

**PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN, FITUR APLIKASI, DAN
E-TRUST TERHADAP *E-SATISFACTION***

(Studi pada Pengguna Aplikasi Investasi Motion Trade)

SKRIPSI



Oleh:

FITRI AULIYA RIJALI
NPM. 21042010101

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

2025

PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN, FITUR APLIKASI, DAN

E-TRUST TERHADAP E-SATISFACTION

(Studi pada Pengguna Aplikasi Investasi Motion Trade)

SKRIPSI



OLEH:

FITRI AULIYA RIJALI
NPM. 21042010101

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR**

FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA DAN POLITIK

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS

SURABAYA

2025

LEMBAR PERSETUJUAN

**PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN, FITUR APLIKASI, DAN
E-TRUST TERHADAP E-SATISFACTION
(Studi pada Pengguna Aplikasi Investasi Motion Trade)**

Disusun Oleh:

FITRI AULIYA RIJALI

NPM. 21042010101

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi

**Menyetujui,
Pembimbing Utama**


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 PENGESAHAN

PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN, FITUR APLIKASI, DAN E-TRUST TERHADAP E-SATISFACTION
(Studi pada Pengguna Aplikasi Investasi Motion Trade)

Disusun Oleh:

FITRI AULIYA RIJALI
NPM. 21042010101

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
Pada tanggal 25 Juni 2025

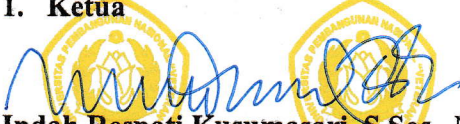
Menyetujui,

Pembimbing Utama

Tim Penguji:

1. Ketua


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


Indah Respati Kusumasari, S.Sos., M.Si.
NIP. 198604172020122007

2. Sekretaris


Nurul Azizah, S.AB., M.AB.
NIP. 199105012024062001

3. Anggota


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

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik


Dr. Catur Suratnoaji, M.Si.
NIP. 196804182021211006

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Fitri Auliya Rijali
NPM : 21042010101
Program : Sarjana (S1)
Program Studi : Administrasi Bisnis
Fakultas : 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 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, 2 Juli 2025
Yang membuat pernyataan



Fitri Auliya Rijali
NPM. 21042010101

*pilih salah satu (lingkari)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul **“Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Fitur Aplikasi, dan *E-Trust* terhadap *E-Satisfaction* (Studi pada Pengguna Aplikasi Investasi Motion Trade)”**.

Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada Bapak R. Yuniardi Rusdianto, S.Sos., M.Si., selaku dosen pembimbing utama yang telah memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan baik. Tak lupa, penulis juga ingin mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah memberi dukungan, kontribusi, dan bantuan lainnya dalam proses penyusunan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik karena mendapat bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin berterima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Catur Suratnoaji, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak Dr. Acep Samsudin, S.Sos., M.M., M.A., selaku Koordinator Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Administrasi Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang telah membimbing penulis selama masa studi.

4. Kedua orang tua, saudara, dan keluarga yang selalu memberikan doa dan dukungan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan maksimal.
5. Teman dekat dan sahabat penulis yang telah kebersamaan penulis serta memberikan dukungan kepada penulis.
6. Teman-teman Administrasi Bisnis angkatan 2021 yang telah menemani perjalanan studi penulis di Program Studi Administrasi Bisnis.
7. Kepada diri saya sendiri, Fitri Auliya Rijali yang telah menyelesaikan skripsi ini dengan semaksimal mungkin. Terima kasih sudah bertahan dan berproses sejauh ini. Teruslah berproses, nikmati dan rayakan setiap langkah perjalanan dengan bahagia.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih belum sempurna. Maka dari itu, penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang membangun untuk dapat menyempurnakan skripsi ini. Penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat kepada banyak pihak.

Surabaya, Juni 2025

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
ABSTRAK	xi
ABSTRACT	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	10
1.3. Tujuan Penelitian	11
1.4. Manfaat Penelitian	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA	13
2.1. Penelitian Terdahulu.....	13
2.2. Landasan Teori.....	17
2.2.1. Manajemen Pemasaran.....	17
2.2.2. <i>Fintech</i>	20
2.2.3. Aplikasi Investasi Digital	23
2.2.4. Kemudahan Penggunaan	25
2.2.5. Fitur Aplikasi	27
2.2.6. <i>E-Trust</i>	29
2.2.7. <i>E-Satisfaction</i>	30
2.2.8. Hubungan Antar Variabel Penelitian	32
2.3. Kerangka Berpikir.....	34
2.4. Hipotesis	37
BAB III METODE PENELITIAN	38
3.1. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	38

3.1.1. Definisi Operasional	38
3.1.2. Pengukuran Variabel	44
3.2. Populasi dan Sampel dan Teknik Penarikan Sampel	45
3.2.1. Populasi.....	45
3.2.2. Sampel	45
3.2.3. Penarikan Sampel	46
3.3. Jenis, Sumber, dan Teknik Pengumpulan Data	47
3.3.1. Jenis Data	47
3.3.2. Sumber Data.....	48
3.3.3. Teknik Pengumpulan Data.....	48
3.4. Validitas dan Reliabilitas	49
3.4.1. Uji Validitas.....	49
3.4.2. Uji Reliabilitas.....	50
3.5. Uji Asumsi Klasik.....	51
3.5.1. Uji Normalitas	52
3.5.2. Uji Multikolinearitas	52
3.5.3. Uji Heteroskedastisitas.....	53
3.6. Analisis Data	53
3.6.1. Analisis Regresi Linier Berganda	54
3.7. Uji Hipotesis.....	55
3.7.1. Uji F (Simultan).....	56
3.7.2. Uji t (Parsial)	57
3.8. Koefisien Determinasi (R^2).....	58
3.9. Waktu Penelitian	59
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	60
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	60
4.2. Penyajian dan Analisis Data	63
4.2.1. Deskripsi Karakteristik Responden.....	63
4.2.2. Analisis Deskripsif Jawaban Responden	68
4.3. Uji Instrumen Data.....	83
4.3.1. Uji Validitas.....	83
4.3.2. Uji Reliabilitas.....	84

4.4. Uji Asumsi Klasik.....	85
4.4.1. Uji Normalitas	85
4.4.2. Uji Multikolinearitas	86
4.4.3. Uji Heteroskedastisitas	87
4.5. Analisis Regresi Linier Berganda.....	89
4.6. Uji Hipotesis.....	90
4.6.1. Uji F (Simultan).....	90
4.6.2. Uji t (Parsial)	92
4.7. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	95
4.8. Pembahasan.....	96
4.8.1. Pengaruh kemudahan penggunaan, fitur aplikasi, dan <i>e-trust</i> terhadap <i>e-satisfaction</i> pada pengguna aplikasi Motion Trade	96
4.8.2. Pengaruh kemudahan penggunaan terhadap <i>e-satisfaction</i> pada pengguna aplikasi Motion Trade	98
4.8.3. Pengaruh fitur aplikasi terhadap <i>e-satisfaction</i> pada pengguna aplikasi Motion Trade.....	99
4.8.4. Pengaruh <i>e-trust</i> terhadap <i>e-satisfaction</i> pada pengguna aplikasi Motion Trade	100
BAB V PENUTUP.....	102
5.1. Kesimpulan	102
5.2. Saran	102
DAFTAR PUSTAKA	104
LAMPIRAN	108

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Jenis Fintech Paling Sering Digunakan Masyarakat Indonesia.....	3
Gambar 1. 2 Platform Investasi Reksa Dana Terbaik 2022	5
Gambar 1. 3 Platform Investasi Saham Terbaik 2022	6
Gambar 1. 4 Keluhan Pengguna Aplikasi Motion Trade	8
Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir	36
Gambar 3. 1 Kurva Uji F (Simultan)	57
Gambar 3. 2 Kurva Uji t (Parsial).....	58
Gambar 4. 1 Logo MNC Sekuritas	61
Gambar 4. 2 Logo Motion Trade.....	61
Gambar 4. 3 Uji Normalitas	86
Gambar 4. 4 Uji Multikolinearitas.....	87
Gambar 4. 5 Uji Heteroskedastisitas.....	88
Gambar 4. 6 Analisis Regresi Linier Berganda	89
Gambar 4. 7 Uji F (Simultan).....	91
Gambar 4. 8 Kurva Uji F	91
Gambar 4. 9 Uji t (Parsial)	92
Gambar 4. 10 Kurva Uji Parsial Kemudahan Penggunaan (X1).....	93
Gambar 4. 11 Kurva Uji Parsial Fitur Aplikasi (X2).....	94
Gambar 4. 12 Kurva Uji Parsial E-Trust (X3).....	95
Gambar 4. 13 Koefisien Determinasi R Square.....	95

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Aplikasi Investasi Perusahaan Sekuritas	7
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	41
Tabel 3. 2 Skala Likert.....	44
Tabel 4. 1 Responden berdasarkan jenis kelamin	64
Tabel 4. 2. Responden berdasarkan usia	64
Tabel 4. 3. Responden berdasarkan kota asal	65
Tabel 4. 4. Responden berdasarkan profesi.....	67
Tabel 4. 5 Responden berdasarkan frekuensi penggunaan	67
Tabel 4. 6 Analisis deskriptif kemudahan penggunaan (X1)	68
Tabel 4. 7 Analisis deskriptif fitur aplikasi (X2).....	74
Tabel 4. 8 Analisis deskriptif e-trust (X3)	77
Tabel 4. 9 Analisis deskriptif e-satisfaction (Y).....	80
Tabel 4. 10 Uji Validitas	83
Tabel 4. 11 Uji Reliabilitas.....	85

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	108
Lampiran 2. Tabulasi Data Responden	114
Lampiran 3. Tabulasi Data Jawaban Responden	122
Lampiran 4. Persentase Jawaban Responden	138
Lampiran 5. Hasil Uji Validitas	145
Lampiran 6. Hasil Uji Reliabilitas	147
Lampiran 7. Hasil Uji Normalitas	148
Lampiran 8. Hasil Uji Multikolinearitas	148
Lampiran 9. Hasil Uji Heteroskedastisitas	149
Lampiran 10. Hasil Uji Regresi Linier Berganda	149
Lampiran 11. Hasil Uji F (Simultan)	150
Lampiran 12. Uji t (Parsial)	150
Lampiran 13. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	151
Lampiran 14. LoA Artikel Jurnal	151
Lampiran 15. Hasil Uji Plagiasi	152

ABSTRAK

Fitri Auliya Rijali, 21042010101, PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN, FITUR APLIKASI, DAN *E-TRUST* TERHADAP *E-SATISFACTION* (Studi pada Pengguna Aplikasi Investasi Motion Trade)

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh semakin berkembangnya teknologi finansial, khususnya pada kategori investasi *online*. Motion Trade merupakan salah satu aplikasi investasi *online* yang tersedia di Indonesia. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kemudahan penggunaan, fitur aplikasi, dan *e-trust* terhadap *e-satisfaction* pada aplikasi investasi Motion Trade, baik secara simultan maupun parsial. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, dengan pengumpulan data melalui kuesioner *online*. Sampel dipilih menggunakan metode *non-probability sampling* dengan teknik *purposive sampling*, dengan melibatkan 156 responden. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kemudahan penggunaan, fitur aplikasi, dan *e-trust* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *e-satisfaction*, baik secara simultan maupun parsial. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kemudahan penggunaan, peningkatan fitur aplikasi, dan membangun kepercayaan pengguna dapat secara efektif meningkatkan kepuasan pengguna terhadap aplikasi Motion Trade.

Kata Kunci: Kemudahan Penggunaan, Fitur Aplikasi, *E-Trust*, *E-Satisfaction*

ABSTRACT

Fitri Auliya Rijali, 21042010101, THE INFLUENCE OF EASE OF USE, APPLICATION FEATURES, AND E-TRUST ON E-SATISFACTION (Study on Motion Trade Investment Application Users)

This research is motivated by the increasing development of financial technology, especially in the online investment category. Motion Trade is one of the online investment applications available in Indonesia. The purpose of this study is to analyze the effect of ease of use, application features, and e-trust on e-satisfaction on the Motion Trade investment application, both simultaneously and partially. This study uses a quantitative approach, with data collection through an online questionnaire. The sample was selected using a non-probability sampling method with a purposive sampling technique, involving 156 respondents. The data analysis technique used in this study is multiple linear regression. The results of the study indicate that the variables of ease of use, application features, and e-trust have a positive and significant effect on e-satisfaction, both simultaneously and partially. These findings indicate that increasing ease of use, increasing application features, and building user trust can effectively increase user satisfaction with the Motion Trade application.

Keywords: Ease of Use, Application Features, E-Trust, E-Satisfaction