

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ONLINE, PROMOSI PENJUALAN,  
DAN PERSEPSI KEMUDAHAN TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN  
E WALLET OVO PADA MAHASISWA FEB UNIVERSITAS NASIONAL**

**TUGAS AKHIR**

**RIZKA ANGELINA OCTAVIOLA**

**193402516285**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS NASIONAL**

**JAKARTA**

**2023**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ONLINE, PROMOSI PENJUALAN,  
DAN PERSEPSI KEMUDAHAN TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN  
E WALLET OVO PADA MAHASISWA FEB UNIVERSITAS NASIONAL**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh  
gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Nasional

**RIZKA ANGELINA OCTAVIOLA**

**193402516285**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS NASIONAL  
JAKARTA  
2023**

## LEMBAR PERNYATAAN

### LEMBAR PERNYATAAN

Penulis menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa segala pernyataan dalam tugas akhir yang berjudul :

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ONLINE, PROMOSI PENJUALAN, DAN PERSEPSI KEMUDAHAN TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN E-WALLET OVO PADA MAHASISWA FEB UNIVERSITAS NASIONAL**

**(Studi Pada Pengguna OVO di FEB Universitas Nasional)**

Merupakan gagasan atau hasil penelitian penulis, kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya. Tugas akhir ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Jika didalamnya terdapat kesalahan dan kekeliruan, maka sepenuhnya menjadi tanggung jawab penulis

Depok,



Stamp: UNIVERSITAS NASIONAL, FEB, RIKA ANGELINA OCTAVIOLA, NPM: 193402516285

**RIZKA ANGELINA OCTAVIOLA**

**NPM : 193402516285**

**LEMBAR PERSETUJUAN****LEMBAR PERSETUJUAN**

**Judul Skripsi** : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ONLINE, PROMOSI PENJUALAN, DAN PERSEPSI KEMUDAHAN TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN E WALLET OVO PADA MAHASISWA FEB UNIVERSITAS NASIONAL**

**Nama Mahasiswa** : **RIZKA ANGELINA OCTAVIOLA**

**Nomor Pokok** : **193402516285**

**Program Studi** : **MANAJEMEN**

Menyetujui  
Pembimbing.

(Dr. Elwisam, S.E., M.M.)

Mengetahui

Ketua Program Studi Manajemen



(Dr. Resti Hardini, S.E., M.Si.)

## LEMBAR PENGESAHAN

### LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ONLINE, PROMOSI PENJUALAN, DAN PERSEPSI KEMUDAHAN TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN E WALLET GOPAY PADA MAHASISWA FEB UNIVERSITAS NASIONAL

Nama Mahasiswa : RIZKA ANGELINA OCTAVIOLA

Nomor Pokok : 193402516285

Program Studi : MANAJEMEN

Mengesahkan  
Pembimbing Skripsi,

(Dr. Elwisam, S.E., M.M.)

Ketua/Penguji

Anggota/Penguji

(Dr. Muhani, S.E., M.Si.M.)

(Dr. Drs Suadi Sapta Putra, M.Si.M.)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,



(Kumba Digidowiseiso, S.E., M.App.Ec., Ph.D.)

Jakarta,

2023

Tanggal Lulus

2023

**ABSTRAK**  
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ONLINE, PROMOSI**  
**PENJUALAN, DAN PERSEPSI KEMUDAHAN TERHADAP KEPUTUSAN**  
**PENGGUNAAN E-WALLET OVO PADA MAHASISWA FEB**  
**UNIVERSITAS NASIONAL**

Oleh:

Rizka Angelina Octaviola

NPM : 193402516285

Tugas akhir dibawah bimbingan Dr. Elwisam,S.E.,M.M.

Penelitian ini bertujuan untuk menentukan dampak kemajuan pembayaran elektronik dan wawasan nilai terhadap keputusan penggunaan E-Wallet Ovo pada mahasiswa FEB Universitas Nasional. Data penelitian ini menggunakan data primer dalam bentuk angket kuesioner. Populasi penelitian ini adalah mahasiswa FEB Universitas Nasional yang menggunakan E-Wallet Ovo. Metode pengambilan sampel penelitian yang digunakan adalah purposive dengan jumlah 86 responden.. Hasil penelitian Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan online, promosi penjualan, persepsi kemudahan terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan E-Wallet OVO. Nilai koefisien determinasi (Adjusted R Square) sebesar 0,524%, hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan online, promosi penjualan dan persepsi kemudahan memiliki kontribusi pengaruh terhadap variabel keputusan penggunaan E-Wallet OVO mahasiswa FEB Universitas Nasional sebesar 0,541 atau 54,1% sedangkan sisanya sebesar 45,9% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan Online, Promosi Penjualan, Dan Persepsi Kemudahan

**ABSTRACT**  
**THE EFFECT OF ONLINE SERVICE QUALITY, SALES PROMOTION, AND**  
**PERCEPTION OF EASE ON USE DECISIONS OVO E-WALLET FOR**  
**NATIONAL UNIVERSITY FEB STUDENTS**

By:

*Rizka Angelina Octaviola*

*NPM : 193402516285*

*The final assignment under the guidance of Dr. Elwisam, S.E., M.M.*

*This study aims to determine the impact of advances in electronic payments and value insights on the decision to use the Ovo E-Wallet for FEB National University students. The data of this study used primary data in the form of a questionnaire. The population of this study were FEB students at the National University who used the Ovo E-Wallet. The research sampling method used was purposive with a total of 86 respondents. Research results The results of this study indicate that online service quality, sales promotion, perceived convenience have a positive and significant influence on the decision to use OVO E-Wallet. The value of the coefficient of determination (Adjusted R Square) is 0.524%, this indicates that the variables of online service quality, sales promotion and perceived convenience have an influence on the decision variable on the use of OVO E-Wallet for FEB National University students by 0.541 or 54.1% while the rest 45.9% is explained by other variables not examined in this study.*

*Keywords: Online Service Quality, Sales Promotion, and Perceived Convenience*

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. BIODATA DIRI

1. Nama : Rizka Angelina Octaviola
2. Tempat, Tanggal Lahir : Depok 25 Oktober 2000
3. Jenis Kelamin : Perempuan
4. Alamat : Jalan Pramuka No:45 03/02 Mampang Pancoran Mas Kota Depok
5. No. Handphone : 087875124048
6. Status : Belum Menikah
7. Agama : Islam
8. Kewarganegaraan : Indonesia
9. Email : [rizkaangelina25@gmail.com](mailto:rizkaangelina25@gmail.com)

### B. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. 2008 – 2013 : SDN Mampang 1 Depok
2. 2013 -2016 : SMP Gelora 1 Depok
3. 2016 – 2019 : SMAS Sejahtera 1 Depok
4. 2019 – 2023 : Universitas Nasional

Depok, Februari 2023

Rizka Angelina Octaviola



## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum wr,wb.

Alhamdulillahirobil'alamin, Puji syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal tugas akhir dengan judul Pengaruh Kualitas Layanan Online, Promosi Penjualan, Dan Persepsi Kemudahan Terhadap Keputusan Penggunaan E-Wallet OVO Mahasiswa FEB Universitas Nasional. Yang merupakan syarat dalam menyelesaikan studi untuk menempuh gelar Sarjana Manajemen di Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Nasional.

Penulis menyadari bahwa penulisan proposal tugas akhir jauh dari kata sempurna dan masih banyak terdapat kesalahan karena hal itu terwujud atas keterbatasan kemampuan dan pengetahuan penulis. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis pada khususnya dan bagi pihak lain pada umumnya. Dalam penyusunan proposal tugas akhir ini, penulis mendapatkan banyak pelajaran, dukungan motivasi, bantuan berupa bimbingan yang sangat berharga dari berbagai pihak mulai dari pelaksanaan hingga penyusunan laporan proposal tugas akhir ini. Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada orang-orang yang penulis hormati dan kasihi yang telah membantu secara langsung maupun tidak langsung selama penyusunan proposal tugas akhir ini.

Terimakasih dari hati yang paling dalam serta penghargaan setinggi-tingginya penulis ucapkan kepada :

1. Bapak Dr. Drs. EL Amry Bermawi Putera, M.A, selaku Rektor Universitas Nasional
2. Bapak Kumba Digdowiseiso, S.E.,M.App.Ec., Ph.D selaku Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Nasional.
3. Ibu Rahayu Lestari, S.E., M.M. selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Nasional.
4. Ibu Dr. Resty Hardini, S.E., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Nasional.

5. Bapak Dr, Elwisam, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia memberikan ilmu, motivasi, solusi dan juga memberikan arahan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Seluruh Dosen Universitas Nasional Khususnya Dosen Fakultas Ekonomi yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada anak didiknya sehingga bisa tumbuh dan berkembang dalam proses belajar.
7. Diri saya sendiri yang sudah mampu berjuang sampai titik ini, dan bangkit dalam setiap keadaan apapun
8. Bapak Joko Wiyono dan Ibu Winarti selaku orang tua tercinta yang selalu memberikan dukungan, pelajaran dalam hidup, kasih sayang, perhatian, dan doa tiada henti, dan juga adiknya tersayang Florin, dan Kimy sehingga penulis dapat menyelesaikan studi maupun skripsi dengan baik.
9. Terimakasih kepada orang tersayang Ilham Nur Muhammad yang selalu memberikan support, menemani saya dari awal perkuliahan hingga akhir dan pelajaran hidup sehingga penulis dapat menyelesaikan studi maupun skripsi dengan baik.
10. Terimakasih kepada teman-temanku F4 April, Amel, dan Juju yang selalu memberikan support dan pelajaran hidup sehingga penulis dapat menyelesaikan studi maupun skripsi dengan baik
11. Terimakasih kepada teman-teman saya Anggina dan Syfa yang telah memberikan dukungan dan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan studi maupun skripsi dengan baik.
12. Serta kepada keluarga besar Himpunan Mahasiswa Manajemen (HIMAJEM) yang sudah memani, memberikan semangat dan motivasi saya sehingga dapat selesainya studi maupun skripsi saya.

Penulis berdoa semoga kebaikan semua kerabat diatas dibalas dengan balasan yang baik oleh Allah SWT dan berharap skripsi ini mampu membantu serta bermanfaat bagi penulis juga bagi para pembaca.

Terima Kasih, Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Penulis



Rizka Angelina Octaviola

19340251628

## DAFTAR ISI

<b>PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ONLINE, PROMOSI PENJUALAN, DAN PERSEPSI KEMUDAHAN TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN E WALLET OVO PADA MAHASISWA FEB UNIVERSITAS NASIONAL.....</b>	<b>i</b>
<b>PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ONLINE, PROMOSI PENJUALAN, DAN PERSEPSI KEMUDAHAN TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN E WALLET OVO PADA MAHASISWA FEB UNIVERSITAS NASIONAL.....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB 1 .....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
<b>A. Latar Belakang Masalah .....</b>	<b>1</b>
<b>B. Perumusan Masalah .....</b>	<b>6</b>
<b>C. Tujuan Dan Penggunaan Penelitian.....</b>	<b>6</b>
<b>BAB II.....</b>	<b>8</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>8</b>
<b>A. Manajemen Pemasaran Dan Manajemen Pemasaran.....</b>	<b>8</b>
<b>1. Pengertian Pemasaran.....</b>	<b>8</b>
<b>2. Konsep Pemasaran.....</b>	<b>9</b>
<b>3. Tujuan Pemasaran.....</b>	<b>9</b>
<b>4. Pengertian Manajemen Pemasaran .....</b>	<b>10</b>
<b>5. Tujuan Manejemen Pemasaran.....</b>	<b>11</b>

<b>B. Kualitas Pelayanan Online</b> .....	12
1. Pengertian Kualitas Pelayanan Online .....	12
2. Faktor – faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Online .....	13
3. Indikator Kualitas Pelayanan Online .....	14
<b>C. Promosi Penjualan</b> .....	14
1. Pengertian Promosi Penjualan .....	14
2. Faktor – faktor Yang Mempengaruhi Promosi Penjualan .....	15
3. Jenis – jenis Promosi Penjualan .....	16
4. Indikator Promosi Penjualan.....	16
<b>D. Persepsi Kemudahan</b> .....	17
1. Pengertian Persepsi Kemudahan.....	17
2. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Persepsi Kemudahan .....	17
3. Indikator Persepsi Kemudahan.....	18
<b>E. Keputusan Penggunaan</b> .....	18
1. Pengertian Keputusan Penggunaan .....	18
2. Faktor – faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian .....	19
3. Indikator Keputusan Pembelian.....	20
<b>F. Keterkaitan Antar Variabel Penelitian</b> .....	21
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Online Terhadap keputusan penggunaan .....	21
2. Pengaruh Promosi Penjualan Terhadap keputusan Penggunaan.....	21
3. Pengaruh Persepsi Kemudahan Terhadap Keputusan Penggunaan .....	22
<b>G. Hasil Penelitian yang Sesuai Sebagai Rujukan Penelitian</b> .....	23
<b>H. Kerangka Analisis</b> .....	27
<b>I. Hipotesis</b> .....	28
<b>BAB III</b> .....	29
<b>METODE PENELITIAN</b> .....	29
<b>A. Objek Penelitian</b> .....	29
<b>B. Data Penelitian</b> .....	29
1. Sumber Data dan Jenis Data.....	29
2. Populasi Dan Sampel .....	30
3. Metode dan Alat Pengumpulan Data .....	31
<b>C. Definisi Operasional Variabel</b> .....	32

<b>D. Metode Analisis dan Pengujian Hipotesis</b> .....	34
1. Analisis Regresi Linear berganda .....	34
2. Uji Instrumen .....	35
3. Uji Asumsi Klasik .....	36
4. Uji Kelayakan Model .....	38
<b>BAB IV</b> .....	40
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	40
<b>A. Hasil Penelitian</b> .....	40
1) Deskripsi Data Penelitian .....	40
2) Deskripsi Responden .....	41
3) Pengujian Instrumen Penelitian dan Pengujian Asumsi Klasik.....	49
4) Uji Asumsi Klasik .....	53
5) Uji Kelayakan Model.....	57
6) Uji t (Uji Hipotesis Penelitian ) .....	60
<b>B. Pembahasan</b> .....	62
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Online Terhadap Keputusan Penggunaan.....	62
2. Pengaruh Promosi Penjualan Terhadap Keputusan Penggunaan .....	63
3. Pengaruh Persepsi Kemudahan Terhadap Keputusan Penggunaan .....	64
<b>BAB V</b> .....	65
<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	65
<b>A. Kesimpulan</b> .....	65
<b>B. Saran</b> .....	66
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	67

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 2.1 Rujukan Penelitian .....</b>	<b>24</b>
<b>Tabel 3.1 Pengukuran Skala Likert .....</b>	<b>33</b>
<b>Tabel 3.2 Definisi Operasional .....</b>	<b>33</b>
<b>Tabel 4.1 Skala Likert .....</b>	<b>45</b>
<b>Tabel 4.2 Total Skor Mean Kualitas Pelayanan Online(X1) .....</b>	<b>45</b>
<b>Tabel 4.3 Total Skor Mean Promosi Penjualan(X2) .....</b>	<b>46</b>
<b>Tabel 4.4 Total Skor Mean Persepsi Kemudahan(X3) .....</b>	<b>47</b>
<b>Tabel 4.5 Total Skor Mean Keputusan Penggunaan(Y) .....</b>	<b>48</b>
<b>Tabel 4.6 Hasil Validitas Instrumen Variabel Kualitas Pelayanan Online .....</b>	<b>50</b>
<b>Tabel 4.7 Hasil Validitas Instrumen Variabel Promosi Penjualan .....</b>	<b>50</b>
<b>Tabel 4.8 Hasil Validitas Instrumen Variabel Persepsi Kemudahan .....</b>	<b>51</b>
<b>Tabel 4.9 Hasil Validitas Instrumen Variabel Keputusan Penggunaan .....</b>	<b>52</b>
<b>Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas .....</b>	<b>53</b>
<b>Tabel 4.11 Output Uji Normalita .....</b>	<b>54</b>
<b>Tabel 4.12 Output Uji Multikolinieritas .....</b>	<b>55</b>
<b>Tabel 4.13 Output Uji Glejser .....</b>	<b>56</b>
<b>Tabel 4.14 Output Uji Autokorelasi .....</b>	<b>56</b>
<b>Tabel 4.15 Output Uji F .....</b>	<b>57</b>
<b>Tabel 4.16 Output Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>) .....</b>	<b>58</b>
<b>Tabel 4.17 Output Regresi Linier Berganda .....</b>	<b>59</b>
<b>Tabel 4.18 Output Uji T .....</b>	<b>61</b>

**DAFTAR GAMBAR**

<b>Gambar 1.1</b>	<b>Jumlah E-Wallet yang sering digunakan di Indonesia .....</b>	<b>3</b>
<b>Gambar 1.2</b>	<b>Hasil Pra Survei .....</b>	<b>3</b>
<b>Gambar 2.1</b>	<b>Kerangka Analisis .....</b>	<b>28</b>
<b>Gambar 4.1</b>	<b>Diagram presentase Jenis Kelamin .....</b>	<b>43</b>
<b>Gambar 4.2</b>	<b>Diagram presentase Usia .....</b>	<b>44</b>
<b>Gambar 4.3</b>	<b>Diagram presentase Program Studi .....</b>	<b>45</b>

