

**PENGARUH *PAYMENT GATEWAY*, KEMUDAHAN TRANSAKSI DAN  
KEAMANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN DI  
PT. FINNET INDONESIA**

**TUGAS AKHIR**

**NURALFINA NOVIYANTY JUSMAN**

**193402416467**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTASEKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS NASIONAL**

**JAKARTA**

**2023**

PENGARUH PAYMENT GATEWAY, KEMUDAHAN TRANSAKSI DAN  
KEAMANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN DI  
PT. FINNET INDONESIA

Diajukan sebagai salah satu ketentuan untuk memperoleh gelar sarjana di  
Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Nasional

Oleh:

NURALFINA NOVIYANTY JUSMAN

193402416467



PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTASEKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS NASIONAL  
JAKARTA  
2023

## LEMBAR PERNYATAAN

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

**PENGARUH *PAYMENT GATEWAY*, KEMUDAHAN TRANSAKSI DAN KEAMANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN DI PT.FINNET INDONESIA**

Merupakan gagasan atau hasil penelitian penulis , kecuali kutipan- kutipan yang disebutkan sumbernya. Tugas Akhir ini belum pernah diajukan guna mendapatkan gelar pada program sejenis di akademi besar lain. Bila didalamnya terdapat kesalahan serta kekeliruan, hingga seluruhnya jadi tanggung jawab penulis.

Jakarta , 21 Agustus 2023



Nuralfina Noviyanty Jusman

NPM.193402416467

**LEMBAR PERSETUJUAN**

Judul Tugas Akhir : **PENGARUH *PAYMENT GATEWAY* KEMUDAHAN  
TRANSAKSI DAN KEAMANAN TERHADAP  
KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN DI PT. FINNET**

Nama Mahasiswa : **NURALFINA NOVIYANTY JUSMAN**

Nomor Pokok Mahasiswa : **193402416467**

Program Studi : **MANAJEMEN**



Resti Hardini, SE., M.Si.

Resti Hardini, SE., M.Si.

Jakarta, 21 Agustus 2023

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir : PENGARUH *PAYMENT GATEWAY* KEMUDAHAN  
TRANSAKSI DAN KEAMANAN TERHADAP  
KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN DI PT. FINNET  
INDONESIA

Nama Mahasiswa : NURALFINA NOVIYANTY JUSMAN  
Nomor Pokok Mahasiswa : 193402416467  
Program Studi : MANAJEMEN

Diterima dan Disahkan oleh panitia Ujian Tugas Akhir  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional

Menyetujui,  
Pembimbing Tugas Akhir

(Dr. Rahayu Lestari, S.E., M.M.)

Ketua Penguji,

Anggota / Penguji

(Kumba Digdowiseiso, SE, M.App. Ec, Ph.D)

(Dr. Subur Karyatun, S.E, M.M)

Mengetahui,

Dekan

(Kumba Digdowiseiso, SE, M.App. Ec, Ph. D)

Jakarta, 21 Agustus 2023

## ABSTRAK

### PENGARUH *PAYMENT GATEWAY* KEMUDAHAN TRANSAKSI DAN KEAMANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DI PT FINNET INDONESIA

Oleh : NURALFINA NOVIYANTY JUSMAN

NPM : 193402416467

Tugas akhir dibawah bimbingan Dr. Rahayu Lestari, S.E., M.M.

Dalam Riset ini bertujuan untuk menganalisis Pengaruh *Payment Gateway* terhadap kepuasan Pengguna melalui kepercayaan PT Finnet Indonesia, Riset ini, menggunakan data primer dengan menyebarkan kuesioner sebanyak 114 responden. Informasi dianalisis dengan memakai analisis deskriptif serta inferensial. Dalam penerapan riset ini memakai data primer yang diperoleh lewat penyebaran kuesioner dan diolah dengan SPSS 26.

Hasil riset menampilkan variabel Pengaruh *Payment Gateway* kemudahan transaksi dan keamanan terhadap kepuasan pengguna melalui kepercayaan PT Finnet Indonesia secara parsial mempunyai pengaruh positif serta signifikan. Kepuasan Pengguna melalui kepercayaan berdasarkan hasil dari riset ini, maka semakin baik persepsi terhadap kualitas layanan maka akan semakin meningkatkan kepuasan pengguna *Finpay Payment Gateway*.

**Kata Kunci:** *Payment Gateway*, Kemudahan Transaksi, Keamanan, Kepuasan Pengguna, dan Kepercayaan

## ABSTRACT

# THE INFLUENCE OF PAYMENT GATEWAY EASE OF TRANSACTIONS AND SECURITY ON USER SATISFACTION IN PT FINNET INDONESIA'S

By: NURALFINA NOVIYANTY JUSMAN

NPM : 193402416467

The final assignment under the guidance of Dr. Rahayu Lestari, S.E., M.M.

This research aims to analyze the influence of payment gateways on user satisfaction through PT Finnet Indonesia's trust. This research uses primary data by distributing questionnaires to 114 respondents. Information was analyzed using descriptive and inferential analysis. In the application of this research using primary data obtained through the distribution of questionnaires and processed with SPSS 26.

The results of the study show that the effect of Payment Gateway variables on ease of transaction and security on user satisfaction through PT Finnet Indonesia's trust partially has a positive and significant influence on User Satisfaction through trust based on the results of this study, the better the perception of service quality, the higher the satisfaction of Finpay users. Payment gateway.

**Keywords: Payment Gateway, Ease of Transaction, Security, User Satisfaction, and Trust**

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. BIODATA PRIBADI

1. Nama : Nuralfina Noviyanty Jusman
2. Tempat dan Tanggal Lahir : Makassar, 11 November 1999
3. Agama : Islam
4. Alamat : Al Barokah Residence - Jl. Pondok Jaya X No.17 B,  
RW.6, Pela Mampang, Kec. Mampang Prpt., Kota  
Jakarta Selatan, DKI Jakarta 12710
5. No. Handphone : 082260-5678-62
6. E-Mail : alfinanovynty22@gmail.com
7. Status : Belum Menikah
8. Kewarganegaraan : Indonesia

### B. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. 2003 – 2005 : TK – ISLAM TERPADU AL INSYIRAH
2. 2006 – 2012 : SD INP PACCERAKAANG MAKASSAR
3. 2012 – 2015 : SMP NEGERI 12 MAKASSAR
4. 2015 – 2018 : SMK TELKOM MAKASSAR
5. 2019 – Sekarang : UNIVERSITAS NASIONAL

Jakarta, 21 Agustus 2023

Nuralfina Noviyanty Jusman

NPM : 193402416467



## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji Syukur penulis panjatkan atas Kehadirat Allah Subhanahu Wa Ta'ala Berkat bimbingan serta pertolongan-Nya, penulis dapat menuntaskan tesis yang berjudul **“PENGARUH *PAYMENT GATEWAY*, KEMUDAHAN TRANSAKSI DAN KEAMANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN DI PT FINNET INDONESIA”** dengan baik. Tujuan penyusunan tugas akhir ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat untuk kelulusan program Studi Program Sarjana (S1) Jurusan/Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.

Penyusunan tugas akhir ini penulis tentunya mengalami hambatan baik yang bersifat teknis maupun yang lainnya. Namun berkat dukungan, Kerjasama, dorongan semangat dan bantuan dari berbagai pihak maka hambatan tersebut dapat diatasi dengan baik. Oleh karena itu pada kesempatan ini dengan kerendahan, rasa kasih sayang penulis, dan rasa hormat penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Bapak Dr.Drs.EL mry Bermawi Putera, M.A, selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Bapak Kumba Digidowiseiso, S.E., M.App.Ec., Ph.D, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
3. Ibu Dr. Rahayu Lestari, S.E., M.M. selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
4. Ibu Dr. Resti Hardini, SE.,M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional Jakarta.
5. Ibu Dr. Rahayu Lestari, SE., M.Si selaku Dosen Pembimbing yang saya hormati, yang telah bersedia membantu menyempurnakan kekurangan, memberikan solusi, dan juga memberikan arahan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

6. Seluruh Dosen Universitas Nasional Khususnya Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada anak didik nyasehingga bisa tumbuh dan berkembang dalam proses belajar.
  7. Diri saya sendiri yang mampu kuat sampai titik ini, mampu berjuang di setiap keadaan, mau bangkit di setiap kegagalan, mampu bertahan menjalankan suka dan dukanya kehidupan ini.
  8. Ayah dan Mamah yang sudah membesarkan penulis, mendukung segala kegiatan penulis, memberikan motivasi dan semangat kepada penulis, mendengarkan segala keluhan penulis dan doa untuk penulis. Terima kasih atas segala dukungan yang sudah Ayah dan mamah berikan baik hal material maupun non material.
  9. Terima kasih kepada teman penulis Nur Hidayat Fanesa yang sudah memberikan semangat dan menemani hingga bisa menyelesaikan tugas akhir
  10. Terima kasih kepada pihak-pihak lain yang telah memberikan semangat, ide dan referensi kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
- Dengan selesainya penyusunan naskah tugas akhir ini, penulis berharap dapat membawa manfaat yang baik dan sekaligus dapat diandalkan dalam perjalanan intelektual. Penulis menyadari bahwa proses penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis sangat berterima kasih apabila pembaca dapat memberikan saran atau kritik yang membangun untuk memperluas wawasan dari makalah ini sebagai sebuah rangkaian proses pembelajaran.

Jakarta, 21 Agustus 2023

Penulis

## DAFTAR ISI

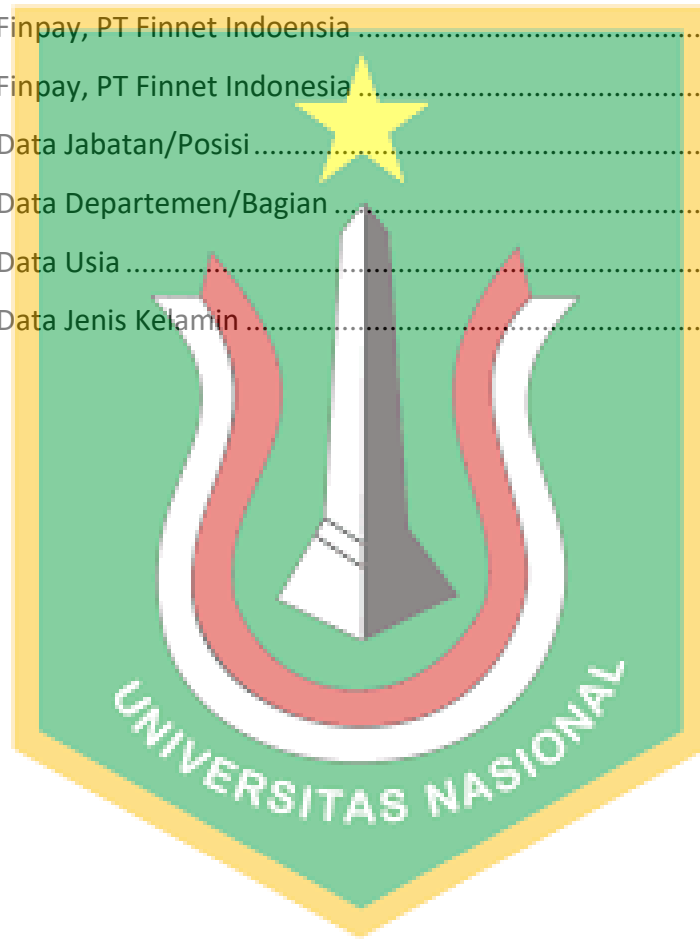
|   |             |
|---|-------------|
| <b>LEMBAR PERSETUJUAN.....</b>                      | <b>II</b>   |
| <b>LEMBAR PENGESAHAN.....</b>                       | <b>III</b>  |
| <b>ABSTRAK.....</b>                                 | <b>V</b>    |
| <b>ABSTRACT .....</b>                               | <b>VI</b>   |
| <b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....</b>                    | <b>VII</b>  |
| <b>KATA PENGANTAR .....</b>                         | <b>VIII</b> |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                              | <b>X</b>    |
| <b>DAFTAR GAMBAR .....</b>                          | <b>XII</b>  |
| <b>DAFTAR TABEL.....</b>                            | <b>XIII</b> |
| <b>BAB I .....</b>                                  | <b>XIV</b>  |
| <b>PENDAHULUAN .....</b>                            | <b>14</b>   |
| A.Latar Belakang Masalah.....                       | 14          |
| B.Rumusan Masalah.....                              | 17          |
| C.Tujuan Dan Kegunaan Penelitian.....               | 18          |
| <b>BAB II.....</b>                                  | <b>20</b>   |
| <b>TINJAUAN PUSTAKA .....</b>                       | <b>20</b>   |
| A.Manajemen Pemasaran.....                          | 20          |
| B.Keterkaitan Antara Variabel Penelitian .....      | 36          |
| C.Hasil Penelitian Yang Sesuai Sebagai Rujukan..... | 39          |
| D.Kerangka Analisis.....                            | 44          |
| E.Hipotesis.....                                    | 45          |
| <b>BAB III .....</b>                                | <b>46</b>   |
| <b>METEDOLOGI PENELITIAN .....</b>                  | <b>46</b>   |
| A.Objek Penelitian.....                             | 46          |
| B.Data Penelitian.....                              | 46          |
| C.Populasi dan Sampel .....                         | 47          |

|   |           |
|---|-----------|
| D. Metode dan Alat Pengumpulan Data .....           | 49        |
| E. Definisi Operasional .....                       | 50        |
| F. Metode Analisis dan Pengujian Hipotesis .....    | 52        |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b> | <b>60</b> |
| A. Hasil Penelitian .....                           | 60        |
| B. Pembahasan .....                                 | 84        |
| <b>BAB V .....</b>                                  | <b>89</b> |
| <b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>                   | <b>89</b> |
| A. Kesimpulan .....                                 | 89        |
| B. Saran .....                                      | 91        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>                         | <b>91</b> |



## DAFTAR GAMBAR

|  |    |
|--|----|
| Gambar 1. 1 Payment Gateway terbaik di Indonesia, 2023.....        | 17 |
| Gambar 1. 2 Data Kepuasan Pelanggan PT Finnet Indonesia.....       | 18 |
| Gambar 2 1 Alur Transaksi Menggunakan Finpay Payment Gateway ..... | 28 |
| Gambar 2 2 Kerangka Analisis .....                                 | 41 |
| Gambar 4 1 Logo Finpay, PT Finnet Indoensia.....                   | 55 |
| Gambar 4 2 Logo Finpay, PT Finnet Indonesia.....                   | 55 |
| Gambar 4 3 Hasil Data Jabatan/Posisi.....                          | 57 |
| Gambar 4 4 Hasil Data Departemen/Bagian.....                       | 58 |
| Gambar 4 5 Hasil Data Usia.....                                    | 59 |
| Gambar 4 6 Hasil Data Jenis Kelamin.....                           | 60 |



## DAFTAR TABEL

|   |    |
|---|----|
| Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....                       | 40 |
| Tabel 3. 1 Skala Likert .....                               | 49 |
| Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel.....               | 50 |
| Tabel 4. 1 Persentasi Karakteristik Responden .....         | 62 |
| Tabel 4. 2 Persentasi Karakteristik Departemen Bagian ..... | 63 |
| Tabel 4. 3 Persentasi Karakteristik Usia.....               | 64 |
| Tabel 4. 4 Persentasi Karakteristik Jenis Kelamin.....      | 65 |
| Tabel 4. 5 Deskripsi Statistik .....                        | 66 |
| Tabel 4. 6 Uji Validitas.....                               | 67 |
| Tabel 4. 7 Uji Reliabilitas.....                            | 68 |
| Tabel 4. 8 Hasil Uji Normalitas.....                        | 69 |
| Tabel 4. 9 Hasil Uji Multikolinieritas.....                 | 70 |
| Tabel 4. 10 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....              | 71 |
| Tabel 4. 11 Hasil Uji Autokorelasi.....                     | 72 |
| Tabel 4. 12 Hasil Uji F.....                                | 74 |
| Tabel 4. 13 Hasil Uji Determinasi R <sup>2</sup> .....      | 75 |
| Tabel 4. 14 Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....         | 79 |



## DAFTAR LAMPIRAN

|              |                               |
|--------------|-------------------------------|
| Lampiran I   | Kuesioner                     |
| Lampiran II  | Data Responden                |
| Lampiran III | Data Hasil Responden          |
| Lampiran IV  | Data Output olah data SPSS 26 |
| Lampiran V   | Hasil Turnitin                |



