

**PENGARUH *PERCEIVED QUALITY*, *PERCEIVED EASE OF USE*, DAN
PERCEIVED OF TRANSACTION SECURITY TERHADAP USER
SATISFACTION PADA APLIKASI FLIP
(STUDI PADA GENERASI MILLENIAL DAN GENERASI Z)
SKRIPSI**



Oleh:

**VERONICA MECHY LUKLU'UL FIRDAUS
21042010113**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
SURABAYA**

2025

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH *PERCEIVED QUALITY*, *PERCEIVED EASE TO USE*, DAN
PERCEIVED OF TRANSACTION SECURITY TERHADAP USER
SATISFACTION PADA APLIKASI FLIP**

(STUDI PADA GENERASI MILLENNIAL DAN GENERASI Z)

Disusun Oleh :

VERONICA MECHY LUKLU'UL FIRDAUS
21042010113

**Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi Jurusan
Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik Universitas
Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Pada Tanggal 22 Mei 2025**

PEMBIMBING UTAMA

TIM PENGUJI

1. Ketua


R. Yuniardi Rusdianto, S.Sos., M.Si
NIP. 197206132021211003


Dra. Lia Nirawati, M.Si
NIP. 196009241993032001

2. Sekretaris


Dr. Acep Samsudin, S.Sos., M.M., M.A
NIP. 21119771204337

3. Anggota


R. Yuniardi Rusdianto, S.Sos., M.Si
NIP. 197206132021211003

Mengetahui,
DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA, DAN POLITIK


Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

LEMBAR PERSETUJUAN

**PENGARUH *PERCEIVED QUALITY*, *PERCEIVED EASE OF USE*, DAN
PERCEIVED OF TRANSACTION SECURITY TERHADAP USER
SATISFACTION PADA APLIKASI FLIP
(STUDI PADA GENERASI MILLENNIAL DAN GENERASI Z)**

Disusun Oleh :

VERONICA MECHY LUKLU'UL FIRDAUS

21042010113

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi

Menyetujui,

PEMBIMBING UTAMA



R. Yuniarldi Rusdianto, S.Sos., M.Si

NIP. 197206132021211003

Mengetahui,

DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA, DAN ILMU POLITIK



Dr. Catur Suratnoaji, M.Si

NIP. 196804182021211006

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Veronica Mechy Luklu'ul Firdaus
NPM : 21042010113
Program : Sarjana (S1) Magister (S2) / Doktor (S3)
Program Studi : Administrasi Bisnis
Fakultas : Ilmu Sosial, Budaya dan Politik

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Tugas Akhir Skripsi Tesis/Disertasi* ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada Skripsi/Tesis/Desertasi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Surabaya, 09 Mei 2025
Yang membuat pernyataan



Veronica Mechy Luklu'ul Firdaus
NPM. 21042010113

*pilih salah satu (lingkari)

KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat, rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul ***“Pengaruh *Perceived Quality*, *Perceived Ease Of Use*, Dan *Perceived Of Transaction Security* Terhadap *User Satisfaction* Pada Aplikasi Flip (Studi Pada Generasi Millenial Dan Generasi Z)”***.

Penyusunan skripsi ini tidak akan bisa berjalan lancar tanpa adanya dukungan dan bantuan dari berbagai pihak tanpa adanya dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada Bapak R. Yuniardi Rusdianto, S.Sos., M.Si, selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk membimbing, mendukung, serta memberikan saran maupun masukan dalam penyusunan skripsi ini. Selain itu, dengan rendah hati penulis mengucapkan terima kasih yang setinggi-tingginya kepada pihak yang selalu memberikan dukungan, diantaranya kepada :

1. Bapak Dr. Catur Suratnoaji, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak Dr. Acep Samsudin, S.Sos, M.A., M.M selaku Koordinator Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

3. Bapak dan Ibu dosen Administrasi Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan dukungan kepada penulis.
4. Ibu Endang Yuliana sebagai ibu kandung dari penulis, terima kasih sebesar-besarnya penulis berikan kepada beliau atas segala bentuk bantuan, semangat, dan doa yang diberikan selama ini. Ibu menjadi penguat dan pengingat paling hebat bagi penulis. Ayah Muh. Chomarudin sebagai ayah kandung dari penulis, terima kasih penulis berikan kepada beliau yang telah mendidik penulis menjadi wanita yang kuat dan hebat. Saudari Septyana Mechyka Luklu’ul Jannah sebagai saudara kandung dari penulis, terima kasih sudah ikut serta dalam proses penulis menempuh pendidikan selama ini, jadilah anak yang hebat.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi masih banyak terdapat kekurangan. Untuk itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang dapat membangun penyempurnaan skripsi ini. Dengan segala keterbatasan yang penulis miliki, penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat baik menjadi sumber pengetahuan maupun referensi bagi seluruh pihak.

Surabaya, Mei 2025

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penulisan	8
1.4 Manfaat Penulisan	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Penulisan Terdahulu	10
2.2 Landasan Teori	16
2.2.1 Pemasaran dan Pemasaran Jasa	16
2.2.2 <i>Perceived Quality</i>	23
2.2.3 <i>Perceived Ease Of Use</i>	29
2.2.4 <i>Perceived Of Transaction Security</i>	40
2.2.5 <i>User Satisfaction</i>	48
2.3 Hubungan Antar Variabel.....	55
2.4 Kerangka Berpikir	56
2.5 Hipotesis	59
BAB III METODE PENULISAN	60
3.1 Jenis Penulisan	60
3.2 Lokasi Penulisan.....	60
3.3 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	61
3.3.1 Definisi Operasional	61
3.3.2 Pengukuran Variabel	65
3.4 Populasi, Sampel, dan Teknik Penarikan Sampel	67
3.4.1 Populasi.....	67
3.4.2 Sampel.....	67
3.4.3 Teknik Penarikan Sampel.....	68

3.5 Jenis dan Teknik Pengumpulan Data.....	69
3.5.1 Jenis Data	69
3.5.2 Pengumpulan Data.....	70
3.6 Teknik Analisis Data.....	71
3.6.1 Teknik Analisis Data	71
3.6.2 Uji Validitas	71
3.6.3 Uji Reliabilitas.....	72
3.6.4 Uji Asumsi Klasik.....	73
3.6.4.1 Uji Normalitas	73
3.6.4.2 Uji Multikolinearitas.....	74
3.6.4.3 Uji Heteroskedastisitas.....	75
3.6.5 Analisis Regresi Linear Berganda	76
3.6.6 Koefisien Determinasi (R^2)	77
3.7 Uji Hipotesis	78
3.7.1 Uji F (Simultan).....	78
3.7.2 Uji t (Parsial)	80
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	82
4.1 Gambaran Umum Objek Penulisan.....	82
4.1.1 Sejarah Perusahaan	82
4.1.2 Visi Misi Perusahaan.....	84
4.1.3 Logo Perusahaan.....	84
4.1.4 Nilai Perusahaan	85
4.2 Deskripsi Hasil Penulisan	86
4.2.1 Deskripsi Karakteristik Responden	86
4.2.2 Deskripsi Variabel Penulisan.....	90
4.3 Hasil Analisis Data dan Pengujian Hipotesis	99
4.3.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	99
4.3.2 Uji Asumsi Klasik.....	101
4.3.3 Analisis Regresi Linear Berganda	103
4.3.4 Koefisien Determinasi (R^2)	104
4.3.5 Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji F).....	105
4.3.6 Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji t)	106
4.4 Pembahasan Hasil Penulisan.....	107

4.4.1 Pengaruh <i>Perceived Quality</i> , <i>Perceived Ease Of Use</i> , Dan <i>Perceived Of Transaction Security</i> Secara Simultan Terhadap <i>User Satisfaction</i>	107
4.4.2 Pengaruh <i>Perceived Quality</i> Secara Parsial Terhadap <i>User Satisfaction</i>	108
4.4.3 Pengaruh <i>Perceived Ease Of Use</i> Secara Parsial Terhadap <i>User Satisfaction</i>	109
4.4.4 Pengaruh <i>Perceived Of Transaction Security</i> Secara Parsial Terhadap <i>User Satisfaction</i>	110
4.5 Matriks Hasil Penulisan	111
BAB V PENUTUP	114
5.1 Kesimpulan	114
5.2 Saran	115
DAFTAR PUSTAKA.....	116

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pasar utama yang dicari perusahaan fintech Indonesia	4
Tabel 1.2 Urutan Rating Fintech di App Store dan Google Play.....	6
Tabel 2.1 Ringkasan Penulisan Terdahulu	14
Tabel 3.1 Ringkasan Definisi Operasional.....	64
Tabel 3.2 Skala Likert	66
Tabel 4.1 Distribusi Jenis Kelamin Responden	86
Tabel 4.2 Distribusi Kelompok Generasi Responden	87
Tabel 4.3 Distribusi Wilayah Tempat Tinggal Responden	87
Tabel 4.4 Distribusi Pekerjaan Responden.....	88
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Penggunaan Responden.....	89
Tabel 4.6 Deskripsi Variabel Perceived Quality	90
Tabel 4.7 Deskripsi Variabel Perceived Ease To Use	92
Tabel 4.8 Deskripsi Variabel Perceived Of Transaction Security.....	94
Tabel 4. 9 Deskripsi Variabel User Satisfaction	97
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas.....	99
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas.....	100
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinearitas.....	102
Tabel 4.13 Hasil Regresi Linear Berganda.....	103
Tabel 4.14 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	104
Tabel 4.15 Hasil Uji F	105
Tabel 4.16 Hasil Uji t	106
Tabel 4.17 Matriks Hasil Penulisan	111

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	58
Gambar 3.1 Model Analisis Regresi Berganda	77
Gambar 3.2 Kurva Uji Simultan (Uji F)	79
Gambar 3.3 Kurva Uji Parsial (Uji T).....	81
Gambar 4.1 Logo Flip	85
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas	101
Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	103

ABSTRAK

Veronica Mechy Luklu'ul Firdaus (21042010113), Pengaruh *Perceived Quality*, *Perceived Ease Of Use*, Dan *Perceived Of Transaction Security* Terhadap *User Satisfaction* Pada Aplikasi Flip (Studi Pada Generasi Millennial Dan Generasi Z).

Penulisan ini bertujuan untuk menguji pengaruh *perceived quality*, *perceived ease of use*, dan *perceived of transaction security* terhadap *user satisfaction* pada aplikasi flip (studi pada generasi millennial dan generasi z). Populasi dalam penulisan ini adalah seluruh penduduk di kota Surabaya yang pernah melakukan transaksi menggunakan aplikasi Flip. Metode pengumpulan data melalui survei menggunakan kuisioner kepada 155 responden dengan metode pengambilan *non probability sampling* melalui *Purposive Sampling*. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis statistik deskriptif untuk menghubungkan hubungan antar variabel. Analisis data dilakukan menggunakan SPSS versi 24, melibatkan uji validitas, reliabilitas, asumsi klasik, regresi linear berganda, koefisien determinasi, uji F dan uji t. Hasil penulisan menunjukkan bahwa secara simultan variabel *perceived quality*, *perceived ease of use*, dan *perceived of transaction security* berpengaruh signifikan terhadap *user satisfaction*. Secara parsial *perceived ease of use* dan *perceived of transaction security* berpengaruh positif signifikan terhadap *user satisfaction*, sedangkan *perceived quality* berpengaruh positif tidak signifikan.

Kata Kunci : *Perceived Quality, Perceived Ease Of Use, Perceived Of Transaction Security, User Satisfaction, Aplikasi Flip*

ABSTRACT

Veronica Mechy Luklu'ul Firdaus (21042010113), *The Influence of Perceived Quality, Perceived Ease of Use, and Perceived Transaction Security on User Satisfaction on the Flip Application Based on the Millennial and Generation Z Age Groups.*

This study aims to test the influence of perceived quality, perceived ease of use, and perceived transaction security on user satisfaction on the Flip application based on the millennial and generation z age groups. The population in this study were all residents in the city of Surabaya who had made transactions using the Flip application. The data collection method was through a survey using a questionnaire to 155 respondents with a non-probability sampling method through Purposive Sampling. The data analysis technique used was descriptive statistical analysis to connect the relationship between variables. Data analysis was carried out using SPSS version 24, involving validity tests, reliability, classical assumptions, multiple linear regression, coefficient of determination, F test and t test. The results showed that simultaneously the variables of perceived quality, perceived ease of use, and perceived transaction security had a significant effect on user satisfaction. Partially, perceived ease of use and perceived transaction security had a significant positive effect on user satisfaction, while perceived quality had a positive but insignificant effect.

Keywords: *Perceived Quality, Perceived Ease of Use, Perceived Transaction Security, User Satisfaction, Flip Application*