
38	5	5	5	4	19	5	5	3	13	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	4	14	4	4	5	5	18
39	5	5	4	5	19	4	4	4	12	4	4	5	13	4	5	4	13	4	4	3	11	5	4	5	5	19
40	5	5	4	5	19	4	4	4	12	5	5	4	14	5	5	4	14	5	5	4	14	5	4	4	5	18
41	4	4	4	4	16	4	3	3	10	4	4	5	13	4	5	4	13	5	4	3	12	4	4	4	4	16
42	4	3	4	4	15	3	3	4	10	4	4	3	11	5	4	5	14	3	3	4	10	4	3	4	4	15
43	5	4	4	4	17	4	3	4	11	5	5	5	15	4	5	5	14	5	4	5	14	4	4	4	4	16
44	5	4	4	4	17	4	4	4	12	3	4	4	11	4	4	5	13	4	4	3	11	4	3	4	4	15
45	4	5	4	5	18	4	4	5	13	4	4	5	13	3	4	3	10	4	3	3	10	5	4	5	4	18
46	3	4	3	5	15	5	5	5	15	5	4	3	12	3	4	4	11	4	4	4	12	4	4	3	4	15
47	3	3	3	3	12	3	4	3	10	4	5	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	12
48	5	4	4	4	17	5	5	5	15	4	4	4	12	4	4	4	12	3	4	4	11	4	3	3	5	15
49	5	3	4	3	15	5	5	5	15	3	3	5	11	3	5	4	12	5	3	5	13	5	3	3	5	16
50	4	4	3	4	15	4	4	4	12	3	4	4	11	4	4	4	12	3	3	3	9	3	4	4	3	14
51	5	4	4	4	17	4	3	3	10	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	5	20
52	5	5	5	5	20	4	4	4	12	4	5	5	14	5	5	4	14	5	5	5	15	5	5	5	5	20
53	4	5	5	5	19	3	4	3	10	4	5	5	14	5	5	5	15	5	3	4	12	5	5	5	4	19
54	4	4	5	4	17	3	3	3	9	5	4	5	14	5	4	4	13	5	4	5	14	4	4	5	5	18
55	4	4	4	4	16	4	5	4	13	4	4	4	12	4	4	3	10	2	3	3	8	3	4	5	5	17
56	5	5	5	5	20	3	4	4	11	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	5	20
57	4	3	4	4	15	4	4	4	12	3	3	4	10	4	4	3	11	5	4	3	12	4	3	3	4	14
58	4	4	5	4	17	5	4	3	12	3	4	4	11	3	3	4	10	3	4	4	11	4	4	4	4	16
59	4	3	4	3	14	5	5	5	15	4	4	3	11	3	3	3	9	3	3	4	10	3	4	4	4	15
60	5	5	5	5	20	4	5	5	14	4	5	5	14	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	5	20
61	5	4	4	4	17	5	5	5	15	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16
62	4	5	4	3	16	5	4	4	13	3	5	4	12	5	3	4	12	4	5	4	13	5	4	5	4	18
63	5	5	5	5	20	4	3	4	11	5	4	4	13	5	5	5	15	5	5	4	14	5	5	5	5	20
64	5	4	4	4	17	4	3	4	11	4	5	4	13	5	5	3	13	5	4	4	13	4	5	5	5	19
65	4	4	4	3	15	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	3	5	12	4	3	4	4	15
66	5	5	5	5	20	4	3	4	11	4	4	4	12	4	5	5	14	5	4	3	12	5	4	5	5	19
67	4	4	4	4	16	3	3	3	9	4	4	4	12	5	5	5	15	4	4	5	13	4	5	4	4	17
68	4	4	4	4	16	5	5	4	14	4	4	4	12	4	4	5	13	4	4	4	12	4	4	5	4	17
69	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	5	4	4	4	17
70	5	5	5	5	20	5	5	5	15	4	4	5	13	5	5	5	15	5	4	4	13	5	3	5	5	18



Lampiran 3. Distribusi Pernyataan

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
Content (X1)						
1.	Sistem Payment Gateway yang tersajikan saat proses pembayaran atau checkout di e-commerce sudah memberikan informasi yang tepat sesuai dengan yang anda butuhkan.	0	1	5	37	27
2.	Isi, fitur dan informasi yang disajikan pada Payment Gateway mudah dipahami.	0	0	7	38	25
3.	Sistem pada Payment Gateway memberikan laporan lengkap sesuai dengan transaksi anda pada e-commerce tersebut.	0	1	7	38	24
4.	Sistem pada Payment Gateway memberikan informasi jelas sesuai dengan yang anda butuhkan.	0	0	12	34	24
Accuracy (X2)						
1.	Payment Gateway selalu menampilkan informasi transaksi secara benar sehingga meningkatkan rasa aman dalam bertransaksi di e-commerce.	0	0	12	36	22
2.	Fitur pada Payment Gateway yang anda klik selalu menampilkan halaman yang sesuai serta jarang terjadi error pada proses pembayaran atau checkout.	0	0	18	31	21
3.	Data diri pada metode pembayaran yang dipilih sangat sesuai karena keakuratan sistem pada Payment Gateway.	0	0	15	38	17
Format (X3)						
1.	Tampilan warna pada sistem Payment Gateway menarik dan tidak mengganggu penglihatan.	0	0	11	39	20
2.	Payment Gateway menampilkan layout fitur dan informasi yang rapih dan menarik.	0	0	6	44	20

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

3.	Tampilan fitur pada Payment Gateway sudah sesuai dengan kebutuhan transaksi anda di e-commerce.	0	0	9	36	25
Ease of Use (X4)						
1.	Payment Gateway memberikan kemudahan proses input serta dapat meminimalisir adanya kesalahan input data diri dan transaksi.	0	0	10	32	28
2.	Proses pengolahan data atas transaksi di e-commerce semakin lancar dan mudah berkat Payment Gateway.	0	0	7	36	27
3.	Sistem pada Payment Gateway mudah digunakan dan dipelajari terutama bagi pemula.	0	0	13	35	22
Timeliness (X5)						
1.	Payment Gateway dapat memberikan informasi yang anda butuhkan terkait transaksi atau checkout yang dilakukan dengan tepat waktu dan <i>real-time</i> .	0	1	12	29	28
2.	Payment Gateway menyediakan informasi terbaru pada setiap transaksinya.	0	0	19	33	18
3.	Payment Gateway menampilkan notifikasi seperti promo dan penawaran terkini.	0	0	17	35	18
User Satisfaction (Y)						
1.	Payment Gateway menyediakan informasi transaksi hingga penawaran terbaru setiap kali digunakan.	0	0	10	35	25
2.	Payment Gateway sudah memenuhi kebutuhan anda dalam bertransaksi di e-commerce, serta mudah dipahami dalam penggunaannya.	0	2	18	35	15
3.	Payment Gateway selalu menampilkan informasi transaksi secara akurat dan jarang terjadi error pada sistem.	0	0	9	32	29
4.	Payment Gateway mempermudah akses pembayaran yang akan dilakukan pada platform e-commerce.	0	0	6	34	30



Lampiran 4. Hasil Uji Validitas

Validitas X1

		Correlations				
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	Content
X1.1	Pearson Correlation	1	,516**	,506**	,454**	,775**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	70	70	70	70	70
X1.2	Pearson Correlation	,516**	1	,479**	,588**	,803**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	70	70	70	70	70
X1.3	Pearson Correlation	,506**	,479**	1	,531**	,793**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	70	70	70	70	70
X1.4	Pearson Correlation	,454**	,588**	,531**	1	,814**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	70	70	70	70	70
Content	Pearson Correlation	,775**	,803**	,793**	,814**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	70	70	70	70	70

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Validitas X2

		Correlations			
		X2.1	X2.2	X2.3	Accuracy
X2.1	Pearson Correlation	1	,578**	,549**	,841**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	70	70	70	70
X2.2	Pearson Correlation	,578**	1	,537**	,852**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	70	70	70	70
X2.3	Pearson Correlation	,549**	,537**	1	,822**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	70	70	70	70
Accuracy	Pearson Correlation	,841**	,852**	,822**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	70	70	70	70

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

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



Validitas X3

		Correlations			
		X3.1	X3.2	X3.3	Format
X3.1	Pearson Correlation	1	,463**	,266*	,746**
	Sig. (2-tailed)		,000	,026	,000
	N	70	70	70	70
X3.2	Pearson Correlation	,463**	1	,529**	,833**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	70	70	70	70
X3.3	Pearson Correlation	,266*	,529**	1	,768**
	Sig. (2-tailed)	,026	,000		,000
	N	70	70	70	70
Format	Pearson Correlation	,746**	,833**	,768**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	70	70	70	70

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).
* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Validitas X4

		Correlations			
		X4.1	X4.2	X4.3	Ease_of_Use
X4.1	Pearson Correlation	1	,549**	,467**	,785**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	70	70	70	70
X4.2	Pearson Correlation	,549**	1	,499**	,782**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	70	70	70	70
X4.3	Pearson Correlation	,467**	,499**	1	,785**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	70	70	70	70
Ease_of_Use	Pearson Correlation	,785**	,782**	,785**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	70	70	70	70

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

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



Validitas X5

		X5.1	X5.2	X5.3	Timeliness
X5.1	Pearson Correlation	1	,543**	,443**	,833**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	70	70	70	70
X5.2	Pearson Correlation	,543**	1	,417**	,813**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	70	70	70	70
X5.3	Pearson Correlation	,443**	,417**	1	,763**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	70	70	70	70
Timeliness	Pearson Correlation	,833**	,813**	,763**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	70	70	70	70

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Validitas Y

		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	User_Satisfaction
Y.1	Pearson Correlation	1	,349**	,397**	,433**	,716**
	Sig. (2-tailed)		,003	,001	,000	,000
	N	70	70	70	70	70
Y.2	Pearson Correlation	,349**	1	,499**	,371**	,757**
	Sig. (2-tailed)	,003		,000	,002	,000
	N	70	70	70	70	70
Y.3	Pearson Correlation	,397**	,499**	1	,506**	,795**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000		,000	,000
	N	70	70	70	70	70
Y.4	Pearson Correlation	,433**	,371**	,506**	1	,748**
	Sig. (2-tailed)	,000	,002	,000		,000
	N	70	70	70	70	70
User_Satisfaction	Pearson Correlation	,716**	,757**	,795**	,748**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	70	70	70	70	70

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

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



Lampiran 5. Hasil Uji Reliabilitas

Reliabilitas X1

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,807	4

Reliabilitas X4

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,752	3

Reliabilitas X2

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,788	3

Reliabilitas X5

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,726	3

Reliabilitas X3

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,676	3

Reliabilitas Y

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,745	4

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



Lampiran 6. Lembar Bimbingan Penulisan Skripsi

NIM : 1804421031
 Nama Mahasiswa : Larisa Putri Sutrisno
 Program Studi : Keuangan dan Perbankan Terapan
 Nama Dosen Pembimbing : Fatimah, S.E., M.M.

No.	Tanggal	Materi Bimbingan	Tanda Tangan Pembimbing
1.	3 Maret 2022	Draft latar belakang penulisan	
2.	11 Maret 2022	Mengulas objek penelitian, kutipan dan data pendukung	
3.	1 April 2022	Revisi Bab 1	
4.	8 April 2022	Bab 1 disetujui Dosen Pembimbing, dan mengulas metodologi penelitian	
5.	12 April 2022	Bab 2 dan 3 disetujui Dosen Pembimbing	
6.	10 Mei 2022	Revisi proposal skripsi dan penyetujuan daftar kuesioner	
7.	10 Juni 2022	Tes uji coba validitas dan reliabilitas pada 30 responden pertama	
8.	20 Juni 2022	Validitas dan reliabilitas disetujui, pengolahan data secara keseluruhan	
9.	19 Juli 2022	Revisi Bab 4 dan 5	
10.	21 Juli 2022	Bab 3 dan 4 disetujui Dosen Pembimbing	

Menyetujui,
 KPS Keuangan dan Perbankan Terapan

Mia Andika Sari, S.Hum., M.M.
 NIP.9222016020919820803

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