

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Minat Mahasiswa Dalam Menggunakan Layanan E-Wallet (Studi Kasus pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung Tahun Ajaran 2018-2019)” skripsi ini ditulis oleh Nur Baiti Anisa, NIM 12401183295, pembimbing Dr. H. Mashudi, M.Pd.I.

Penelitian ini dilatar belakangi dengan Kepuasan pelanggan adalah suatu hal yang penting bagi suatu perusahaan. Ketika pelanggan puas maka produk itu bisa dianggap berhasil sebaliknya ketika pelanggan tidak puas maka produk yang dibuat bisa dianggap gagal. Dari sudut pandang kepuasan konsumen menyimpulkan bahwa aspek kemudahan, kegunaan, kepercayaan, dan sikap pengguna konsumen merupakan determinasi penting yang mempengaruhi kepuasan pengguna E-wallet.

Tujuan penelitian ini yaitu 1) Untuk menguji pengaruh Persepsi Kemudahan terhadap kepuasan minat mahasiswa menggunakan layanan E-wallet. 2) Untuk menguji pengaruh Persepsi Kegunaan terhadap kepuasan minat mahasiswa menggunakan layanan E-wallet. 3) Untuk menguji pengaruh Persepsi Kepercayaan terhadap kepuasan minat mahasiswa menggunakan layanan E-wallet. 4) Untuk menguji pengaruh Sikap Pengguna terhadap kepuasan minat mahasiswa menggunakan layanan E-wallet. 5) Untuk menguji pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Kegunaan, Persepsi Kepercayaan, dan Sikap Pengguna secara bersama-sama terhadap kepuasan minat mahasiswa menggunakan layanan E-wallet.

Metode penelitian menggunakan menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif. Penelitian ini merupakan penelitian lapangan, hal ini disebabkan karena dalam memperoleh data dari hasil pengamatan langsung kepada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN di Tulungagung dengan menggunakan kuesioner. Kemudian data tersebut diolah dengan menggunakan uji statistik. Penelitian ini dilakukan secara langsung dengan menyebarkan kuesioner yang ditunjukkan kepada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung yang mengetahui dan pernah menggunakan E-wallet.

Hasil penelitian ini menunjukkan 1) Persepsi Kemudahan (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan minat mahasiswa dalam menggunakan E-wallet. 2) Persepsi Kegunaan (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan minat mahasiswa dalam menggunakan E-wallet. 3) Persepsi Kepercayaan (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan minat mahasiswa dalam menggunakan E-wallet. 4) Persepsi Sikap Pengguna (X4) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan minat mahasiswa dalam menggunakan E-wallet. 5) Secara bersama-sama atau simultan persepsi kemudahan, persepsi kegunaan, persepsi kepercayaan dan sikap pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan dalam menggunakan layanan E-wallet pada mahasiswa FEBI UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung.

Kata Kunci : Persepsi Kemudahan, Persepsi Kegunaan, Persepsi Kepercayaan, Sikap Pengguna

ABSTRACT

Thesis with the title "Analysis of Factors Influencing Satisfaction of Student Interest in Using E-Wallet Services (Case Study on Students of the Faculty of Islamic Economics and Business UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung Academic Year 2018-2019)" this thesis was written by Nur Baiti Anisa, NIM 12401183295, supervisor Dr. H. Mashudi, M.Pd.I.

The background of this research is that customer satisfaction is something that is important for a company. regarding. When the customer is satisfied then the product can be considered successful otherwise when the customer is dissatisfied then the product made can be considered a failure. From the point of view of consumer satisfaction, it is concluded that aspects of convenience, usability, trust, and consumer user attitudes are important determinants that influence E-wallet user satisfaction.

The purposes of this study are 1) To test the effect of Perceived Convenience on satisfaction of students' interest in using E-wallet services. 2) To test the effect of Perceived Usefulness on satisfaction of students' interest in using E-wallet services. 3) To test the effect of Perceived Trust on satisfaction of students' interest in using E-wallet services. 4) To test the effect of User Attitudes on satisfaction of students' interest in using E-wallet services. 5) To examine the effect of Perceived Convenience, Perceived Usefulness, Perceived Trust, and User Attitudes together on satisfaction of students' interest in using E-wallet services.

The research method uses a quantitative research approach. This research is a field research, this is because in obtaining data from the results of direct observation of students of the Faculty of Economics and Islamic Business UIN in Tulungagung using a questionnaire. Then the data is processed using statistical tests. This research was carried out directly by distributing questionnaires that were shown to students of the Faculty of Islamic Economics and Business UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung who knew and had used E-wallets.

The results of this study indicate 1) Perceived Convenience (X1) has a positive and significant effect on satisfaction of students' interest in using E-wallets. 2) Perceived Usefulness (X2) has a positive and significant effect on the satisfaction of students' interest in using E-wallets. 3) Perceived Trust (X3) has a positive and significant effect on the satisfaction of students' interest in using E-wallets. 4) Perceived User Attitudes (X4) have a positive and significant effect on the satisfaction of students' interest in using E-wallets. 5) Simultaneously or simultaneously perceived convenience, perceived usefulness, perceived trust and user attitudes have a positive and significant effect on satisfaction in using E-wallet services for FEBI UIN students Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung.

Keywords: Perceived Convenience, Perceived Usability, Perceived Trust, User Attitude