

**PENGARUH KEPERCAYAAN, PERSEPSI RISIKO, DAN KUALITAS
LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DALAM
MENGUNAKAN APLIKASI OTENTIKASI TASPEN
(Studi pada Nasabah Pensiunan PT.Taspen (Persero) KCU Semarang)**

S K R I P S I

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat
guna menyelesaikan studi akhir dan untuk memperoleh Gelar
Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank
S e m a r a n g



Diusulkan Oleh :

Nama : Andhika Ardi Pura
NIM : 16.05.51.0136
Program Studi : S.1 Manajemen

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS UNIVERSITAS
STIKUBANK (UNISBANK)
S E M A R A N G
2021**

HALAMAN PERSETUJUAN



Skripsi ini telah memenuhi syarat dan kepada penyusun disetujui untuk mengikuti ujian pendedaran skripsi dengan judul :

PENGARUH KEPERCAYAAN, PERSEPSI RISIKO, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DALAM MENGGUNAKAN APLIKASI OTENTIKASI TASPEN (Studi pada Nasabah Pensiunan PT.Taspen (persero) KCU Semarang)

Oleh :

Andhika Ardi Pura

NIM : 16.05.51.0136

Program Studi S.1 Manajemen

Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank

Semarang

Semarang, 14 Februari 2021

Dosen Pembimbing,

Dr. Endang Tjahjaningsih, S.E., M.Kom
NIDN. 0622056601

HALAMAN PENGESAHAN



PENGARUH KEPERCAYAAN, PERSEPSI RISIKO, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DALAM MENGGUNAKAN APLIKASI OTENTIKASI TASPEN (Studi pada Nasabah Pensiunan PT.Taspen (persero) KCU Semarang)

Oleh:
Nama : Andhika-ArdiPura
NIM : 16.05.51.0136
Program Studi : S1 Manajemen

Hasil penelitian dalam skripsi ini telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Pendarasan Skripsi dan skripsi telah disahkan dan diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (SM) pada Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang pada tanggal:

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Dosen pembimbing
(Merangkap Penguji I)

Dr. Endang Tjahjaningsih, S.E.M.Kom
NIDN : 0622056601

Penguji II
Dr. Euis Soliha, S.E. M.Si
NIDN:0027037101

Penguji III
Mulyo Hudi Setiawan, S.E. M.M
NIDN:0623036902

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis



Dr. Euis Soliha, S.E. M.Si
NIDN:0027037101

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI

PENGARUH KEPERCAYAAN, PERSEPSI RISIKO, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DALAM MENGUNAKAN APLIKASI OTENTIKASI TASPEN (Studi pada Nasabah PT.Taspen (persero) KCU Semarang)

Oleh :

Nama : Andhika Ardi Pura

NIM : 16.05.51.0136

Program Studi : SI-Manajemen

Dengan demikian saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan, pendapat atau pemikiran dari penulis lain yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan saya salin, tiru atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut diatas, baik sengaja atau tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil penulisan saya sendiri. Bila kemudian hari terbukti saya melakukan tindakan menyalin atau meniru skripsi berupa pembatalan skripsi dan ujian skripsi ini.

Semarang, 14 Februari 2021

Yang Menyatakan,



Andhika Ardi Pura

MOTTO

Dengan ilmu hidup jadi mudah, dengan seni hidup jadi lebih indah, dengan agama hidup jadi lebih cerah“.

“Jika kamu berbuat baik (berarti) kamu berbuat baik bagi dirimu sendiri dan sebaliknya jika kamu berbuat jahat, maka kejahatan itu untuk dirimu sendiri pula”

(QS. Al-Isra’: 7)

“ Karena sesungguhnya sesudah kesulitan ini ada kemudahan “

(al – Insyirah : 5)

Kebanggaan kita yang terbesar adalah bukan tidak pernah gagal, tetapi bangkit kembali setiap kali kita jatuh

(Confusius)

Apa yang kita tanam itulah yang akan kita tunai. Karena curahan hujan tidak memilih-milih apakah pohon apel atau hanya semak belukar .

(Wira Sagala)

“Jangan pernah menyerah, Jika kamu menyerah maka habislah sudah”

(Top Ithipat – Ao Tae Ke Noi, The Billionaire)

PERSEMBAHAN

Karya ini kupersembahkan untuk :

1. Bapak dan ibu tercinta yang selama ini sudah memberikan kasih sayang kepadaku hingga aku bisa melewati semua cobaan dalam kehidupan dan aku bisa seperti sekarang ini. Jasa mereka mungkin hanya Allah SWT yang dapat membalasnya, yang selalu memberikan motivasi dan Doa.
2. Seluruh keluargaku tercinta yang telah dengan sabar memberiku nasehat-nasehat hidup dan dukungan baik itu moril maupun materiil.
3. Teman-teman satu bimbingan dan seperjuangan yang senantiasa selalu bersama baik suka maupun duka.
4. Sahabat-sahabat serta teman-teman terbaikku yang senantiasa selalu bersama baik suka maupun duka.

Semarang, 14 Februari 2021

Penulis,

Andhika Ardi Pura

ABSTRAK

PENGARUH KEPERCAYAAN, PERSEPSI RISIKO DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DALAM MENGGUNAKAN APLIKASI OTENTIKASI TASPEN

(Studi Pada Nasabah Pensiunan PT Taspen (Persero) KCU Semarang)

Andhika Ardi Pura

16.05.51,0136

Perusahaan asuransi merupakan perusahaan yang bergerak di bidang perasuransian dengan cara seseorang mengikatkan diri kepada perusahaan untuk mendapatkan perlindungan terhadap jiwa mereka di masa yang akan datang. Di Semarang terdapat perusahaan asuransi milik negara yaitu PT TASPEN (Persero) Kantor Cabang Semarang. Perusahaan ini berbeda dengan perusahaan asuransi lainnya karena PT TASPEN merupakan badan usaha milik Negara Indonesia yang bergerak di bidang asuransi tabungan hari tua dan dana pensiun bagi Pegawai Negeri Sipil (PNS). Saat ini teknologi informasi sudah berkembang dari yang berawal manual menjadi terkomputerisasi. Perkembangan sistem informasi yang sangat cepat dengan melibatkan teknologi komputer ini telah di manfaatkan oleh perusahaan dengan tujuan agar kinerja dan kelangsungan hidup perusahaan semakin meningkat. Diharapkan, dengan penerapan sistem teknologi informasi perusahaan khususnya di PT TASPEN (Persero) yang menghadirkan Aplikasi Taspen Otentikasi agar mampu mendapatkan input informasi yang nantinya akan menghasilkan output keputusan yang dapat di andalkan, sehingga mampu meningkatkan efektivitas dan efisiensi kerja suatu organisasi. Aplikasi Otentikasi Taspen adalah salah satu cara lain untuk absensi agar pensiunan tidak harus datang ke Pos atau Bank bayar untuk mengambil uang pensiunan, karena aplikasi absensi secara online ini dapat langsung di lakukan di manapun dan kapanpun guna untuk mencairkan dana pensiunan mereka yang secara otomatis akan langsung dikirimkan melalui rekening masing-masing. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kepercayaan, persepsi risiko dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen Nasabah PT TASPEN dalam menggunakan Aplikasi Otentikasi Taspen. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik sampel *purposive sampling* dengan jumlah responden sebanyak 100 orang.

Alat analisis yang digunakan untuk mengolah data antara lain melalui : uji validitas, uji reliabilitas, koefisien determinasi (R^2), uji F, Analisis regresi linear berganda, uji t. hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kepercayaan berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan

konsumen, variabel persepsi risiko berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, variabel kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Kata Kunci : Kepercayaan, Persepsi Risiko, Kualitas Layanan dan Kepuasan Konsumen.

ABSTRACT

EFFECT OF TRUST, RISK PERCEPTION AND SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION USING TASPEN AUTHENTICATION APPLICATION

(Study on Customers of PT TASPEN (Persero KCU Semarang))

Andhika Ardi Pura

16.05.51.0136

An insurance company is a company engaged in insurance by means of a person binding himself to the company to get protection for their life in the future. In Semarang has a State-owned insurance company, namely PT TASPEN (Persero) Semarang Branch Office. This company is different from other insurance companies because PT TASPEN is an Indonesian State-owned that is engaged in old-age savings insurance and pension funds for Civil Servants (PNS). Currently, information technology has developed from manual to computerized. The very rapid development of information systems involving computer technology has been utilized by the company with the aim of increasing the performance and survival of the company. It is hoped that, with the application of the company's information technology system, especially at PT TASPEN (Persero), which presents the Taspen Authentication Application in order to be able to obtain information input which will produce reliable decision outputs, so as to increase the effectiveness and work efficiency of an organization. The Taspen Authentication Application is another way of attendance so that retirees do not have to come to the Post or Bank to pay to collect retirement money, because this online attendance application can be done immediately anywhere and anytime in order to withdraw their pension funds which will automatically sent through their respective accounts. The purpose of this study was to determine and analyze the effect of trust, risk perception, and service quality on customer satisfaction of PT TASPEN customers in using the Taspen Authentication Application. The technique used in this study was purposive sampling technique with a total of 100 respondents.

Analysis tool used for data processing include through: validity test, reliability test, coefficient of determination (R^2), F test, multiple linear regression analysis, t test. the results of this study indicate that the trust variable has a positive but not significant effect on customer satisfaction, the risk

perception variable has a positive and significant effect on customer satisfaction, the service quality has a positive and significant on customer satisfaction.

Keywords: Trust, Risk Perception, Service Quality and Customer Satisfaction.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT, karena berkat rahmat dan karunia-Nya, peneliti dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi yang berjudul : **“PENGARUH KEPERCAYAAN, PERSEPSI RISIKO, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DALAM MENGGUNAKAN APLIKASI OTENTIKASI TASPEN (Studi pada Pensiunan Nasabah PT.Taspen (persero) KCU Semarang) ”**. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam meraih derajat Sarjana Manajemen Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang.

Keberhasilan penyusunan laporan skripsi ini tidak akan terwujud dan terselesaikan dengan baik tanpa ada bantuan, bimbingan dan dorongan serta nilai yang tak terhingga nilainya dari berbagai pihak, baik secara materil, moril ataupun spiritual. Dalam kesempatan ini, dengan segala kerendahan dan ketulusan hati, penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang terlibat dalam penulisan laporan skripsi ini. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penyusunan laporan skripsi ini masih terdapat kekurangan karena keterbatasan kemampuan yang dimiliki.

Penulis mohon maaf apabila dalam penulisan laporan skripsi ini jauh dari sempurna dan masih banyak kekurangan. Atas perhatian dan kebijaksanaannya, dan tidak lupa penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dr. Safik Faozi, SH., M.Hum selaku Rektor Universitas Stikubank Semarang.
2. Dr. Euis Soliha, SE, M.Si Selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Demarang yang telah memberikan kesempatan dalam menulis skripsi ini.
3. Ibu Sri Sudarsi, SE, M.Si selaku Ketua Program Studi Strata Satu (S1) Manajemen.
4. Ibu Endang Tjahjaningsih, Dr., M.kom Selaku dosen pembimbing yang telah mengorbankan waktu, memberikan banyak pengarahan untuk membimbing serta memberikan saran sehingga laporan skripsi bisa terselesaikan.
5. Moch. Ariansyah selaku Kepala Cabang PT. Taspen (Persero) Cabang Semarang yang telah memberikan izin penelitian di PT. Taspen (Persero) Cabang Semarang
6. Pembimbing lapangan yang telah membimbing dan mengarahkan selama melaksanakan penelitian.
7. Orang tersayang Bapak, Ibu, dan kakak yang sudah mendoakan dan memberikan semangat kepada penulis.
8. Sahabat dan teman-teman seperjuangan perkuliahan.
9. Dan semua pihak yang berkontribusi dalam penyusunan laporan skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Semoga Skripsi ini dapat diterima dengan baik dan bermanfaat bagi pembaca sehingga dapat menjadi referensi pembaca dalam penelitiannya.

Dalam penulisan laporan skripsi ini penulis menyadari masih banyak kekurangan sehingga penulis mengharapkan kritik yang membangun demi memperbaiki dan menyempurnakan laporan ini. Atas perhatiannya penulis ucapkan terimakasih.

Semarang, 14 Februari 2021

Andhika Ardi Pura
Nim 16.05.51.0136

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAM PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI.....	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	ix
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xviii
DAFTAR GAMBAR	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Manfaat Penelitian	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PERUMUSAN HIPOTESIS	13
2.1 Tinjauan Pustaka	13
2.1.1. Perilaku Konsumen.....	13
2.1.2. Kepercayaan.....	15

2.1.3. Persepsi Risiko.....	21
2.1.4. Kualitas Layanan.....	28
2.1.5. Kepuasan Konsumen.....	33
2.2. Penelitian Empiris/ Terdahulu.....	39
2.3. Hubungan Antar Variabel dan Pengembangan Hipotesis.....	43
2.3.1. Hubungan Kepercayaan terhadap Kepuasan Konsumen.....	43
2.3.2. Hubungan Persepsi Risiko terhadap Kepuasan konsumen.....	45
2.3.3. Hubungan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen.....	46
2.3.4. Kerangka Pemikiran.....	48
BAB III METODE PENELITIAN.....	49
3.1 Objek Penelitian	49
3.2 Populasi dan Sampel	49
3.2.1 Populasi.....	49
3.2.2 Sampel.....	50
3.3 Jenis dan Teknik Pengambilan Data	52
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	53
3.5 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	54
3.6 Pengujian Instrumen Penelitian.....	59
3.6.1 Uji Validitas	59
3.6.2 Uji Reliabilitas	60
3.7. Metode Analisis Data.....	60
3.7.1. Koefisien Determinasi.....	60
3.7.2. Uji Statistik F	61

3.7.3. Analisis Regresi Linear Berganda.....	61
3.8. Pengujian Hipotesis.....	62
3.6.3 Uji t (uji Parsial).....	62
BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN	63
4.1. Gambaran Umum Responden	63
4.1.1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	64
4.1.2. Responden Berdasarkan Usia.....	65
4.1.3. Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	66
4.1.4. Responden Berdasarkan Lama Penggunaan.....	67
4.2. Statistik Deskripsi Variabel.....	68
4.3. Uji Instrumen Penelitian.....	71
4.3.1. Uji Validitas.....	71
4.3.2. Uji Reliabilitas.....	72
4.4. Model Analisis Data	75
4.4.1. Pengujian Model Penelitian.....	75
4.4.1.1. Koefisien Determinasi (R^2).....	75
4.4.1.2. Uji Signifikan Simultan (Uji F).....	75
4.4.1.3. Analisis Regresi Berganda.....	76
4.4.2. Uji Hipotesis.....	77
4.5. Pembahasan.....	78
4.5.1. Pengaruh Kepercayaan terhadap Kepuasan Konsumen.....	78
4.5.2. Pengaruh Persepsi Risiko terhadap Kepuasan Konsumen.....	79
4.5.3. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen.....	80

BAB V PENUTUP.....	82
5.1 Kesimpulan	82
5.2 Keterbatasan Penelitian	83
5.3 Implikasi.....	83
5.3.1 Implikasi Teoritis	83
5.3.2 Implikasi Praktis	84
5.4 Agenda Penelitian yang Akan Datang.....	84
DAFTAR PUSTAKA	86
LAMPIRAN	90

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1.	Penelitian Empiris/ Terdahulu	40
Table 3.1.	Variabel Penelitian dan Operasional Variabel.....	56
Tabel 4.1.	Penyebaran Kuesioner Penelitian	64
Tabel 4.2.	Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	64
Tabel 4.3.	Jumlah Responden Berdasarkan Usia.....	65
Tabel 4.4.	Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan	66
Tabel 4.5.	Jumlah Responden Berdasarkan Lama Penggunaan	67
Tabel 4.6.	Deskriptif Statistik Variabel	68
Tabel 4.7.	Hasil Uji Validitas.....	72
Tabel 4.8.	Hasil Uji Reliabilitas.....	74
Tabel 4.9.	Hasil Regresi Berganda.....	76

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	48
-------------------------------------	----