

**PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN,
KEAMANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA MAXIM DI KOTA
BATAM**

SKRIPSI



**Oleh:
Fransisco Sinukaban
200910274**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2025**

**PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN,
KEAMANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA MAXIM DI KOTA
BATAM**

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana**



**Oleh:
Fransisco Sinukaban
200910274**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2025**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Fransisco Sinukaban

NPM : 200910274

Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora

Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa "Skripsi" yang saya buat dengan judul:

"Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Keamanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Maxim Di Kota Batam"

Adalah hasil karya sendiri dan bukan "duplikasi" dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, didalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip didalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun

Batam, 24 Januari 2025



Fransisco Sinukaban
200910274

**PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN,
KEAMANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA MAXIM DI KOTA
BATAM**

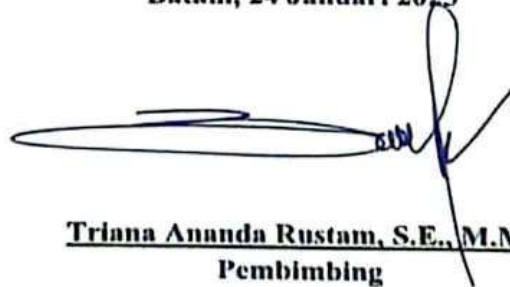
SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana**

**Oleh
Fransisco Sinukaban
200910274**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal
Seperti tertera dibawah ini**

Batam, 24 Januari 2025



**Triana Ananda Rustam, S.E., M.M.
Pembimbing**



ABSTRAK

Dalam era digital, kemajuan teknologi informasi telah mengubah cara konsumen berinteraksi dengan suatu layanan berbasis aplikasi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kemudahan penggunaan, keamanan, dan kepercayaan terhadap kepuasan konsumen dalam menggunakan platform Maxim di Kota Batam. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Responden penelitian ini adalah pengguna Maxim di Kota Batam, dengan jumlah sampel yang dihitung menggunakan rumus Jacob Cohen, menghasilkan 204 responden yang dipilih melalui teknik *purposive sampling*. Analisis data dilakukan melalui uji kualitas data, uji asumsi klasik, serta pengujian hipotesis. Hasil dari analisis regresi linier berganda mengungkapkan bahwa kemudahan penggunaan berkontribusi 19,9% dalam memberikan penjasalan kepuasan konsumen, keamanan menjelaskan 32,6% dan kepercayaan berkontribusi 32,1% dalam kontribusi pada kepuasan konsumen. Analisis koefisien determinasi mengungkapkan bahwa 67,3% variasi dari kepuasan konsumen telah dijelaskan oleh kemudahan penggunaan, keamanan, dan kepercayaan. Hasil uji t dan uji F memperkuat temuan yang telah menunjukkan bahwasanya kemudahan penggunaan, keamanan, dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, baik secara parsial maupun simultan.

Kata Kunci: Keamanan, Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan, Kepuasan Konsumen.

ABSTRACT

In the digital era, advances in information technology have changed the way consumers interact with application-based services. This study aims to analyze the effect of ease of use, security, and trust on consumer satisfaction in using the Maxim platform in Batam City. The research method used is quantitative with a descriptive approach. The respondents of this study were Maxim users in Batam City, with the number of samples calculated using the Jacob Cohen formula, resulting in 204 respondents selected through purposive sampling techniques. Data analysis was carried out through data quality testing, classical assumption testing, and hypothesis testing. The results of multiple linear regression analysis revealed that ease of use contributed 19.9% in providing an explanation of consumer satisfaction, security explained 32.6% and trust contributed 32.1% in contributing to consumer satisfaction. The analysis of the coefficient of determination revealed that 67.3% of the variation in consumer satisfaction was explained by ease of use, security, and trust. The results of the t-test and F-test strengthen the findings that have shown that ease of use, security, and trust have a positive and significant effect on consumer satisfaction, both partially and simultaneously.

Keywords: *Consumer Satisfaction, Ease of Use, Security, Trust.*

KATA PENGANTAR

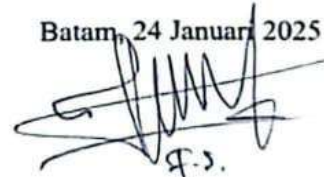
Puji syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat dan karuniaNya sehingga penulis mampu menyelesaikan laporan tugas yang telah diberikan oleh pihak Universitas Putera Batam (UPB). Skripsi ini dibuat sebagai syarat untuk menyelesaikan program strata satu (S1) pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari masih banyak terdapat kekurangan, baik dari penulisan maupun tata bahasa yang digunakan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini takkan wujud tanpa bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.Si. selaku Rektor Universitas Putera Batam.
2. Bapak Dr. Michael Jibrael Rorong, S.T., M.I.Kom. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Putera Batam.
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.
4. Ibu Triana Ananda Rustam, S.E., M.M. selaku Pembimbing Skripsi pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.
5. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam yang telah memberikan ilmu dan wawasannya kepada penulis melalui materi perkuliahan.
6. Pihak responden yang telah memberikan penulis kemudahan waktu dan kesempatan dalam melakukan penelitian dan menyelesaikan skripsi ini.
7. Ayah dan Ibu penulis yang senantiasa mendukung penulis dalam segala hal yang penulis lakukan.
8. Teman-teman yang telah memberikan dukungan dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu yang senantiasa selalu membantu baik moral maupun materi, sehingga saya dapat melanjutkan penyusunan Skripsi ini hingga selesai pada akhirnya.

Semoga Tuhan membalas kebaikan dan ketulusan semua pihak yang telah membantu menyelesaikan Skripsi ini dengan melimpahkan rahmat dan karuniannya.

Batam, 24 Januari 2025



Fransisco Sinukaban



Universitas Putera Batam

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR RUMUS	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	11
1.3 Batasan Masalah.....	12
1.4 Rumusan Masalah	12
1.5 Tujuan Penelitian.....	13
1.6 Manfaat Penelitian.....	13
1.6.1 Secara Teoritis.....	13
1.6.2 Secara Praktis	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Kajian Teori.....	16
2.1.1 Kemudahan Penggunaan	16
2.1.1.1 Pengertian Kemudahan Penggunaan.....	16
2.1.1.2 Faktor Kemudahan Penggunaan.....	17
2.1.1.3 Dampak Kemudahan Penggunaan.....	18
2.1.1.4 Indikator Kemudahan Penggunaan	20
2.1.2 Keamanan.....	21
2.1.2.1 Pengertian Keamanan.....	21
2.1.2.2 Faktor Keamanan	22
2.1.2.3 Aspek Keamanan.....	23
2.1.2.4 Indikator Keamanan	25
2.1.3 Kepercayaan	26
2.1.3.1 Pengertian Kepercayaan.....	26
2.1.3.2 Faktor Kepercayaan.....	28
2.1.3.3 Jenis Kepercayaan	29
2.1.3.4 Indikator Kepercayaan	31
2.1.4 Kepuasan Konsumen.....	32
2.1.4.1 Pengertian Kepuasan Konsumen.....	32
2.1.4.2 Faktor Kepuasan Konsumen	33
2.1.4.3 Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	35
2.1.4.4 Indikator Kepuasan Konsumen	37
2.2 Penelitian Terdahulu	39

2.3	Kerangka Pemikiran.....	41
2.3.1	Pengaruh Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	41
2.3.2	Pengaruh Keamanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	41
2.3.3	Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	42
2.4	Hipotesis.....	43
BAB III METODE PENELITIAN		
3.1	Jenis Penelitian.....	44
3.2	Sifat Penelitian	44
3.3	Lokasi dan Periode Penelitian	45
3.3.1	Lokasi Penelitian	45
3.3.2	Periode Penelitian.....	45
3.4	Populasi dan Sampel	46
3.4.1	Populasi	46
3.4.2	Teknik Penentuan Besar Sampel.....	46
3.4.3	Teknik <i>Sampling</i>	47
3.5	Sumber Data	48
3.6	Metode Pengumpulan Data	49
3.7	Definisi Operasional Variabel Penelitian	51
3.7.1	Variabel Independen (X).....	51
3.7.2	Variabel Dependen (Y)	51
3.8	Metode Analisis Data	53
3.8.1	Uji Statistik Deskriptif	53
3.8.2	Uji Kualitas Data	54
3.8.2.1	Uji Validitas	54
3.8.2.2	Uji Reliabilitas.....	55
3.8.3	Uji Asumsi Klasik.....	56
3.8.3.1	Uji Normalitas	56
3.8.3.2	Uji Multikolinearitas	58
3.8.3.3	Uji Heteroskedastisitas	58
3.8.4	Uji Pengaruh.....	59
3.8.4.1	Analisis Regresi Linier Berganda.....	59
3.8.4.2	Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	60
3.9	Uji Hipotesis.....	61
3.9.1	Uji Hipotesis Secara Parsial – Uji t	61
3.9.2	Uji Hipotesis Secara Simultan – Uji F	63
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	65
4.2	Deskripsi Karakteristik Responden	66
4.2.1	Hasil Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	66
4.2.2	Hasil Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	66
4.2.3	Hasil Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	67
4.2.4	Hasil Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Pembelian	68
4.3	Deskripsi Jawaban Responden	69
4.3.1	Deskriptif Kemudahan Penggunaan (X1)	69
4.3.2	Deskriptif Keamanan (X2)	70

4.3.3	Deskriptif Kepercayaan (X3)	71
4.3.4	Deskriptif Kepuasan Konsumen (Y)	72
4.4	Analisis Data	73
4.4.1	Uji Kualitas Data	73
4.4.1.1	Uji Validitas	73
4.4.1.2	Uji Reliabilitas	76
4.4.2	Uji Asumsi Klasik	77
4.4.2.1	Uji Normalitas	77
4.4.2.2	Uji Multikolinearitas	80
4.4.2.3	Uji Heteroskedastisitas	81
4.4.3	Uji Pengaruh	82
4.4.3.1	Analisis Regresi Linier Berganda	82
4.4.3.2	Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	83
4.5	Pengujian Hipotesis	84
4.5.1	Uji Hipotesis Secara Parsial – Uji t	84
4.5.2	Uji Hipotesis Secara Simultan – Uji F	86
4.6	Pembahasan	87
4.6.1	Pengaruh Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Konsumen	87
4.6.2	Pengaruh Keamanan Terhadap Kepuasan Konsumen	88
4.6.3	Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen	89
4.6.4	Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Keamanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen	90
4.7	Implikasi Hasil Penelitian	90
BAB V SIMPULAN DAN SARAN		
5.1	Simpulan	92
5.2	Saran	92
DAFTAR PUSTAKA		95
Lampiran 1. Pendukung Penelitian		
Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup		
Lampiran 3. Surat Keterangan Penelitian		

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Kasus Pada Layanan Maxim	5
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	43
Gambar 4.1 Uji Normalitas Dengan Histogram	77
Gambar 4.2 Uji Normalitas Dengan Diagram <i>Normal P-P Plot</i>	78
Gambar 4.3 Uji Heteroskedastisitas	81

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Keluhan Dalam Penggunaan Maxim.....	4
Tabel 1.2 Layanan Transportasi <i>Online</i> Paling Aman di Indonesia 2023.....	6
Tabel 1.3 Keluhan Pelanggan Terhadap Layanan Maxim	8
Tabel 1.4 Layanan Ojek <i>Online</i> Pilihan Masyarakat Indonesia 2023	10
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	39
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian.....	45
Tabel 3.2 Pemberian Skor Kusioner.....	50
Tabel 3.3 Operasional Variabel.....	52
Tabel 3.4 Kategori Rentang Skala.....	54
Tabel 4.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	66
Tabel 4.2 Profil Responden Berdasarkan Usia.....	67
Tabel 4.3 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	67
Tabel 4.4 Profil Responden Berdasarkan Jumlah Pembelian.....	68
Tabel 4.5 Rentang Skala.....	69
Tabel 4.6 Deskriptif Kemudahan Penggunaan.....	69
Tabel 4.7 Deskriptif Keamanan.....	70
Tabel 4.8 Deskriptif Kepercayaan.....	71
Tabel 4.9 Deskriptif Kepuasan Konsumen.....	72
Tabel 4.10 Uji Validitas Kemudahan Penggunaan (X1)	73
Tabel 4.11 Uji Validitas Keamanan (X2).....	74
Tabel 4.12 Uji Validitas Kepercayaan (X3)	74
Tabel 4.13 Uji Validitas Kepuasan Konsumen (Y).....	75
Tabel 4.14 Uji Reliabilitas.....	76
Tabel 4.15 Hasil Uji <i>Kolmogorov-Smirnov</i>	79
Tabel 4.16 Uji Multikolinearitas	80
Tabel 4.17 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	82
Tabel 4.18 Hasil Uji Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	84
Tabel 4.19 Hasil Uji t (Parsial).....	85
Tabel 4.20 Hasil Uji f (Simultan).....	86

DAFTAR RUMUS

	Halaman
Rumus 3.1 <i>Jacob Cohen</i>	47
Rumus 3.2 Rentang Skala	53
Rumus 3.3 <i>Pearson Correlation</i>	55
Rumus 3.4 <i>Alpha Cronbach</i>	56
Rumus 3.5 Regresi Linear Berganda.....	60
Rumus 3.6 Koefisien Determinasi	61
Rumus 3.7 Uji t	62
Rumus 3.8 Uji f.....	64