

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## SKRIPSI

### PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN, KEAMANAN DAN FITUR LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN *MOBILE* *PAYMENT* APLIKASI OVO

(Studi Kasus Pada Masyarakat Kecamatan Tuah Madani Kota Pekanbaru)



UIN SUSKA RIAU

Oleh :

**MUHAMMAD SYAH RONI**  
**11970114989**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU**

**2023**



1. Dilarang mengutip, mengarang, atau menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa izin dari pembuatnya. Karya tulis ini merupakan dokumen pribadi dan tidak boleh disebarluaskan kepada pihak lain.  
 2. Dilarang mengutip, mengarang, atau menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI**

NAMA : Muhammad Syah Roni  
 NIM : 11970114989  
 PROGRAM STUDI : S1 MANAJEMEN  
 KONSENTRASI : MANAJEMEN PEMASARAN  
 FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
 SEMESTER : VIII (DELAPAN)  
 JUDUL : PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN, KEAMANAN DAN FITUR LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN MOBILE PAYMENT APLIKASI OVO (STUDI KASUS PADA MASYARAKAT KECAMATAN TUAH MADANI KOTA PEKANBARU)

**DISETUJUI OLEH  
 DOSEN PEMBIMBING**

**Muhamad Rachmadi, SE. MM**  
 NIK. 130 717 111

**MENGETAHUI,**

**KETUA PROGRAM STUDI  
 S1 MANAJEMEN**

**Astuti Meflinda, SE. MM**  
 NIP. 19720513 200701 2 018



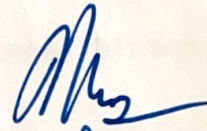
**DEKAN**  
  
**Dr. Mahyarni, SE. MM**  
 NIP.19700826 199903 2 001

### LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Muhammad Syah Roni  
NIM : 11970114989  
Jurusan : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi Dan Ilmu Sosial  
Judul Skripsi : Pengaruh Persepsi Kemudahan, Keamanan dan Fitur Layanan terhadap Keputusan Penggunaan Mobile Payment Aplikasi OVO ( Studi Kasus Pada Masyarakat Kecamatan Tuah Madani Kota Pekanbaru)  
Tanggal Ujian : 26 Juni 2023

#### Tim Penguji

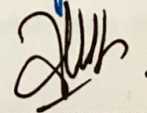
Ketua  
**Dr. Mahmuzar, SH, M. Hum**



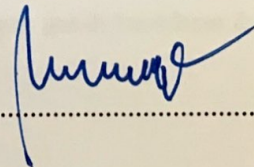
Sekretaris  
**Zikri Aidilla Syarli, S.E., M.Ak**



Penguji 1  
**Ainun Mardiah, SE, MM**



Penguji 2  
**Ferizal Rachmad, SE, MM**



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Lampiran Surat :  
Nomor : Nomor 25/2021  
Tanggal : 10 September 2021

### SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Syah Roni  
NIM : 11970114989  
Tempat/Tgl. Lahir : Mayang Pongkai, 27 Juli 1999  
Fakultas/Pascasarjana : Ekonomi dan Ilmu Sosial  
Prodi : Manajemen

Judul Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya\*:


Pengaruh Persepsi Kemudahan, Keamanan dan Fitur Layanan  
terhadap Keputusan Penggunaan Mobile Payment aplikasi OVO  
(Studi Kasus ~~Studi~~ pada masyarakat Kecamatan Tuah Madani  
Kota Pekanbaru)

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya\* dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya\* saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
4. Apa bila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/(Karya Ilmiah lainnya)\* saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Demikianlah Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 15 Juni 2023  
Yang membuat pernyataan

  
Muhammad Syah Roni  
NIM : 11970114989

\*pilih salah satu sesuai jenis karya tulis

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## ABSTRAK

### **THE EFFECT OF PERCEPTIONS OF CONVENIENCE, SECURITY AND SERVICE FEATURES ON THE DECISION TO USE THE OVO MOBILE PAYMENT APPLICATION (CASE STUDY IN THE COMMUNITY OF TUAH MADANI DISTRICT, PEKANBARU)**

**MUHAMMAD SYAH RONI**  
**NIM. 11970114989**

*The purpose of this study was to determine the effect of Perceptions of Convenience, Security, and Service Features on the decision to use the OVO Mobile Payment application (study on the people of Tuahmadani District, Tuahmadani District). The population in this study is the people of Pekanbaru who have used the Mobile Payemnt OVO application. The sampling method in this study used the lime show technique, where this technique is used if the population of the research object is unknown. The data used are primary data and secondary data. The data analysis method used is multiple linear regression method. The results of this study indicate that Perceived Convenience, Security, and Service Features have a significant effect on the decision to use the OVO Mobile Payment application (Study on the people of Tuahmadani District, Pekanbaru City). The large influence of perceptions of convenience, security and service features on the decision to use the OVO mobile payment application (a study in the Tuahmadani sub-district community of Pekanbaru City) is shown by a coefficient of determination of 0.519 or 51.9%, this shows that 51.9% of decisions to use mobile payments the OVO application is influenced by Perceived Convenience, Security, and Service Features and the remaining 48.1% or 0.426 is influenced by other variables not used in this study.*

*Keywords: Perceived Convenience, Security, Service Features And Usage Decisions*

UIN SUSKA RIAU

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

*Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

*Alhamdulillah* *rabbil'alamin* , segala puji dan syukur senantiasa penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan limpahan nikmat, rahmat dan karunia-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “ **Pengaruh Persepsi Kemudahan, Kemananan Dan Fitur Layanan Terhadap Keputusan Penggunaan Mobile Payment Aplikasi OVO “ ( Studi Kasus Pada Masyarakat Kecamatan Tuah Madani Kota Pekanbaru)**” sebagai salah persyaratan menyelesaikan pendidikan Strata 1 (S1) Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada Nabi besar kita Nabi Muhammad SAW, sang pembawa risalah Islam, pembawa safaat bagi umatnya dihari akhir nanti.

Penulis menyadari bahwa selama penyusunan skripsi ini banyak mengalami tantangan serta rintangan, namun berkat doa, bimbingan, dukungan dan semangat serta bantuan dari berbagai pihak penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Untuk itu secara khusus penulis mengucapkan terima kasih yang setulus –tulusnya kepada:

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Bapak Prof. Dr. Khairunnas, M.Ag, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Ibu Dr. Mahyarni, SE, MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Bapak Dr. Komaruddin, S,Sos, M.Si selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Bapak Dr. Mahmuzar, M.Hum selaku Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Ibu Dr. Julina, SE, M.Si selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Sultan Syarif Kasim Riau..
6. Ibu Astuti Meflinda, SE, MM selaku Ketua Prodi S1 Manajemen dan bapak Fakhrurozi, SE, MM selaku Sekretaris Jurusan Prodi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Sultan Syarif Kasim Riau.
7. Bapak Muhamad Rachmadi SE, MM selaku Dosen Pembimbing Proposal dan Skripsi yang telah banyak membantu, mengarahkan, membimbing dengan penuh kesabaran dan keikhlasan serta memberikan saran kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
8. Bapak Ibu dan Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah meluangkan waktu dan kesempatan untuk memberikan ilmu dan pengetahuan selama proses perkuliahan untuk menggapai cita-cita.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

9. Seluruh Staf dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
10. Kepada Ayah Ali Amran dan Ibu Syarmanis tercinta yang telah mendidik dan membebaskan penulis dari jurang kebodohan serta doa ibu dan ayah yang membuat penulis semangat dalam menggapai cita-cita. Kepada abang Yon Herman Syah , Roly Irawan dan adik Febby Sepriansyah yang telah memberikan dukungan kepada penulis.
11. Terimakasih kepada Hidarti Wahyuni orang yang selalu disampingku disaat suka maupun duka yang selalu memberikan dukungan dan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. Terimakasih kepada teman-teman kos B6 yang telah memberikan dukungan kepada penulis yaitu Jefri Juliyanto, Wira Saputra, Febri Arianto, Budi Andika, Darussalam, Abdur Rahman, Hadi Bayu, Hari, Surya, Adri, Irfan.
13. Terimakasih kepada seluruh pihak yang telah membantu penulis dalam penulisan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Semoga segala bantuan dukungan dan bimbingan yang telah diberikan kepada penulis menjadi niai ibadah dan diberikan balasan yang berlipat ganda oleh Allah SWT.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari bahwa skripsi yang telah disusun ini masih jauh dari kesempurnaan dan masih banyak kekurangan, keterbatasan, baik dari isi maupun konsep penyusunan. Oleh karena itu penulis menerima dengan terbuka kritik

dan saran yang berhubungan dengan skripsi ini yang bersifat membangun dari berbagai pihak demi kesempurnaan skripsi ini dan selanjutnya. Penulis juga memohon ampun dan berdo'a kepada Allah SWT semoga kita selalu diberi nikmat islam, iman dan kesehatan serta kesempatan dalam menebar kebaikan.

Akhir kata penulis ucapkan terima kasih dan penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi seluruh pembaca maupun untuk peneliti selanjutnya. *Aamiin ya rabbal'aalamiin.*

*Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Pekanbaru, Juli 2023

Muhammad Syah Roni

NIM. 11970114989

UIN SUSKA RIAU

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	i
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
BAB 1 PENDAHULUAN .....	1
1.1.Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penulisan .....	7
1.4 Manfaat Penulisan .....	8
1.5 Sistematika Penulisan .....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1. Grand Teori.....	10
2.1.1. Manajemen Pemasaran .....	11
2.1.2. Perilaku Konsumen.....	12
2.1.3. Konsep Pemasaran.....	14
2.1.4. Keputusan Penggunaan.....	15
2.1.5. Persepsi Kemudahan.....	18
2.1.6. Keamanan .....	21
2.1.7. Fitur Layanan.....	23
2.2. Pengaruh Islam Tentang Variabel Yang Diteliti.....	25
2.3. Hubungan Antar Variabel.....	28
2.3.1. Hubungan Antara Persepsi Kemudahan dan Keputusan Penggunaan.....	28
2.3.2. Hubungan Antar Variabel Kealaman dengan Keputusan Penggunaan .....	29

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.3.3. Hubungan Antara Variabel Fitur Layanan dengan Keputusan Penggunaan.....	29
2.4. Penelitian Terdahulu .....	29
2.5. Variabel Penelitian.....	32
2.6. Hipotesis Penelitian .....	33
2.7. Kerangka Berpikir.....	33
2.8. Konsep Operasional.....	34
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>37</b>
3.1. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	37
3.2. Jenis dan Sumber Data.....	37
3.2.1. Jenis Data.....	37
3.2.2. Sumber Data .....	38
3.3. Populasi Dan Sampel.....	38
3.3.1. Populasi.....	38
3.3.2. Sampel .....	39
3.4. Metode Pengumpulan Data.....	40
3.4.1. Kusioner.....	40
3.5. Skala Pengukuran Data.....	40
3.6. Metode Analisis Data.....	42
3.7. Uji Asumsi Klasik.....	43
3.8. Uji regresi linear berganda.....	45
3.8.1. Uji Hipotesis .....	45
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN .....</b>	<b>48</b>
4.1 Sejarah Kecamatan.....	48
4.2. KONDISI UMUM KECAMATAN TUAHMADANI.....	51
4.3 Sejarah OVO.....	53

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4.4 Visi dan Misi OVO .....	54
4.4.1 Visi OVO .....	54
4.4.2 Misi OVO .....	54
4.5 Struktur Organisasi OVO.....	54
<b>BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>56</b>
5.1 Karakteristik Responden.....	56
Responden Berdasarkan Pengguna <i>Mobile Payment</i> OVO.....	56
Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	56
Responden Berdasarkan Usia .....	57
Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	58
5.2. Deskripsi Variabel Penelitian .....	58
5.2.1. Keputusan Penggunaan (Y) .....	59
5.2.2. Persepsi Kemudahan (X1) .....	60
5.2.3. Keamanan (X2).....	62
5.2.4. Fitur Layanan (X3) .....	63
5.3. Hasil Rekapitulasi Variabel.....	65
5.4. Uji Kualitas Data .....	66
5.4.1. Uji Validitas .....	66
5.4.2. Persepsi Kemudahan (X1) .....	67
5.4.3. Keamanan (X2).....	68
5.4.4. Fitur Layanan (X3) .....	68
5.4.5. Uji Reabilitas .....	69
5.5. Uji Asumsi Klasik .....	69
5.5.1. Uji Normalitas.....	69
5.5.2. Uji Heteroskedasitas .....	71

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5.5.3. Uji Multikolineritas.....	71
5.6. Uji Regresi Linear Berganda .....	72
5.6.1. Uji Hipotesis / Uji Parsial (T) .....	74
5.6.2. Uji Simultan (F) .....	76
5.6.3. Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ) .....	76
5.7. Pembahasan dari hasil penelitian.....	77
5.6.1 Presepsi Kemudahan Berpengaruh terhadap Keputusan Penggunaan <i>Mobile Payment</i> OVO .....	77
5.6.2 Keamanan Berpengaruh terhadap Keputusan Penggunaan <i>Mobile Payment</i> OVO .....	78
5.6.3 Fitur Layanan Berpengaruh terhadap Keputusan Penggunaan <i>Mobile Payment</i> OVO .....	79
5.6.4 Persepsi Kemudahan, Keamanan dan Fitur Layanan terhadap Keputusan Penggunaan <i>Mobile Payment</i> OVO.....	79
BAB VI PENUTUP .....	80
6.1 Kesimpulan .....	80
6.2 Saran .....	81
DAFTAR PUSTAKA .....	83

## DAFTAR TABEL

2.1	Penelitian terdahulu .....	29
2.2	Konsep operasional .....	34
3.1	Bobot nilai skala likert .....	41
5.1	Responden berdasarkan jenis kelamin .....	56
5.2	Responden berdasarkan pekerjaan .....	58
5.3	Responden keputusan penggunaan .....	59
5.4	Responden persepsi kemudahan .....	61
5.5	Responden keamanan .....	62
5.6	Responden fitur layanan .....	64
5.7	Variabel keputusan penggunaan .....	65
5.8	Uji validitas keputusan penggunaan .....	66
5.9	Uji persepsi kemudahan .....	67
5.10	Uji validitas keamanan .....	67
5.11	Uji reabilitas .....	68
5.12	Uji normalitas dengan kolmogorov-simrnov .....	70
5.13	Multikolioneritas .....	71
5.14	Uji regresi linear berganda .....	71
5.15	Uji T .....	73
5.16	Keamanan terhadap keputusan penggunaan .....	74
5.17	Fitur layanan terhadap keputusan penggunaan .....	74
5.18	Uji F .....	75
5.19	Kofesien determinasi.....	76

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

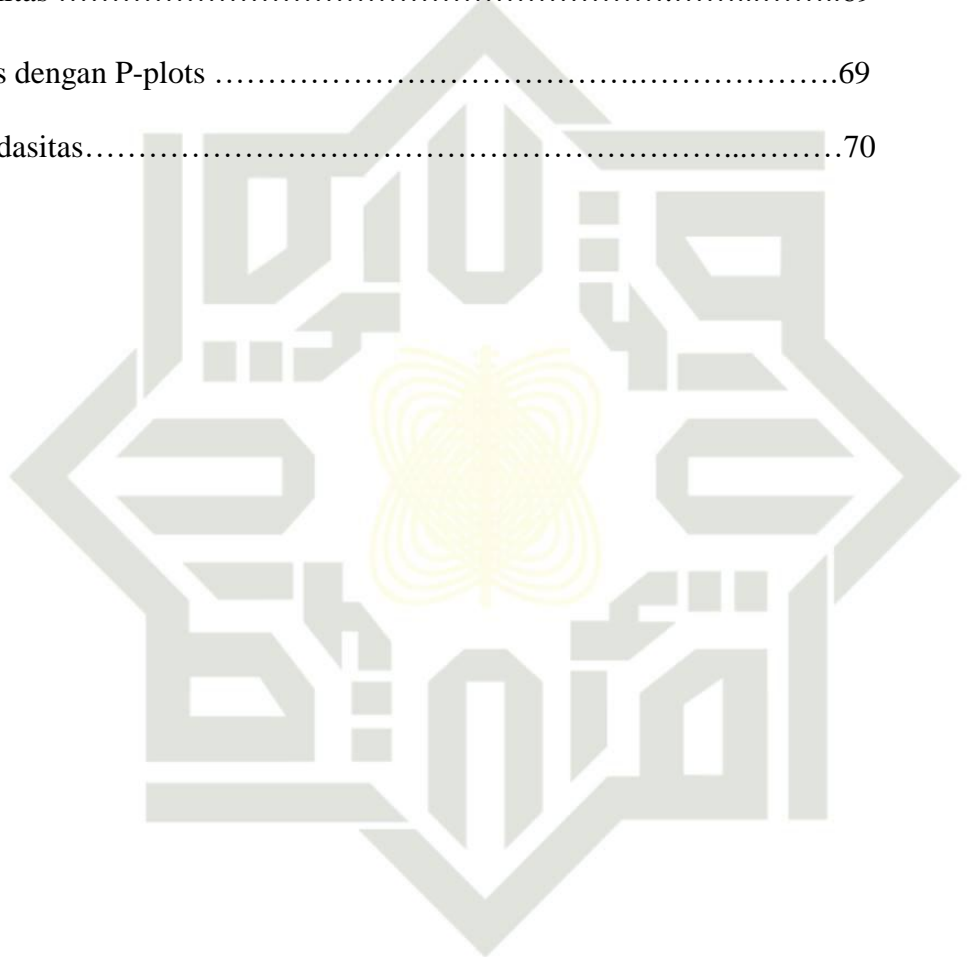
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR GAMBAR

1	Gambar statistic penggunaan dompet digital.....	3
2	Kerangka berfikir .....	33
5	Uji normalitas .....	69
5	Normalitas dengan P-plots .....	69
5	Heteroskedasitas.....	70

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB I PENDAHULUAN

### 1. Latar Belakang Masalah

Kemajuan teknologi saat ini yang diiringi dengan perkembangan sistem informasi berbasis teknologi terjadi begitu pesat. Perkembangan teknologi juga menjadikan masyarakat menggantungkan dan mengatasi banyak hal melalui media internet. Teknologi informasi merupakan salah satu hal yang akan terus berkembang seiring pesatnya perkembangan zaman dengan tujuan untuk mempermudah segala urusan manusia. Perkembangan teknologi informasi kini telah memasuki seluruh aspek termasuk aspek ekonomi uang. Dengan berkembangnya teknologi muncul yang namanya uang digital atau *e-money*.

Saat ini di Indonesia sendiri terdapat beberapa aplikasi berbasis *financial technology* atau bisa kita kenal dengan dengan fintech yang menyediakan layanan dompet digital kepada penggunanya. Financial technology adalah inovasi dalam jasa keuangan yang memanfaatkan teknologi dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas jasa keuangan. Fintech juga bisa diartikan sebagai ide inovatif yang meningkatkan proses jasa keuangan dengan menawarkan solusi teknologi. Dengan definisi tersebut, bisa dikatakan bahwa *e-payment* bisa dikatakan *fintech*.

OVO merupakan perusahaan digital payment milik grup perusahaan Lippo yang terbentuk pada September 2017. Namun, setelah itu OVO mampu berdiri sendiri secara mandiri dibawah naungan PT *Visionet Internasional*. Aplikasi ini mencoba mengakomodasi berbagai kebutuhan terkait dengan *cashless* dan *mobile payment*. Aplikasi OVO saat ini tersedia untuk platform Android dan iOS. OVO menggunakan sistem poin reward, yang disebut dengan OVO Point, untuk

menjaga dan meningkatkan transaksi pengguna . OVO sendiri merupakan platform pembayaran digital, reward, top up dan tarik dana , serta manajemen aset dan investasi. OVO diterima lebih dari 345 kota di Indonesia dan berkomitmen untuk membangun pembayaran dan teknologi finansial terbesar di Indonesia.

*E-Payment* merupakan suatu metode pembayaran yang dilakukan melalui media teknologi. Media teknologi ini dapat berupa mobile phone, computer/laptop dan lain sebagainya. Prinsip dasar dari e-payment yaitu dengan memanfaatkan perangkat elektronik tertentu untuk mengakses internet. Setelah adanya koneksi internet antara host dan server, pembeli dapat mengakses berbagai kebutuhan melalui situs atau aplikasi yang menyediakan berbagai penawaran baik barang maupun jasa.

Layanan mobile payment semakin populer seiring meningkatnya pemakaian smartphone hingga 70% dalam lima tahun terakhir di Indonesia. Terlebih, semakin banyak pilihan aplikasi *e-wallet* tanpa kartu untuk bertransaksi. Berdasarkan data dari Bank Indonesia, sudah ada 38 *e-wallet* yang mendapatkan lisensi resmi. Pada tahun 2018, transaksi e-wallet di Indonesia mencapai angka USD1.5 miliar dan diprediksikan akan meningkat menjadi USD 25 miliar pada tahun 2023.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Gambar 1.1 Analisis Statistik Penggunaan Dompot Digital di Indonesia**



Berdasarkan data analisis penggunaan dompet digital di Indonesia tingkat penggunaan dompet digital yang tertinggi yaitu OVO dengan nilai 35,0%, Dana dengan nilai 30,9%, Gopay dengan nilai 16,6%, ShopeePay dengan nilai 5,2% dan Linkaja dengan nilai 2,9%. Dari pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa aplikasi OVO adalah aplikasi yang paling banyak digunakan oleh masyarakat saat ini.

#### Keuntungan Pakai OVO

Penggunaan aplikasi Ovo tak hanya memberikan kemudahan untuk melakukan transaksi non tunai tetapi ternyata juga bisa memberikan berbagai keuntungan lain. Inilah beberapa keuntungan memakai OVO yang sebaiknya Anda ketahui.

#### 1. Mendapatkan Poin Berlipat

Cara membayar memakai OVO ada dua metode yaitu dengan OVO cash ataupun OVO points. OVO cash sendiri merupakan uang elektronik yang bisa digunakan untuk berbagai transaksi keuangan seperti isi ulang, membayar belanja di sejumlah merchant rekanan, cek saldo, dan lainnya. Sedangkan OVO points merupakan rewards bagi pengguna setia OVO cash di sejumlah merchant rekanan OVO.

Saat Anda bertransaksi dengan menggunakan OVO cash di berbagai merchant OVO maka Anda berkesempatan mendapatkan poin yang bisa dikumpulkan. Poin tersebut nantinya bisa ditukar dengan beragam penawaran dan diskon menarik. Untuk mendapatkan poin, Anda hanya perlu belanja minimum Rp 10.000.

Tentunya semakin besar transaksi belanja Anda maka kesempatan mendapatkan poin lebih besar pun semakin terbuka. Nantinya, poin yang telah dikumpulkan bisa digunakan dengan barang yang senilai poin atau bahkan lebih tinggi.

## 2. Banyak Promo Menarik

Keuntungan lain menggunakan aplikasi OVO adalah banyaknya penawaran atau promo menarik yang bisa Anda temukan di laman Deals. Salah satunya adalah bagi pengguna OVO yang melakukan transaksi pertama maka ia bisa mendapatkan cashback 100%.

Pembelian minimal Rp 25 ribu dengan OVO cash bisa mendapatkan bonus cashback senilai 25.000 OVO Points. Selain itu, ada berbagai penawaran menarik lainnya yang pastinya sayang untuk dilewatkan.

## 3. Ada Banyak Merchant Rekanan

Ovo telah menjalin rekanan dengan sejumlah merchant besar seperti Hypermart, Matahari Department Store, Cinemaxx, MatahariMall.com, Foodmart Fresh, dan masih banyak lagi. Pastinya ketika Anda menggunakan OVO cash ataupun OVO points di berbagai merchant rekanan OVO maka Anda bisa

menikmati berbagai penawaran menarik dan poin yang terkumpul pun semakin banyak.

#### 4. Transaksi Pembayaran Lebih Cepat dan Praktis

Dengan menggunakan aplikasi OVO maka transaksi pembayaran pun bisa dilakukan dengan lebih cepat dan praktis. Anda hanya perlu memasukkan nomor ponsel ataupun nomor rekening bank yang telah terdaftar untuk mendapatkan OVO ID yang nantinya digunakan dalam berbagai transaksi. OVO juga bisa digunakan untuk melakukan sejumlah pembayaran mulai dari listrik, BPJS, PDAM, paket data, dan tagihan lainnya.

#### 5. Memudahkan Pengaturan Keuangan

Aplikasi OVO juga dilengkapi dengan fitur pengelolaan pengeluaran dan semua transaksi keuangan pakai OVO juga tersimpan sebagai data. Ini akan sangat memudahkan Anda untuk memantau pengeluaran sehingga keuangan Anda pun bisa dikelola dengan lebih tepat.

Keputusan penggunaan jasa adalah suatu keputusan konsumen yang dipengaruhi oleh ekonomi keuangan, teknologi, politik, budaya, produk, harga, lokasi, promosi, physical evidence, people dan process, sehingga membentuk suatu sikap pada konsumen untuk mengolah segala informasi dan mengambil kesimpulan berupa respons yang muncul pada produk apa yang akan dibeli. Penggunaan jasa meliputi 5 tahapan yaitu: pengenalan kebutuhan, pencarian informasi, evaluasi alternatif, niat penggunaan jasa dan perilaku pasca penggunaan jasa.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kemudahan penggunaan didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan teknologi tidak akan melibatkan upaya apa pun.

Jika seseorang yakin bahwa sistem informasi mudah digunakan, mereka akan menggunakannya. Kebalikannya juga benar : jika seseorang berpikir bahwa sistem informasi tidak mudah digunakan, mereka tidak akan menggunakannya.

Fitur merupakan unsur-unsur produk yang dipandang penting oleh pengguna dan dijadikan sebagai dasar pengambilan keputusan. Fitur ialah karakteristik yang menambah fungsi dasar atas suatu produk. Fitur ini yang menjadi alasan konsumen memilih untuk menggunakan suatu produk. Maka bagi para pemasar tradisional, fitur merupakan alat kunci untuk mendiferensiasikan produk mereka dengan produk pesaing.

Fenomena yang saya dapat dari OVO adalah pada masa pasca covid-19 maraknya masyarakat yang menggunakan aplikasi *mobile payment* guna menghindari kontak langsung dengan uang yang akan dibayarkan. Akibat hal tersebut kebanyakan masyarakat sekarang lebih nyaman menggunakan aplikasi *Mobile Payment* salah satunya aplikasi OVO.

Dari pembahasan diatas maka peneliti tertarik untuk mengangkat judul **“PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN, KEAMANAN DAN FITUR LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN *MOBILE PAYMENT* APLIKASI OVO” (Studi Kasus Pada Masyarakat Kecamatan Tuah Madani Kota Pekanbaru)**

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Apakah Persepsi Kemudahan berpengaruh secara parsial terhadap Keputusan Penggunaan *Mobile Payment* OVO di Kecamatan Tuah Madani?
2. Apakah Keamanan berpengaruh secara parsial terhadap Keputusan Penggunaan *Mobile Payment* OVO di Kecamatan Tuah Madani?
3. Apakah Fitur Layanan berpengaruh secara parsial terhadap Keputusan Penggunaan *Mobile Payment* OVO di Kecamatan Tuah Madani?
4. Manakah variabel yang memiliki pengaruh paling kuat di antara Pengaruh Persepsi Kemudahan , Keamanan dan Fitur Layanan berpengaruh secara simultan terhadap Keputusan Penggunaan *Mobile Payment* OVO di Kecamatan Tuah Madani?

## 1.3 Tujuan Penulisan

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka diketahui tujuan penulisan penelitian ini diantaranya sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui Pengaruh Persepsi Kemudahan terhadap Keputusan Penggunaan *Mobile Payment* OVO di Kecamatan Tuah Madani.
2. Untuk mengetahui Pengaruh Keamanan terhadap Keputusan Penggunaan *Mobile Payment* OVO di Kecamatan Tuah Madani.

3 Untuk mengetahui Pengaruh Fitur Pelayanan terhadap Keputusan Penggunaan *Mobile Payment* OVO di Kecamatan Tuah Madani.

4 Untuk mengetahui manakah di antara yang memiliki pengaruh paling kuat Pengaruh Persepsi Kemudahan, Keamanan dan Fitur Layanan terhadap Keputusan Penggunaan *Mobile Payment* OVO di Kecamatan Tuah Madani.

#### 1.4 Manfaat Penulisan

Dengan dilaksanakan penelitian ini, maka penelitian ini diharapkan dapat memperoleh manfaat bagi banyak pihak antara lain:

##### 1. Bagi Penulis

Dapat digunakan untuk mengaplikasikan ilmu yang dapat selama mengikuti perkuliahan dalam bidang pemasaran khususnya tentang Persepsi Kemudahan, Keamanan dan Fitur Layanan terhadap Keputusan Penggunaan.

##### 2. Bagi Akademis

Dapat memberikan informasi terhadap dunia ilmu pendidikan khususnya pengetahuan dibidang pemasaran, selain itu dapat digunakan sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya.

##### 3. Bagi Objek Penelitian

Dapat digunakan sebagai media informasi bagi perusahaan untuk dijadikan sebagai bahan evaluasi dalam menentukan strategi pasar yang tepat.

#### 1.5. Sistematika Penulisan

Adapun secara sistematis susunan penelitian ini adalah sebagai berikut:



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## **BAB I : PENDAHULUAN**

Pada bab ini membahas mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

## **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini akan dijelaskan tentang landasan teori yang berkaitan dengan teori Persepsi Kemudahan, teori Keamanan, teori Fitur Layanan, serta teori tentang Keputusan Penggunaan, dan mencantumkan penelitian terdahulu, kerangka pemikiran dan hipotesis.

## **BAB III : METODE PENELITIAN**

Pada bab ini akan dibahas variabel-variabel yang akan diteliti, jenis dan sumber data, populasi dan sampel, metode pengumpulan data dan teknik analisis.

## **BAB IV : GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN**

Dalam bab ini penulis akan menguraikan sejarah singkat, serta gambaran umum perusahaan yang menjadi objek penelitian

## **BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini akan dibahas mengenai deskripsi objek penelitian, hasil analisis dan pembahasan

## **BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN**

Dalam bab ini penulis akan menyajikan kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian beserta saran yang berhubungan dengan penelitian ini.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1. Grand Teori

**Desmayanti (2012)** meneliti tentang pengaruh persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, keamanan dan kerahasiaan, dan kesiapan teknologi informasi wajib pajak terhadap intensitas perilaku terhadap penggunaan *e-filing*. Variabel yang terdapat pada penelitian ini adalah variabel dependen yang terdiri atas intensitas perilaku terhadap penggunaan *e-filing*, sedangkan variabel independennya terdiri atas persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, keamanan dan kerahasiaan, dan kesiapan teknologi informasi wajib pajak. Grand Theory yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Theory of Planned Behavior* (TPB) dan *Task Technology Fit* (TTF). *Theory of Planned Behavior* (TPB) tersebut digunakan untuk menjelaskan tentang perilaku yang direncanakan. Sedangkan *Task Technology Fit* (TTF) digunakan untuk menjelaskan bagaimana teknologi berdampak dalam membantu individu mengerjakan tugas. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, keamanan dan kerahasiaan, dan kesiapan teknologi informasi wajib pajak berpengaruh terhadap intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filing*. Sedangkan kerumitan tidak berpengaruh terhadap intensitas perilaku dalam penggunaan *e-filing*. Persamaan dengan penelitian ini adalah metode analisisnya dan variabel independennya yakni kemudahan, keamanan dan

kerahasiaan. Perbedaan dengan penelitian ini adalah minat wajib pajak orang pribadi dalam menggunakan *e-filing*.

Teori adalah seperangkat kontruk (konsep) , definisi, proposisi, yang berfungsi untuk melihat fenomena secara sistematis, melalui spesifikasi hubungan antara variabel , sehingga dapat berguna untuk menjelaskan dan meramalkan fenomena. Sementara menurut Wiliam Wiersma, menyatakan bahwa “ *A theory is a generalization or series of generalization by which we attempt to explain some phenomena in a systematic manner*”. Teori adalah generalisasi atau kumpulan generalisasi yang dapat digunakan untuk menjelaskan berbagai fenomena secara sistematis.

### 2.1.1. Manajemen Pemasaran

Manajemen pemasaran merupakan kegiatan yang direncanakan dan dijalankan oleh perusahaan. Perencanaan membutuhkan strategi dan keahlian yang tepat untuk menentukan rencana tersebut. Peran manajemen pemasaran dalam sebuah perusahaan sangatlah penting, ini termasuk menyiapkan produk yang lebih inovatif, dengan memilih pangsa pasar yang diharapkan perusahaan, dan mempromosikan produk baru kepada pembeli yang potensial. Menurut **Kotler dan Keller (2016:6)**, manajemen pemasaran merupakan pasar sasaran untuk menarik, mempertahankan, dan meningkatkan konsumen dengan menciptakan dan memberikan kualitas penjualan yang baik. Menurut **Tjiptono (2016:63)**, manajemen pemasaran secara keseluruhan yaitu cara perusahaan melakukan bisnis yang mempersiapkan, menentukan, dan mendistribusikan

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

produk, jasa, dan gagasan yang dapat memenuhi kebutuhan pasar sasaran. Menurut Assauri (2018:12), manajemen pemasaran merupakan kegiatan menciptakan, mempersiapkan, melaksanakan rencana yang dilakukan perusahaan untuk menghasilkan keuntungan.

Menurut **Daryanto (2014:1)** mendefinisikan manajemen pemasaran adalah “suatu proses sosial dan manajerial dimana individu dan kelompok mendapatkan kebutuhan dan keinginan mereka dengan menciptakan, menawarkan, dan bertukar sesuatu yang bernilai satu sama lain.”. **American Marketing Association (AMA)** mengatakan definisi pemasaran adalah “aktivitas, rangkaian institusi, dan proses untuk menciptakan, mengkomunikasikan, menyampaikan, dan pertukaran penawaran yang bernilai pelanggan, klien, mitra, dan masyarakat luas”.

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa manajemen pemasaran adalah adalah teknik yang digunakan oleh suatu perusahaan dalam memasarkan produk dan jasa kepada konsumen dengan kegiatan menciptakan, mempersiapkan, melaksanakan rencana yang dilakukan perusahaan untuk menghasilkan keuntungan.

## 2.1.2. Perilaku Konsumen

Perilaku konsumen adalah perilaku yang ditunjukkan oleh konsumen dalam proses mencari, menukar, menggunakan, menilai, dan mengatur sebuah produk pemuas kebutuhan mereka (**Wibowo & Supriadi, 2013**). Setiap kegiatan pemasaran bertujuan untuk memuaskan keinginan dan kebutuhan dari konsumen.

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Oleh karena itu, dalam perusahaan konsumen mempunyai posisi penting bagi kelangsungan kegiatan perusahaan. Dalam memahami perilaku konsumen sangat tidak mudah, karena setiap konsumen dalam membeli suatu produk mempunyai latar belakang pendapatan, usia, pendidikan, dan selera yang berbeda. Perusahaan akan mampu mengidentifikasi keinginan konsumen melalui pemahaman dalam perilaku konsumen. Menurut **Sheth & Mittal (dalam Tjiptono, 2014)**, perilaku konsumen adalah aktivitas mental dan fisik yang dilakukan oleh pelanggan rumah tangga (konsumen akhir) dan pelanggan bisnis yang menghasilkan keputusan untuk membayar, membeli dan menggunakan produk dan jasa tertentu.

Menurut **Hawkins & Mothersbaugh (dalam Tjiptono, 2014)**, perilaku konsumen adalah studi mengenai individu, kelompok atau organisasi dan proses-proses yang mereka gunakan untuk menyeleksi, mendapatkan, menggunakan dan menghentikan pemakaian produk, jasa, pengalaman atau ide untuk memuaskan kebutuhan, serta dampak proses-proses tersebut terhadap konsumen dan masyarakat

Berdasarkan definisi perilaku konsumen diatas, dapat disimpulkan bahwa perilaku konsumen adalah proses pengambilan keputusan oleh konsumen dalam mencari, membeli, menggunakan, mengevaluasi, serta membuang produk dan jasa dalam rangka memuaskan kebutuhan dan keinginan mereka.

Pemasaran merupakan fungsi organisasi dan proses untuk menciptakan, mengomunikasikan, dan menyampaikan nilai kepada konsumen dan untuk

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

menyembangun hubungan konsumen yang memberikan keuntungan bagi organisasi maupun pihak-pihak yang berkepentingan dalam organisasi (**Priansa, 2017**).

Menurut **Saleh dan Said (2019:1)**, pemasaran yaitu suatu proses sosial dan manajerial yang membuat individu dan kelompok memperoleh apa yang mereka butuhkan dan inginkan lewat penciptaan dan pertukaran timbal balik produk dan nilai dengan orang lain.

### 2.1.3. Konsep Pemasaran

Menurut **Assauri (2015:81)** Konsep pemasaran adalah suatu falsafah manajemen dalam bidang pemasaran yang berorientasi kepada kebutuhan dan keinginan konsumen dengan didukung oleh kegiatan pemasaran terpadu yang diarahkan untuk memberikan kepuasan konsumen sebagai kunci keberhasilan organisasi dalam usahanya mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Menurut **Saleh dan Said (2019:9)**, ada beberapa konsep inti dalam pemasaran diantaranya:

- Kebutuhan, keinginan, dan permintaan. Kebutuhan merupakan syarat hidup dasar manusia.
- Pasar sasaran, Positioning dan Segmentasi.
- Penawaran dan Merek.
- Nilai dan Kepuasan.
- Saluran Pemasaran.
- Rantai Pasokan (Supply Chain).
- Persaingan.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Lingkungan Pemasaran.

#### 2.1.4. Keputusan Penggunaan

**Schiffman & Kanuk (2010:478)** menyatakan “keputusan yaitu suatu tindakan dari 2 ataupun lebih pilihan alternatif yang ada dalam konsumen”. Seseorang yang akan memilih suatu merek / produk, biasanya konsumen itu memiliki alternatif yang akan di pilih. Sedangkan keputusan pembelian berdasar dari pernyataan oleh **Fandy Tjiptono (2014:21)** merupakan sebuah tahapan di mana pelanggan tahu akan permasalahannya, melakukan pencarian akan informasi tentang barang ataupun brand tertentu serta melakukan evaluasi akan seberapa baik dari terdapatnya beberapa alternatif itu sendiri untuk bisa memberikan pemecahan akan permasalahannya, yang selanjutnya tertuju pada keputusan pembelian.

Keputusan penggunaan jasa atau lebih dikenal sebagai keputusan pembelian. Suatu proses pengambilan keputusan akan pembelian yang mencakup penentuan apa yang akan dibeli atau tidak melakukan pembelian dan keputusan ini diperoleh dari pengalaman-pengalaman sebelumnya merupakan keputusan pembelian. Menurut **Kotler (Setiadi, 2015: 14 )** untuk sampai kepada keputusan pembelian konsumen akan melewati 5 tahap yaitu pengenalan masalah, pencarian informasi, evaluasi alternatif, keputusan pembelian dan perilaku setelah pembelian (**Maroun et al., 2016**). Menurut **Kotler dan Keller (2016:179)** menyatakan bahwa perilaku konsumen adalah studi tentang bagaimana individu, kelompok, dan organisasi memilih, membeli, menggunakan dan bagaimana

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

barang, jasa, ide atau pengalaman untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan mereka. Berdasarkan definisi diatas dapat diketahui bahwa perilaku konsumen merupakan suatu tindakan individu atau kelompok dalam menggunakan barang atau jasa sebagai proses pengambilan keputusan.

Perilaku konsumen akan menentukan proses pengambilan keputusan dalam pembelian, proses tersebut merupakan sebuah pendekatan penyesuaian masalah yang terdiri dari lima tahap yang dilakukan konsumen, kelima tahap tersebut adalah pengenalan masalah, pencarian informasi, penilaian alternatif, membuat keputusan, dan perilaku pasca pembelian. (Anggriani, 2015). Keputusan penggunaan jasa atau lebih dikenal dengan keputusan pembelian merupakan bagian dari perilaku konsumen. Pada dasarnya keputusan pembelian ialah suatu tindakan atau perilaku konsumen jadi atau tidaknya melakukan suatu pembelian atau transaksi, banyak tidaknya. (Trisnowati & Nugraha, 2016). Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, keputusan adalah sesuatu yang berkaitan dengan putusan, segala sesuatu yang telah ditetapkan. Menurut Romdonah (2015:2), keputusan pembelian merupakan suatu proses pengambilan keputusan akan pembelian yang mencakup penentuan apa yang akan dibeli atau tidak melakukan pembelian dan keputusan itu diperoleh oleh kegiatan-kegiatan sebelumnya.

Menurut Kotler & Armstrong (2016:177) mendefinisikan keputusan pembelian sebagai berikut: “Consumer behavior is the study of how individual, groups, and organizations select, buy, use, and dispose of goods, services, ideas,

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

*or experiences to satisfy their needs and wants*”, yang artinya Keputusan pembelian merupakan bagian dari perilaku konsumen yaitu studi tentang bagaimana individu, kelompok, dan organisasi memilih, membeli, menggunakan, dan bagaimana barang, jasa, ide atau pengalaman untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan mereka. Keputusan pembelian tidak terpisahkan dari bagaimana sifat seorang konsumen (consumer behavior) sehingga masing-masing konsumen memiliki kebiasaan yang berbeda dalam melakukan pembelian. Dari definisi diatas maka dapat dipahami bahwa keputusan pembelian merupakan sebuah tindakan yang dilakukan konsumen untuk membeli suatu produk.

Menurut **Kotler dan Amstrong (2010:179)**, proses keputusan penggunaan meliputi:

1. Pengenalan kebutuhan
2. Pencarian informasi
3. Evaluasi alternatif
4. Keputusan pembelian
5. Perilaku pasca pembelian

**Peter dan Olson (2013)** keputusan penggunaan yaitu suatu proses integrasi yang digunakan untuk mengombinasikan pengetahuan dan mengevaluasi dua atau lebih alternatif dan memilih satu diantaranya. Hasil proses integrasi tersebut adalah suatu pilihan secara kognitif yang menunjukkan intensi perilaku.

Intensi perilaku sendiri adalah suatu rencana untuk menjalankan satu perilaku atau lebih. Indikator keputusan penggunaan menurut **Kotler (2001 : 226)** yaitu :

- a) Kemantapan pada sebuah produk
- b) Kebiasaan dalam menggunakan produk atau jasa
- c) Memberikan rekomendasi kepada orang lain
- d) Melakukan penggunaan ulang

#### 2.1.5. Persepsi Kemudahan

Kemudahan penggunaan didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan teknologi tidak akan melibatkan upaya apa pun (**Jogiyanto, 2012: 115**). Jika seseorang yakin bahwa sistem informasi mudah digunakan, mereka akan menggunakannya. Kebalikannya juga benar: jika seseorang berpikir bahwa sistem informasi tidak mudah digunakan, mereka tidak akan menggunakannya. Kemudahan penggunaan teknologi didefinisikan sebagai ukuran dimana seseorang berpikir bahwa teknologi itu mudah dipahami dan digunakan (**Fauziati, 2012: 82**). **Davis dkk. (2014)** mendefinisikan kemudahan penggunaan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan sistem tertentu tidak memerlukan banyak usaha. **Menurut Davis**, konsep kemudahan penggunaan didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa penggunaan teknologi informasi itu mudah dan tidak memerlukan banyak usaha oleh pengguna. Konsep ini mencakup kejelasan tujuan penggunaan TI dan kemudahan penggunaan sistem untuk tujuan sesuai dengan keinginan pemakai.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sikap pada penggunaan sesuatu adalah sikap suka atau tidak suka terhadap penggunaan suatu produk. Sikap suka atau tidak suka terhadap suatu produk ini dapat digunakan untuk memprediksi perilaku niat seseorang untuk menggunakan suatu produk atau tidak menggunakannya. Meskipun usaha memiliki arti yang berbeda pada setiap individu, tetapi pada umumnya untuk menghindari penolakan terhadap penggunaan sistem yang dikembangkan, maka sistem tersebut harus mudah diaplikasikan oleh pengguna tanpa menimbulkan usaha yang memberatkan **Dewi dan Warmika (2016:80)**. Kemudahan penggunaan sebuah teknologi didefinisikan sebagai suatu ukuran dimana seseorang percaya bahwa komputer dapat dengan mudah dipahami dan digunakan **Davis dalam Rithmaya (2016: 164)**.

Menurut **Davis dalam Silvia (2014: 11)** pengertian kemudahan penggunaan didefinisikan sebagai keyakinan seseorang bahwa penggunaan teknologi informasi merupakan hal yang mudah dan tidak memerlukan usaha keras dari pemakainya.

Menurut **Davis (1989: 320)**, persepsi kemudahan penggunaan mengacu pada sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan sistem tertentu akan bebas dari upaya. Hubungan antara persepsi kemudahan penggunaan pada niat penggunaan bisa dengan cara baik langsung maupun tidak langsung. Salah satu hal yang utama dimana persepsi kemudahan yang akan memiliki dampak terhadap perilaku, semakin tinggi persepsi seseorang tentang menggunakan sistem, maka semakin tinggi pula pemanfaatan teknologi informasinya. Tidak hanya

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kepercayaan dan persepsi risiko, persepsi kemudahan pun juga ikut menjadi faktor yang mempengaruhi sikap konsumen dalam melakukan pembelian melalui online shop.

Menurut **Fauziati (2012: 82)**, persepsi pengguna tentang kemudahan penggunaan teknologi dipengaruhi oleh banyak faktor, yaitu:

1. Fokus pada teknologi itu sendiri, seperti pengalaman pengguna menggunakan teknologi serupa. Pengalaman pengguna yang baik dari teknologi serupa juga akan mempengaruhi persepsi pengguna terhadap teknologi baru yang disediakan, dan sebaliknya.

2. Reputasi teknis yang diperoleh pengguna. Reputasi yang baik untuk mendengarkan pengguna akan meningkatkan kepercayaan mereka terhadap kemudahan penggunaan teknologi, dan sebaliknya.

3. Ada mekanisme dukungan yang andal. Mekanisme dukungan yang andal juga akan mempengaruhi kepercayaan pengguna terhadap penerapan teknologi; misalnya, jika pengguna mengalami kesulitan menggunakan teknologi, mereka percaya bahwa mekanisme dukungan yang andal tersedia, yang akan menumbuhkan pandangan yang lebih positif.

**Enkatesh dan Davis dalam Rahmad, Astuti dan Riyadi (2017: 38)**

menyumbang indikator kemudahan sebagai berikut:

1. Interaksi individu dengan sistem yang jelas dan mudah dimengerti (*clear and understandable*).

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Tidak dibutuhkan banyak usaha untuk berinteraksi dengan sistem tersebut (*does not require a lot of mental effort*).
3. Sistem yang mudah digunakan (*easy to use*).
4. Mudah mengoperasikan sistem sesuai dengan apa yang individu ingin kerjakan (*easy to get the system to do what he/she wants to do*).

Dari pemaparan di atas dapat disimpulkan bahwa kemudahan penggunaan adalah kepercayaan seseorang bahwa mudah untuk menggunakan dan mempelajari suatu sistem.

#### 2.1.6. Keamanan

**Muhammad Irham Farohi 2017:32.** Keamanan merupakan salah satu fitur yang wajib tersedia dalam setiap website, aplikasi e-commerce ataupun aplikasi digital payment. Menurut Hua mengutip dari skripsi Muhammad Irham Farohi mengemukakan bahwa keamanan adalah sesuatu yang mengacu pada kemampuan untuk melindungi dari bahaya ataupun ancaman yang bersifat potensial. Bila dikaitkan dengan layanan yang bersifat online baik itu website maupun aplikasi maka keamanan merupakan fitur wajib yang harus dimiliki oleh keduanya.

Menurut **Budi Rahardjo (2017:1)** Keamanan informasi adalah bagaimana sistem dapat mencegah terjadinya penipuan (*cheating*) atau paling tidak dapat mendeteksi akan adanya penipuan pada sistem informasi. Hal ini mengindikasikan bahwa aspek keamanan merupakan fitur yang sangat penting yang memang harus

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

dimiliki oleh setiap aplikasi *digital payment*. Karena secara tidak langsung hal ini berkaitan dengan data identitas mengenai pengguna aplikasi. Apabila kebocoran data terjadinya hal ini akan sangat merugikan bahkan bisa sampai membahayakan penggunanya. Karena data pribadi pengguna bisa saja digunakan untuk hal yang berbahaya oleh oknum-oknum tertentu.

Mengutip **Saputri** dalam Jurnal **Wahyu Prastiwi Umaningsih** dan **Dewi Kusuma Wardani (2020:113-119)** menyatakan bahwa keamanan dalam bertransaksi adalah kemampuan *server* untuk mampu melindungi sebuah data agar tidak terjadi kebocoran dan mampu mendeteksi adanya sebuah penipuan ataupun hal yang nantinya mengancam dalam sebuah *server* yang berbasis teknologi.

**Prasetyani and Wahyuningsih, 2019** mengemukakan bahwa faktor yang paling berpengaruh dalam keputusan pembelian pada marketplace adalah keamanan, artinya bahwa responden memiliki kepercayaan akan kemampuan dalam melakukan pengontrolan dan penjagaan keamanan atas transaksi data dalam proses jual beli secara online, sehingga dijadikan pertimbangan utama dalam memilih Aplikasi *Payment* yang tepat sebagai tempat transaksi pembelian secara online.

**Menurut Prasetyani & Wahyuningsih (2019)** ada 3 Indikator Keamanan Pengguna sebagai berikut :

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kerahasiaan Data (*privacy*) Hal ini sangat penting karena data yang jatuh ke tangan pihak lain akan dapat menimbulkan kerugian bagi pemilik informasi.

Untuk itu kerahasiaan data harus benar benar dijaga dengan baik.

Pengelolaan Data Pribadi Merupakan pengelolaan data pribadi yang membutuhkan mekanisme untuk melindungi, mengelola dan mengawasi data data para pengguna. Mekanisme tersebut merupakan langkah teknis serta pemulihan kembali data pribadi yang sudah bocor.

3. Memberi Keyakinann Akan Jaminan Keamanan Jaminan keamanan berperan penting dalam mengurangi kekhawatiran konsumen tentang penyalahgunaan data pribadi dan transaksi data yang mudah rusak. Maka ketika jaminan konsumen dapat diterima dan bertemu dengan harapan konsumen, maka konsumen akan bersedia membuka informasi pribadinya dan akan membeli serta berbelanja dengan rasa aman.

### 2.1.7. Fitur Layanan

Menurut **Tjiptono (2012:103)** Fitur adalah unsur-unsur produk yang dipandang penting oleh konsumen dan dijadikan sebagai dasar dasar pengambilan keputusan. Sedangkan layanan menurut Kotler, layanan adalah tindakan atau kerja yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun. Jadi fitur layanan merupakan salah satu peran yang penting dalam menarik perhatian nasabah menggunakan suatu produk yang diunggulkan, dalam suatu fitur layanan yang

baik akan membuat nasabah lebih puas dan nyaman untuk menggunakan suatu produk yang ada.

Menurut **Schmitt dalam Suhud, dkk (2015)** fitur ialah karakteristik yang menambah fungsi dasar atas suatu produk. Fitur ini yang menjadi alasan konsumen memilih untuk menggunakan suatu produk. Maka bagi para pemasar tradisional, fitur merupakan alat kunci untuk mendiferensiasikan produk mereka dengan produk pesaing.

Layanan atau pelayanan ialah tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun (**Kotler & Keller, 2012**). Menurut **Stewars, dkk. dalam Pavlou (2001)** faktor kepercayaan dalam *e-commerce* ialah subyektif, di mana pengguna percaya bahwa mereka dapat melakukan transaksi online secara konsisten dan lengkap sesuai dengan kebutuhan yang diharapkan.

Menurut (**Suryani, 2013**) terdapat beberapa konstruk yang merupakan indikator ketersediaan fitur (*Feature Availability*) suatu sistem internet banking, yaitu kemudahan akses informasi tentang produk dan jasa, keberagaman layanan transaksi, keberagaman fitur, dan inovasi produk. Sedangkan menurut (**Tjiptono, 2012**) fitur adalah unsur-unsur produk yang dipandang penting oleh konsumen dan dijadikan dasar pengambilan keputusan pembelian.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Menurut (Suryani, 2013) terdapat 4 indikator fitur yaitu:

- 1) Kelengkapan Fitur
- 2) Kebutuhan fitur
- 3) Ketertarikan fitur
- 4) Kemudahan dalam penggunaan

Berikut ini adalah penjelasannya:

1. Kelengkapan fitur Adalah tersedianya semua jenis layanan yang ditawarkan untuk dinikmati dan dipakai oleh konsumen yang dihasilkan oleh suatu produsen.
2. Kebutuhan fitur Adalah segala jenis layanan yang dibutuhkan oleh konsumen demi menunjang segala aktivitas dalam sehari-hari.
3. Ketertarikan fitur Adalah arah perhatian terhadap fitur karena merasa tertarik dan adanya kesadaran untuk melaksanakan suatu tindakan untuk mencapai tujuan yang di inginkan oleh konsumen itu sendiri.
4. Kemudahan dalam penggunaan adalah sebagai kepercayaan individu dimana jika mereka menggunakan sistem tertentu maka akan bebas dari kesulitan. Jadi apabila seseorang percaya bahwa suatu teknologi itu mudah untuk digunakan maka orang tersebut akan menggunakannya

## 2) Pengaruh Islam Tentang Variabel Yang Diteliti

### 1. Kemudahan

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Kemudahan merupakan salah satu prinsip penting dalam Islam. Kemudahan merupakan anugerah dari Allah SWT, diberikan agar manusia tetap bersemangat dan tekun dalam menjalankan ajaran agama, terutama dalam keadaan sulit. Kemudahan-kemudahan yang diberikan Islam adalah kemudahan yang paling sempurna. Betapa bahagianya menjadi seorang muslim karena segala sesuatunya adalah kebaikan. Agama Islam selalu memberikan keringanan bagi setiap muslim Allah SWT berfirman dalam surat al baqarah ayat 185 :

الْهُدَىٰ مِّنْ وَبَيِّنَاتٍ لِّلنَّاسِ هُدًى الْقُرْآنُ فِيهِ أَنْزَلَ الَّذِي رَمَضَانَ شَهْرًا  
 أَوْ مَرِيضًا كَانَ وَمَنْ ۖ فَلْيَصُومُهُ الشَّهْرَ مِنْكُمْ شَهْدَ فَمَنْ وَالْفُرْقَانِ  
 بِكُمْ يُرِيدُ وَلَا الْيُسْرَ بِكُمْ اللَّهُ يُرِيدُ ۗ أَخْرَ أَيَّامٍ مِّنْ فَعِدَّةٍ سَفَرٍ عَلَىٰ  
 وَلَعَلَّكُمْ هَدَاكُمْ مَا عَلَى اللَّهِ وَلِتُكَبِّرُوا الْعِدَّةَ وَلِتُكْمِلُوا ۗ الْعُسْرَ  
 تَشْكُرُونَ

Artinya :

185. Bulan Ramadan adalah (bulan) yang di dalamnya diturunkan Al-Qur'an, sebagai petunjuk bagi manusia dan penjelasan-penjelasan mengenai petunjuk itu dan pembeda (antara yang benar dan yang batil). Karena itu, barang siapa di antara kamu ada di bulan itu, maka berpuasalah. Dan barangsiapa sakit atau dalam perjalanan (dia tidak berpuasa), maka (wajib menggantinya), sebanyak hari yang ditinggalkannya itu, pada hari-hari yang lain. Allah menghendaki kemudahan bagimu, dan tidak menghendaki kesukaran bagimu. Hendaklah kamu

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mencukupkan bilangannya dan mengagungkan Allah atas petunjuk-Nya yang diberikan kepadamu, agar kamu bersyukur.

Pada ayat diatas dijelaskan bahwa Allah memberikan kemudahan bagi umatnya dan sesungguhnya Allah tidak menghendaki kesukaran, hal itu selaras dengan kemudahan penggunaan mobile payment ovo dimana haruslah mudah untuk digunakan dan tidak mempersulit penggunaanya

## 2. Keamanan

وَعَدَ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا مِنْكُمْ وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ لَيَسْتَخْلِفَنَّهُمْ  
 فِي الْأَرْضِ كَمَا اسْتَخْلَفَ الَّذِينَ مِنْ قَبْلِهِمْ وَلَيُمَكِّنَنَّ لَهُمْ  
 دِينَهُمُ الَّذِي ارْتَضَى لَهُمْ وَلَيُبَدِّلَنَّهُمْ مِنْ بَعْدِ خَوْفِهِمْ أَمْنًا  
 يَعْبُدُونَنِي لَا يُشْرِكُونَ بِي شَيْئًا وَمَنْ كَفَرَ بَعْدَ ذَلِكَ فَأُولَٰئِكَ  
 هُمُ الْفَاسِقُونَ

Artinya : Dan Allah telah berjanji kepada orang-orang yang beriman di antara kamu dan mengerjakan amal-amal shalih bahwa Dia akan menjadikan mereka berkuasa dan sungguh Dia akan meneguhkan bagi mereka agama mereka yang diridhai-Nya untuk mereka dan Dia benar-benar akan mengganti (keadaan) mereka sesudah mereka dalam ketakutan menjadi aman sentosa. Mereka tetap menyembahKu dengan tiada mempersekutukan sesuatu pun dengan Aku. Dan

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

barang siapa yang (tetap) kafir sesudah (janji) itu, maka mereka itulah orang-orang yang fasik [QS an-Nur 55].

### 3. Keputusan Penggunaan

Firman Allah dalam QS. Al Furqon: 67

وَالَّذِينَ إِذَا أَنْفَقُوا لَمْ يُسْرِفُوا وَلَمْ يَقْتُرُوا وَكَانَ بَيْنَ ذَلِكَ قَوَامًا

”Dan orang-orang yang apabila membelanjakan (harta) mereka tidak berlebihan, dan tidak (pula) kikir, dan adalah (pembelanjaan itu) di tengah-tengah antara yang demikian.” (QS. Al- Furqon:67).

Berdasarkan ayat diatas setiap pengambilan keputusan untuk membeli sesuatu haruslah seimbang, dikatakan seimbang jika dalam pembelian tidak berlebih-lebihan yang sesuai dengan kebutuhan dan tidak kikir.

### 2.3. Hubungan Antar Variabel

#### 2.3.1. Hubungan Antara Persepsi Kemudahan dan Keputusan Penggunaan

Menurut **Yuliawan et al (2018:47)** kemudahan berpengaruh terhadap keputusan penggunan. Kemudahan adalah suatu keadaan yang mana individu percaya bahwa penggunaan suatu teknologi tertentu akan meningkatkan kerjanya. Faktor kemudahan ini terkait dengan bagaimana operasional bertransaksi secara online. Kemudahan untuk mendapatkan informasi tentang produk yang diinginkan juga berperan positif terhadap keputusan pembelian

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

secara *online*. Cyr (2008) mengatakan bahwa pelanggan mungkin akan mengurungkan niat untuk berbelanja online bila informasi yang diinginkan susah ditemukan.

**2.3.2. Hubungan Alntalral Valrialbel Kealmaln dengaln Keputusann Penggunalaln**

Menurut Park dan Kim (2006), keamanan diartikan sebagai kemampuan toko online dalam melakukan pengontrolan dan penjagaan keamanan atas transaksi data. Sebagai saluran pemasaran baru, Ecommerce lebih mengandung ketidakpastian dan risiko dibandingkan dengan pembelian secara konvensional. Hal ini dikarenakan antara penjual dan pembeli tidak saling bertemu pada saat transaksi berlangsung.

**2.3.3. Hubungan Antara Variabel Fitur Layanan dengan Keputusan Penggunaan**

Fitur adalah sarana kompetitif untuk mendiferensiasikan produk perusahaan dari produk pesaing (Kotler dan Armstrong, 2008:273). Fitur produk dapat mempengaruhi keputusan pembelian, karena suatu produk dapat ditawarkan dengan berbagai fitur.

**2.4. Penelitian Terdahulu**

No	Nama Peneliti	Judul	Variabel	Hasil
1.	Risma Weti Aprilia,Dewi	Pengaruh Kemudahan,	Kemudahan, Fitur	Variabel kemudahan tidak berpengaruh

<p>© Hak cipta milik UIN Suska Riau</p> <p>State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau</p>	<p>Noor Susanti (2022)</p>	<p>Fitur Layanan, dan Promosi terhadap Keputusan Penggunaan e-wallet dana di Kabupaten Kebumen</p>	<p>Layanan, Promosi dan Keputusan Penggunaan</p>	<p>terhadap keputusan penggunaan, variabel fitur layanan berpengaruh positif terhadap keputusan penggunaan, variabel promosi berpengaruh positif terhadap keputusan penggunaan, variabel kemudahan, fitur layanan dan promosi secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan</p>
<p>2.</p>	<p>Wiwik Widiyanti (2020)</p>	<p>Pengaruh Kemanfaatan, Kemudahan Penggunaan dan Promosi terhadap</p>	<p>Kemudahan penggunaan <i>e-wallet ovo</i>, kemanfaatan penggunaan <i>e-wallet ovo</i>,</p>	<p>Berdasarkan hasil penelitian tersebut maka penelitian ini berhasil menjawab tujuan penelitian dimana baik secara</p>

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska		Keputusan Penggunaan e-wallet Ovo di Depok	Promosi penggunaan <i>e-wallet ovo</i> dan Keputusan penggunaan <i>e-wallet ovo</i>	simultan maupun parsial terhadap pengaruh signifikan dan positif antara kemanfaatan, kemudahan penggunaan dan promosi terhadap keputusan penggunaan <i>e wallet ovo</i> di Depok
3. Riau	Fitriani Latief, Dirwan (2020)	Pengaruh Kemudahan, Promosi dan Kemanfaatan terhadap Keputusan Penggunaan Uang Digital	Kemudahan, Promosi, Kemanfaatan dan Keputusan Penggunaan.	Faktor kemudahan dan kemanfaatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan uang digital sedangkan aktivitas promosi tidak berpengaruh signifikan. Akan tetapi secara simultan kemudahan, promosi dan kemanfaatan berpengaruh secara bersama-sama terhadap keputusan penggunaan uang digital.
4. University of Sultan Syarif Kasim Riau	Liling Listyawati, Subardini (2021)	Pengaruh <i>Brand Image</i> dan Promosi terhadap Keputusan Penggunaan e-wallet	<i>Brand Image</i> , Promosi dan Keputusan Penggunaan <i>e-wallet</i>	Variabel <i>Brand Image</i> dan Promosi secara simultan mempunyai pengaruh signifikan terhadap Keputusan Penggunaan <i>e-wallet</i> , Variabel <i>Brand image</i> secara parsial mempunyai pengaruh signifikan terhadap Keputusan Penggunaan <i>e-money</i>

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5.	Riske Novia (2021)	Pengaruh Kemudahan, Kepercayaan dan Keamanan terhadap Minat Pemakaian <i>Mobile Payment</i> Aplikasi Ovo	Kemudahan, Kepercayaan, Keamanan dan Minat Pemakaian <i>Mobile Payment</i> Aplikasi Ovo	Berdasarkan hasil penelitian tersebut maka penelitian ini berhasil menjawab tujuan penelitian dimana baik secara simultan maupun parsial terhadap pengaruh signifikan dan positif antara Kemudahan, Kepercayaan, Keamanan dan Minat Pemakaian Aplikasi <i>Mobile Payment</i> Ovo
----	--------------------	--	---	--

## 2.5. Variabel Penelitian

Adapun variabel dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

### a. Variabel Independen (Bebas)

Variabel independen adalah variabel yang mempengaruhi atau menjadi penyebab dari suatu perubahan atau timbulnya variabel dependen. Dalam penelitian ini yang termasuk variabel dependen diantaranya sebagai berikut :

$X_1$  = Persepsi Kemudahan

$X_2$  = Keamanan

$X_3$  = Fitur Layanan

### b. Variabel Dependen

Variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat karena adanya variabel independen (variabel bebas). Adapun variabel terikat yang digunakan dalam penelitian ini adalah



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## 2.6. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan anggapan dasar atas jawaban sementara terhadap suatu permasalahan yang masih bersifat praduga dan belum dibuktikan kebenarannya.

Hipotesis biasanya berisi premis-premis atau dugaan yang mungkin menjadi jawaban dari masalah yang akan diteliti. Adapun hipotesis dari penelitian ini adalah:

H1 : Diduga Persepsi Kemudahan berpengaruh terhadap Keputusan Penggunaan *Mobile Payment* Aplikasi OVO Kecamatan Tuah Madani.

H2: Diduga Keamanan berpengaruh terhadap Keputusan Penggunaan *Mobile Payment* Aplikasi OVO Kecamatan Tuah Madani .

H3: Diduga Fitur Layanan berpengaruh terhadap Keputusan Penggunaan *Mobile Payment* Aplikasi OVO Kecamatan Tuah Madani.

H4: Diduga Persepsi Kemudahan, Keamanan dan Fitur Layanan berpengaruh terhadap Keputusan Penggunaan *Mobile Payment* Aplikasi OVO Kecamatan Tuah Madani.

## 2.7. Kerangka Berpikir

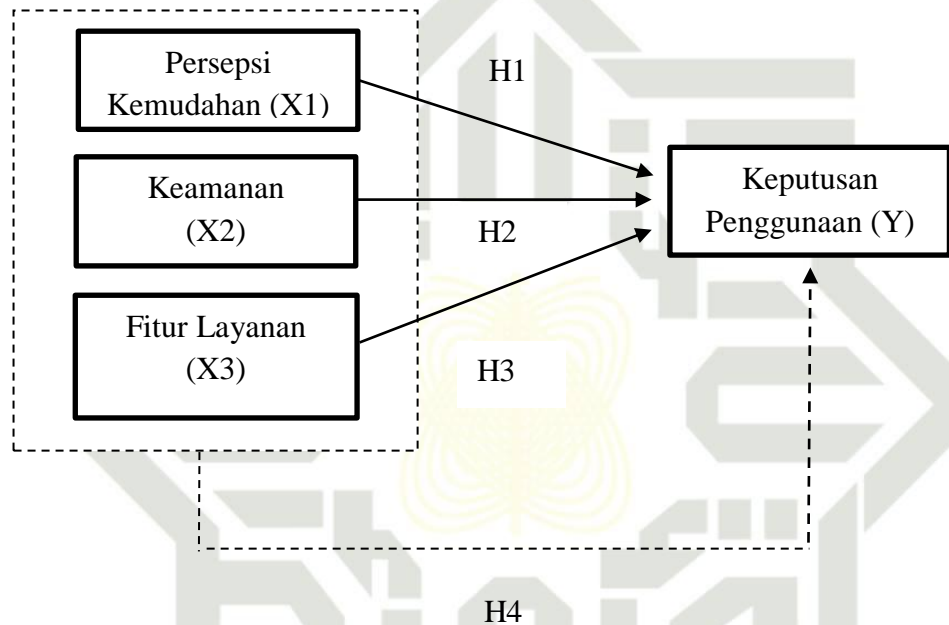
Menurut (Sugiyono, 2020), kerangka pikir adalah sintesa yang mencerminkan keterkaitan antara variabel yang diteliti dan tuntutan untuk mencegah masalah penelitian serta merumuskan hipotesis penelitian yang berbentuk bagan alur yang dilengkapi penjelasan kualitatif.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kerangka pemikiran yang diajukan untuk penelitian ini didasarkan pada hasil telaah teoritis untuk lebih memudahkan pemahaman tentang kerangka pemikiran penelitian, dapat dilihat dalam **gambar 2.1** berikut

**Gambar 2.1 Kerangka Berpikir**



Keterangan :

- : Hubungan secara parsial
- - - - -> : Hubungan secara simultan

**2.8. Konsep Operasional**

**Tabel 2.2 Konsep Operasional**

Variabel	Defenisi	Indikator
<b>Keputusan Penggunaan (Y)</b>	Keputusan penggunaan jasa atau lebih dikenal sebagai keputusan	1. Kemantapan pada sebuah produk 2. Kebiasaan dalam

	<p>pembelian. Suatu proses pengambilan keputusan akan pembelian yang mencakup penentuan apa yang akan dibeli atau tidak melakukan pembelian dan keputusan itu diperoleh dari pengalaman-pengalaman sebelumnya merupakan keputusan pembelian. Menurut <b>Kotler (Setiadi, 2015: 14 )</b></p>	<p>menggunakan produk atau jasa 3. Memberikan rekomendasi kepada orang lain 4. Melakukan penggunaan ulang <b>Kotler (2001 : 226)</b></p>
<b>Persepsi Kemudahan (X1)</b>	<p>Persepsi kemudahan penggunaan didefinisikan sebagai keyakinan seseorang bahwa penggunaan teknologi informasi merupakan hal yang mudah dan tidak memerlukan usaha keras dari pemakainya. Menurut <b>Davis dalam Silvia (2014: 11)</b></p>	<p>1. Interaksi individu dengan sistem yang jelas dan mudah dimengerti. 2. Tidak dibutuhkan banyak usaha untuk berinteraksi dengan sistem tersebut. 3. Sistem yang mudah digunakan. 4. Mudah mengoperasikan sistem sesuai dengan apa yang individu ingin kerjakan. <b>Davis dalam Silvia (2014: 11)</b></p>
<b>Keamanan (X2)</b>	<p>Keamanan didefinisikan sebagai seberapa besar tingkat keamanan yang dirasakan oleh pengguna saat melakukan keputusan berbelanja melalui situs internet. menurut <b>Yenisey et al. (2005)</b></p>	<p>1. Kerahasiaan Data (<i>privacy</i>). 2. Pengelolaan Data Pribadi. 3. Memberi Keyakinan <b>Yenisey et al. (2005)</b></p>

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

<b>Fitur Layanan (X3)</b>	Fitur ialah karakteristik yang menambah fungsi dasar atas suatu produk. Fitur ini yang menjadi alasan konsumen memilih untuk menggunakan suatu produk. Maka bagi para pemasar tradisional, fitur merupakan alat kunci untuk mendiferensiasikan produk mereka dengan produk pesaing. Menurut <b>Schmitt dalam Suhud, dkk (2015)</b>	1) Kelengkapan Fitur 2) Kebutuhan fitur 3) Ketertarikan fitur 4) Kemudahan dalam penggunaan <b>Schmitt dalam Suhud, dkk (2015)</b>
---------------------------	--	--

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada responden di Kecamatan Tuah Madani. Waktu penelitian dimulai dari bulan Januari-Maret 2023.

#### 3.2. Jenis dan Sumber Data

##### 3.2.1. Jenis Data

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan metode penelitian korelasional. Penelitian kuantitatif diartikan sebagai suatu pendekatan yang menekankan analisis pada data-data numerical (angka) yang diolah dengan metode statistika. Pada dasarnya pendekatan kuantitatif dilakukan pada penelitian inferensial (dalam rangka pengujian hipotesis) dan menyandarkan kesimpulan hasilnya pada suatu probabilitas kesalahan penolakan hipotesis nihil.

Dengan metode kuantitatif akan diperoleh signifikansi perbedaan kelompok atau signifikansi hubungan antar variabel yang diteliti. Metode ini digunakan untuk mengetahui sejauh mana variasi pada suatu variabel berkaitan dengan variasi variabel lainnya. penelitian korelasional (*Correlational Studies*) merupakan penelitian yang dimaksudkan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antara dua atau beberapa variabel. Ciri dari penelitian korelasional

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

adalah bahwa penelitian tersebut tidak menuntut subyek penelitian yang terlalu banyak. (Sugiyono:2013).

### **3.2. Sumber Data**

#### **1. Data Primer**

Menurut Sugiyono (2018) Data Primer adalah data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Dalam penelitian ini data primer yang dimaksud adalah data yang diperoleh dengan membagikan kusioner.

#### **2. Data Sekunder**

Menurut Sugiyono (2020) Data sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data. Biasanya data ini diperoleh secara tidak langsung dari sumber-sumber, biasanya melalui dokumen-dokumen, buku-buku, laporan-laporan atau karya ilmiah yang berkaitan dengan penelitian tentang Pengaruh Presepsi Kemudahan, Keamanan dan Fitur Layanan terhadap Keputusan Penggunaan Mobile Payment Aplikasi OVO Masyarakat di Kecamatan Tah Madani Kota Pekanbaru.

### **3.3. Populasi Dan Sampel**

#### **3.3.1. Populasi**

Populasi dalam penelitian merupakan merupakan wilayah yang ingin diteliti oleh peneliti. Seperti menurut Sugiyono (2013 : 80) “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tarik kesimpulanya.” Pendapat di atas menjadi salah satu acuan bagi penulis untuk menentukan populasi.

Populasi pada penelitian ini adalah Masyarakat Kecamatan Tuah Madani.

### 3.2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang diwakili oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2008). Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah menggunakan Teknik *Non- Probability* Sampling, yaitu teknik penarikan atau pengambilan sampel yang tidak memberi kesempatan atau peluang yang sama bagi setiap anggota populasi atau setiap unsur untuk dipilih menjadi sampel. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *Purposive Sampling*. Karena peneliti menggunakan pertimbangan sendiri dengan cara sengaja dalam memilih anggota populasi yang dianggap dapat memberi informasi dimana responden yang dipilih harus memenuhi syarat sampelnya yaitu:

1. Masyarakat Kecamatan Tuah Madani
2. Berumur lebih dari 15 sampai 49 tahun, karena dianggap sudah memiliki pengetahuan untuk mampu menilai suatu produk yang digunakan.

**Ferdinand dalam Ruianti** (2015) mengatakan penentuan jumlah sampel yang representatif tergantung pada jumlah indikator dikali 5 hingga 10, sehingga jumlah sampel yang representatif pada penelitian ini :

$$\begin{aligned}\text{Sampel yang diinginkan} &= \text{jumlah indikator} \times 6 \\ &= 15 \times 6 \\ &= 90\end{aligned}$$

Dengan pendapat diatas tersebut peneliti ingin tambahkan menjadi 95 responden.

### 3.4. Metode Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2020) metode pengumpulan data adalah cara ilmiah untuk mendapatkan data yang valid dengan tujuan dapat dibuktikan, dikembangkan pengetahuan sehingga dapat digunakan untuk memecahkan dan mengantisipasi masalah. Dalam penelitian ini, penulis mengumpulkan data dengan cara sebagai berikut :

#### 3.4.1. Kusioner

Kusioner adalah pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab (Sugiyono, 2020). Dalam penelitian ini pernyataan dalam kusioner disusun sesuai dengan urutan variabel yang sesuai dengan dimensi, tujuannya agar pertanyaan dalam kusioner tidak menyimpang dari tujuan penelitian. Penelitian ini menggunakan 2 jenis kusioner yaitu kusioner online menggunakan google form dimana kusioner ini akan dikirim ke responden menggunakan link yang akan dikirim secara online, sedangkan cara kedua menggunakan manual yaitu kusioner akan dibagikan dan diisi secara langsung oleh responden.

### 3.5. Skala Pengukuran Data

Penelitian ini peneliti menggunakan skala likert untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang tentang fenomena sosial. Kuesioner yang

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



digunakan adalah kuesioner tertutup yang telah disediakan jawaban (sangat setuju, setuju, tidak setuju, dan sangat tidak setuju). Data yang dikumpulkan pada penelitian ini berasal dari kuesioner dengan pengukuran data ordinal. Pengukuran data ordinal (ordinal scale) akan menunjukkan data sesuai dengan sebuah orde atau urutan tertentu (**Ferdinand, 2015:261**). Sedangkan tipe skala ordinal yang digunakan yaitu *sematic scale* yaitu respons terhadap sebuah stimuli yang disajikan dalam bentuk kategori sematik, yang menyatakan sebuah tingkatan sifat atau keterangan tertentu.

Untuk mengetahui serta menilai sikap dan persepsi responden tentang kemudahan, keamanan dan fitur layanan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan *mobile payment* aplikasi OVO. Dalam penelitian ini menggunakan skala Likert. Jawaban setiap item instrumen mempunyai bobot nilai seperti tercantum pada tabel 3.1 di bawah ini :

**Tabel 3.1.** Bobot Nilai Skala Likert

No.	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai
1.	Sangat Setuju (SS)	5
2.	Setuju (S)	4
3.	Netral (N)	3
4.	Tidak Setuju (TS)	2
5.	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Instrumen pada penelitian ini dikembangkan dari instrumen penelitian terdahulu. Instrumen penelitian ini diukur dengan skala likert, yaitu skala yang

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang kejadian tertentu.

### 3.6. Metode Analisis Data

Metode analisis data menggunakan analisis kuantitatif, untuk melihat apakah terdapat pengaruh Kemudahan, Keamanan dan Fitur Layanan terhadap Keputusan Penggunaan *Mobile Payment* Aplikasi OVO pada Masyarakat Kecamatan Tuahmadani.

#### 1. Uji Kualitas Data

##### a. Uji Validitas

Menurut **Ghozali (2013:52)**, mengukur validitas dapat dilakukan dengan cara melakukan korelasi antar skor butir pertanyaan dengan total skor konstruk atau variabel. Uji signifikan dilakukan dengan membandingkan nilai  $r$  hitung dengan  $r$  tabel. Dasar pengambilan keputusan yang digunakan untuk menguji validitas butir angkat adalah:

- a. Jika  $r$  hitung positif dan  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel variabel tersebut valid.
- b. Jika  $r$  hitung tidak positif serta  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel maka variabel tersebut tidak valid.

Jika hasil menunjukkan nilai yang signifikan maka masing-masing indikator pertanyaan adalah valid.

#### 2. Uji Reliabilitas

Menurut **Ghozali (2018:45)** Reliabilitas merupakan alat untuk mengukur suatu kuisioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu

kuesioner dikatakan reliabel jika jawaban responden terhadap pernyataan adalah konsisten. Uji reliabilitas bertujuan untuk mengukur konsisten tidaknya jawaban seseorang terhadap item-item pertanyaan didalam kuesioner. Adapun kriteria uji reliabilitas adalah dengan melihat nilai *CronbachAlpha*( $\alpha$ ) untuk masing-masing variabel. Dimana suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *CronbachAlpha*  $> 0.60$ .

### 3.7. Uji Asumsi Klasik

Adapun uji asumsi klasik yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji normalitas, uji heteroskedastisitas dan uji multikolinieritas.

#### a. Uji Normalitas

Menurut **Ghozali (2013:160)**, Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah masing masing variabel berdistribusi normal atau tidak, untuk menguji apakah data berdistribusi normal atau tidak, dilakukan uji statistis Kolmogorov-Smirnov Test. Residual berdistribusi normal jika memiliki nilai signifikan  $> 0,05$ . Dan dapat dideteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik atau melihat histogram dari residualnya. Dasar pengambilan keputusan:

1. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Jika data menyebar jauh dari regional dan tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

#### Uji Heteroskedastisitas

Menurut **Imam Ghozali, (2013:139)**, Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan / variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Dasar analisis :

1. Jika pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka mengidentifikasi telah terjadi heteroskedastisitas.
2. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

#### Uji Multikolinieritas

Menurut **Imam Ghozali (2013:105)** uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Cara mendeteksi terhadap adanya multikolinieritas dalam model regresi adalah sebagai berikut :

1. Besarnya *Variance Inflation Factor* (VIF), pedoman suatu model regresi yang bebas multikolinieritas yaitu  $VIF \leq 10$ .
2. Besarnya *Tolerance* pedoman suatu model regresi yang bebas multikolinieritas yaitu nilai *Tolerance*  $\geq 0,1$ .

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### 3.8. Uji regresi linear berganda

Teknik regresi linier berganda variabel tergantung dipengaruhi oleh dua atau lebih variabel bebas sehingga hubungan fungsional antara variabel tergantung dengan variabel bebas.

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 \dots, e$$

Dimana:

- Y = Keputusan Penggunaan
- a = Konstanta
- b = Koefesien Regresi
- X1 = Persepsi Kemudahan
- X2 = Keamanan
- X3 = Fitur Layanan
- e = Tingkat Kesalahan ( error )

#### 3.8.1. Uji Hipotesis

##### a. Uji T

Menurut **Ghozali (2013:98)** uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individu dalam menerangkan variabel dependen. Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen (X1) Persepsi Kemudahan, (X2) Keamanan dan (X3) Fitur Layanan berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen (Y) Keputusan Penggunaan.

Adapun kriteria yang digunakan dalam pengujian ini adalah sebagai berikut:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

1. Apabila  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $Sig < \alpha$  maka :

$H_0$  ditolak,  $H_a$  diterima artinya terdapat pengaruh secara parsial antara Persepsi Kemudahan, Keamanan dan Fitur Layanan terhadap Keputusan Penggunaan.

2. Apabila  $t_{hitung} < t_{tabel}$  atau  $Sig > \alpha$  maka:

$H_0$  diterima,  $H_a$  ditolak artinya tidak terdapat pengaruh secara parsial antara Persepsi Kemudahan, Keamanan dan Fitur Layanan terhadap Keputusan Penggunaan.

**b. Uji F**

Uji F dilakukan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh secara simultan yang diberikan variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) dengan dasar pengambilan sebagai berikut :

1. Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , atau  $Sig < 0,05$  maka terdapat pengaruh X secara simultan terhadap variabel Y

2. Jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$ , atau  $Sig > 0,05$  maka tidak terdapat pengaruh X secara simultan terhadap variabel Y.

**c. Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)**

Menurut **Ghozali (2013:97)**, Koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen, dengan melihat nilai Adjusted R<sup>2</sup>. Analisis determinasi merupakan ukuran yang menunjukkan seberapa besar variabel x memberikan kontribusi terhadap variabel Y.

Analisis ini digunakan untuk mengetahui presentase sumbangan pengaruh variabel independen secara serentak terhadap variabel dependen. Jika koefisien determinasi ( $R^2$ ) = 0, artinya variabel independen tidak mampu menjelaskan pengaruhnya terhadap variabel dependen.

Tingkat korelasi dan nilai R dijelaskan dibawah ini :

0	= Tidak Berkorelasi
01,- 0,20	= Sangat Rendah
0,21- 0,40	= Rendah
0,41- 0,60	= Agak Rendah
0,61- 0,80	= Cukup
0,81- 0,99	= Tinggi
0	= Sangat Tinggi

UIN SUSKA RIAU

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB IV

### GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

#### 4.1 Sejarah Kecamatan

Sejarah Kecamatan Tuah Madani berkaitan erat dengan sejarah Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru. Kecamatan Tuah Madani adalah hasil dari Pemekaran Kecamatan Tampan yang di tertuang dalam Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 2 Tahun 2020 Tentang Penataan Kecamatan.

Pada Tahun 1987 di Keluarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 1987 Tentang Perubahan Batas Wilayah Kotamadya Daerah Tingkat II Pekanbaru dan Kabupaten Daerah Tingkat II Kampar.

Sesuai dengan isi PP No. 19 Tahun 1987 tersebut, terbentuklah Kecamatan Tampan yang terdiri dari beberapa Desa dan Kecamatan dari Kabupaten Kampar yaitu :

- 1) Desa Simpang Baru dari Kecamatan Kampar
- 2) Desa Sidomulyo Barat dari Kecamatan Siak Hulu
- 3) Desa Labuh Baru dari Kecamatan Siak Hulu
- 4) Desa Tampan dari Kecamatan Siak Hulu

Wilayah Kecamatan Tampan pada saat itu adalah 59,81 Km<sup>2</sup> yang terdiri dari 4 Kelurahan Yaitu :



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

- 1 Kelurahan Simpang Baru
- 2 Kelurahan Tuah Karya
- 3 Kelurahan Sidomulyo Barat
- 4 Kelurahan Delima

Pada tahun 2016 Pemerintah Kota Pekanbaru mengeluarkan Perda No. 04 Tahun 2016, tentang Pembentukan Kelurahan di Kota Pekanbaru. Wilayah Kelurahan di Kecamatan Tampan dimekarkan dari 4 Kelurahan menjadi 9 Kelurahan dengan batas-batas Kecamatan sebagai berikut :

1. Sebelah Utara berbatasan dengan Kecamatan Payung Sekaki (Kota Pekanbaru)
2. Sebelah Selatan berbatasan dengan Kecamatan Tambang (Kabupaten Kampar)
3. Sebelah Timur berbatasan dengan Kecamatan Marpoyan Damai (Kota Pekanbaru)
4. Sebelah Barat berbatasan dengan Kecamatan Tapung (Kabupaten Kampar)

Wilayah Kecamatan Tampan pada saat itu adalah 59,81 Km<sup>2</sup> yang terdiri dari

9 Kelurahan Yaitu :

- 1 Kelurahan Simpang Baru
- 2 Kelurahan Tuah Karya
- 3 Kelurahan Sidomulyo Barat
- 4 Kelurahan Delima
- 5 Kelurahan Tobek Godang (Wilayah Kelurahan berasal dari Kel. Delima dan Kel. Simpang Baru)

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 6 Kelurahan Binawidya (Wilayah Kelurahan berasal dari Kel. Simpang Baru)
- 7 Kelurahan Airputih (Wilayah Kelurahan berasal dari Kel. Simpang Baru)
- 8 Kelurahan Tuah Madani (Wilayah Kelurahan berasal dari Kel. Simpang Baru dan Kel. Tuah Karya)
- 9 Kelurahan Sialangmunggu (Wilayah Kelurahan berasal dari Kel. Sidomulyo Barat dan Kel. Tuah Karya)

Pada tahun 2020 Pemerintah Kota Pekanbaru menerbitkan Perda Nomor Nomor 2 Tahun 2020 Tentang Penataan Kecamatan. Perda ini berisikan tentang Pemekaran Kecamatan Tampan Menjadi Kecamatan Tuah Madani, serta Pusat Pemerintahan Kecamatan Tuah Madani berkedudukan di Kelurahan Tuah Madani.

Wilayah Kecamatan Tuahmdani saat ini memiliki luas  $\pm 29,84 \text{ Km}^2$  dengan 5

Kelurahan di dalamnya, yaitu :

- 1 Kelurahan Sidomulyo Barat
- 2 Kelurahan Sialangmunggu
- 3 Kelurahan Tuahkarya
- 4 Kelurahan Tuah Madani
- 5 Kelurahan Airputih.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

## **VISI DAN MISI**

Sebagai Kecamatan yang baru di mekarkan di Kota Pekanbaru Kecamatan Tuahmadani terus berbenah untuk terus memacu pembangunan disegala bidang demi terwujudnya visi dan misi Kota Pekanbaru

a. Visi

Terwujudnya Pekanbaru Sebagai Smart City yang Madani

b. Misi

1. Meningkatkan Sumber Daya Manusia yang bertaqwa, berkualitas dan berdaya saing tinggi
2. Mewujudkan pembangunan masyarakat Madani dalam lingkup masyarakat berbudaya Melayu
3. Mewujudkan Pekanbaru kota cerdas dan penyediaan infrastruktur yang memadai (sesuai dengan RPJP tahap ke-3)
4. Mewujudkan pembangunan ekonomi berbasis ekonomi kerakyatan dan ekonomi padat modal, pada tiga sektor unggulannya Jasa, Perdagangan dan ekonomi (olahan dan MICE)
5. Mewujudkan lingkungan perkotaan yang layak huni (Liveable City) dan Ramah Lingkungan (Green City)

## **4. KONDISI UMUM KECAMATAN TUAHMADANI**

### **a. GEOGRAFIS**

I. Kecamatan Tuahmadani berbatasan dengan :

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Sebelah utara : Kecamatan Binawidya  
Sebelah Timur : Kecamatan Marpoyan Damai  
Sebelah Barat : Kabupaten Kampar  
Sebelah Selatan : Kabupaten Kampar.

II. Secara Astronomis terletak

Antara  $0^{\circ}29'11.825''$  LU,  $101^{\circ}20'35.4''$ BT dan  $0^{\circ}25'55.4''$ LU  $101^{\circ}25'34.6''$ BT dengan luas wilayah  $\pm 29,84 \text{ KM}^2$ .

III. Secara Administratif Kecamatan Tuahmadani dibagi menjadi 5 Kelurahan yaitu:

1. Kelurahan Airputih;
2. Kelurahan Sialangmunggu;
3. Kelurahan Sidomulyo Barat;
4. Kelurahan Tuahkarya; dan
5. Kelurahan Tuahmadani.

**b) DEMOGRAFI**

Sebagian besar penduduk Kecamatan Tuah Madani adalah pendatang, sementara penduduk asli tempatannya adalah etnis Melayu Kampar karena sejatinya wilayah Tuahmadani dasarnya adalah Wilayah Kabupaten Kampar.

Pada saat ini Kecamatan Tuah Madani adalah salah satu Kecamatan yang padat penduduk di Kota Pekanbaru di samping letaknya sangat strategis karena berada dekat dengan jalan lintas yang menghubungkan antar Provinsi dan juga

Kabupaten terdapat pula perguruan Tinggi Negeri yang menyumbang penduduk tidak tetap di Kecamatan Tuah Madani.

### 4.3 Sejarah OVO

OVO merupakan perusahaan digital payment milik grup perusahaan Lippo yang terbentuk pada September 2017. Namun, setelah itu OVO mampu berdiri sendiri secara mandiri dibawah naungan PT *Visionet Internasional*. Aplikasi ini mencoba mengakomodasi berbagai kebutuhan terkait dengan *cashless* dan *mobile payment*. Aplikasi OVO saat ini tersedia untuk platform Android dan iOS. OVO menggunakan sistem poin reward, yang disebut dengan OVO Point, untuk menjaga dan meningkatkan transaksi pengguna . OVO sendiri merupakan platform pembayaran digital, reward, top up dan tarik dana , serta manajemen asset dan investasi. OVO diterima lebih dari 345 kota di Indonesia dan berkomitmen untuk membangun pembayaran dan teknologi finansial terbesar di Indonesia.

Perusahaan ini sendiri telah bekerja sama dengan banyak perusahaan lainnya seperti Tokopedia, Grab, Prudential, dan lain-lain. Pembayaran melalui OVO juga diterima di lebih dari 500.000 merchant yang tersebar di seluruh Indonesia. Pada bulan Oktober 2019, OVO berhasil memperoleh gelar sebagai Unicorn ke -5 di Indonesia.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## 4.4 Visi dan Misi OVO

### 4.4.1 Visi OVO

Sebagai perusahaan penyedia keuangan di Indonesia OVO atau PT. *Visionet Internasional* memiliki visi “ mendorong percepatan akses dan inklusi keuangan yang merata, dengan menghadirkan layanan yang bermanfaat bagi pengguna serta *merchant*. Serta menjadi platform pembayaran digital yang menjawab kebutuhan pengguna dimana saja dan kapan saja.”

### 4.4.2 Misi OVO

Misi yang dicoba untuk diwujudkan adalah:

1. Memberikan layanan finansial yang berkualitas dan dapat diakses oleh seluruh masyarakat.
2. Mendukung pemerataan ekonomi secara digital dan meningkatkan inklusi keuangan.
3. Mendukung pemerintah dalam Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT) agar lebih cepat terwujud.

## 4.5 Struktur Organisasi OVO

Marketing: bertanggung jawab atas seluruh kegiatan pemasaran, kampanye, dan citra perusahaan.

Data Engineer: Manajemen data, serta memelihara/ memonitor infrastruktur data diperusahaan.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Finance: Mengurus seluruh keuangan perusahaan, pembayaran, dan finansial pengguna aplikasi.

Services : Mengurus layanan aplikasi, termasuk kebijakan dan sistemnya.

Legal : Berhubungan dengan regulator atau pihak ketiga dan menangani seluruh perjanjian yang ada.

Operations: Bertanggung jawab atas seluruh operasional perusahaan, baik untuk pengguna OVO maupun rekan OVO

7. People Experience: Merekrut karyawan dan bertanggung jawab atas relasi antar karyawan.

8. Sales : Bertanggung jawab untuk meningkatkan transaksi diaplikasi dan memperluas rekan yang menggunakan OVO.

9. Technology : Mengembangkan dan memelihara kualitas aplikasi.

10. Public Affair : Bertanggung jawab untuk hal-hal seperti Undang-Undang, kebijakan, administrasi publik dan kebutuhan perusahaan.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB VI

### PENUTUP

#### 6.1 Kesimpulan

Hasil penelitian Persepsi Kemudahan, Keamanan dan Fitur Layanan Terhadap Keputusan Penggunaan Pada *Mobile Payment* OVO (Studi Pada Masyarakat Kecamatan Tuah Madani Kota Pekanbaru), dapat ditarik kesimpulannya sebagai berikut:

- a) Persepsi Kemudahan secara parsial berpengaruh signifikan dan positif terhadap keputusan penggunaan *mobile payment* OVO pada masyarakat Tuah Madani Kota Pekanbaru terbukti dari hasil olahan data t hitung ( 7,886 dengan nilai sig. 0,000 < 0,05 pada *Mobile Payment* OVO di Kecamatan Tuah Madani).
- b) Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan, variabel Keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan, dapat dilihat dari hasil uji t sebesar 7,622 dengan nilai sig. 0,000 < 0,05 pada *Mobile Payment* OVO di Kecamatan Tuah Madani).
- c) Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan, variabel Fitur Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan, dapat dilihat dari hasil uji t sebesar 6,411 dengan nilai sig. 0,000 < 0,05 pada *Mobile Payment* OVO di Kecamatan Tuah Madani).



d) Variabel Persepsi Kemudahan, Keamanan dan Fitur Layanan secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap keputusan penggunaan, dapat dilihat dari hasil uji *f* sebesar 34,817 dengan nilai sig.  $0,000 < 0,05$  pada *Mobile Payment* OVO di Kecamatan Tuah Madani.

## 6.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, maka penulis menyadari masih terdapat banyak keterbatasan dan kekeliruan yang ada dalam penelitian ini. Namun dengan penelitian ini, diharapkan dapat memberikan kontribusi yang bermanfaat. Berikut adalah beberapa saran yang penulis harapkan dapat diimplementasikan kedepannya :

1. Persepsi Kemudahan memiliki pengaruh terhadap keputusan penggunaan *Mobile Payment* OVO pada masyarakat Kecamatan Tuah Madani Kota Pekanbaru, maka sebaiknya perusahaan bisa mempertahankan dan meningkatkan agar produk yang diberikan mudah untuk dipahami konsumen.  
Keamanan memiliki pengaruh terhadap keputusan penggunaan *Mobile Payment* OVO pada masyarakat Kecamatan Tuah Madani Kota Pekanbaru, maka sebaiknya perusahaan bisa mempertahankan dan meningkatkan keamanan lebih kuat lagi agar konsumen tidak takut datanya hilang.  
Fitur Layanan memiliki pengaruh terhadap keputusan penggunaan *Mobile Payment* OVO pada masyarakat Kecamatan Tuah Madani Kota

### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pekanbaru, maka sebaiknya perusahaan bisa mempertahankan dan meningkatkan fitur layanan semakin menarik. Dengan meningkatkan fitur layanan semakin bagus maka konsumen lebih tertarik memakai OVO.

Bagi Peneliti selanjutnya, hendaknya menambahkan informasi variabel yang mempengaruhi tentang objek yang diteliti dan untuk penelitian selanjutnya bisa menambahkan variabel lain yang berpengaruh dan menggunakan analisis lain.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.


**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR PUSTAKA

- Amini et al, 2012 Adoption of Internet Banking By Iranian Customer: An Empirical Investigation. *The International Journal Of Management Science And Information Technology (Ijmist)*, I(1), 47-64
- Anggriani, Z. A. 2015. *Analisis Peran Ekonomi Usahatani Cabai Di Petani Kabupaten Bogor Jawa Barat*. Departemen Agribisnis Fakultas Ekonomi dan Manajemen Institut Pertanian Bogor. Anonim, 2015. *Produksi Sayur-sayuran menurut Jenisnya*
- Assauri, S., 2015. *Manajemen Pemasaran*, Jakarta, PT Raja Grafindo Persada.
- Davis dan Werther. 2014. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Dewi dan Warmika. 2016. Peran Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Manfaat dan Persepsi Resiko Terhadap Niat Menggunakan Mobile Commerce di Kota Denpasar. *E-Jurnal Manajemen Unud*, Vol. 5, No. 4, 2016: 2606-2636 ISSN : 2302-8912.
- Donni Priansa. 2017. *Manajemen Pelayanan Prima*. Bandung: Alfabeta
- Fandy Tjiptono. 2016. *Service, Quality & Satisfaction*, Edisi Keempat. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Fuziati, Popi. 2012. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penerimaan Nasabah Terhadap Layanan Internet Banking Dengan Menggunakan

Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM). *Jurnal Kajian Akuntansi dan Auditing*, Vol. 7, No. 2, 78-103

Hozali, Imam. 2011. *Aplikasi analisis multivariate dengan progam IBM spss 19*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Jogiyanto Hartono 2012, *Analisis dan Desain Sistem Informasi: pendekatan terstruktur teori dan praktek aplikasi bisnis*, Yogyakarta : Andi Offset

Jogiyanto, Hartono. 2012. *Teori Portofolio dan Analisis Investasi*. Edisi Ketujuh. Yogyakarta: BPFE

Kotler dan Gary Armstrong. (2016). *Dasar-dasar Pemasaran. Jilid 1, Edisi Kesembilan*. Jakarta: Erlangga. p125

Kotler dan Keller. 2012. *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Salemba Empat. Jakarta

Kotler, Philip dan Armstrong. 2016 *Marketing : An Introduction. Paperback Revised*. Erlangga. Jakarta

Kotler, Philip dan Keller. 2016 *Marketing Management*. 13 th Edition. Prentice hall Upper Sadle River, New Jersey

Kotler, Philip dan Kevine Lane Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran edisi kedua belas jilid 1*, Terj. Benyamin Molan. Yogyakarta: PT Indeks.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Kotler, Philip. 2014. *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13. Jilid 1. Prenhalindo. Jakarta.
- Kotler, Philip. 2014. *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13. Jilid 2. Prenhalindo. Jakarta.
- Kotler, Phillip dan Kevin Lane Keller. (2016). *Manajemen Pemasaran edisi 12 Jilid 1 & 2*. Jakarta: PT. Indeks.
- Peter dan Olson. (2013). *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Edisi Kesembilan. Diterjemahkan oleh: Diah Tantri Dwiandani. Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Prasetyani, I., & Wahyuningsih, T.H. (2019). Pengaruh Sumber Informasi, Keamanan, Dan Persepsi Resiko Terhadap Keputusan Pembelian Pada Marketplace Shopee. *Efektif Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 10(2), 91-104.
- Rady, Hans Setiawan The. Dahlia Br Ginting, (2015) "Analisis Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Resiko, Kepercayaan Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Ulang Nasabah Dalam Menggunakan E- Banking (Studi Kasus: PT. Bank BPRKS Bandung)". *Jurnal Media Informatika*, Vol.14, No.02, 2015.
- Ruhmaya, C. L. (2016). Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kemanfaatan, Sikap, Risiko Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Ulang Nasabah Bank Bca

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dalam Menggunakan Ininternet Banking. *Jurnal Riset Ekonomi Dan Manajemen*, 16(1), 160. <https://doi.org/10.17970/jrem.16.160110.id>

Rimdonah, Azis Fathoni, Andi Tri Haryono (2015), *Pengaruh Inovasi Produk , Harga dan Brand Image Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Honda Beat*, Universitas Pandanaran Semarang

Sah, Muhammad Yusuf dan Mia Said. 2019. *Konsep dan Strategi Pemasaran*.Makasar:CV Sah Media

Schiffman, L.G., & Kanuk, L.L. (2010). *Consumer Behaviour (10th ed)*. New Jersey, Pearson Prentice Hall.

Schiffman, Leon G., Kanuk, Leslie Lazar.(2012). *Perilaku Konsumen, Edisi Ketujuh*. Alih Bahasa: Zoelkifli Kasip. Jakarta: Indeks.

Sugiyono (2015). *Statistik untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta, p. 6-116

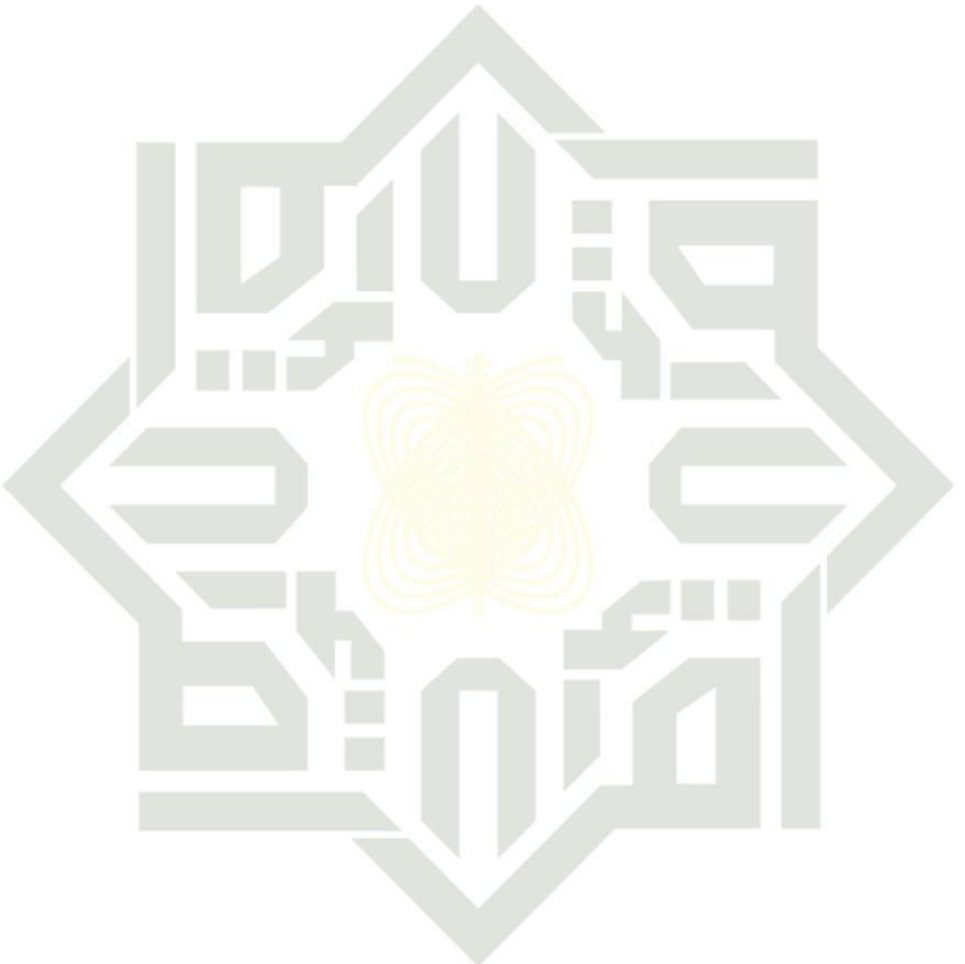
Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*.Bandung:Alfabeta

Suryani, Tatik. 2013. *Perilaku Konsumen di Era Internet*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Tiptono, Fandy, Ph.D dan Gregorius Chandra.(2012). *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: Andi.

Triptono. 2016. *Pemasaran Jasa (Prinsip Penerapan dan Penelitian)*.Yogyakarta:

Andi



UIN SUSKA RIAU

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian  
No Responden :

### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### KUISIONER PENELITIAN

PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN, KEAMANAN DAN FITUR LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN MOBILE PAYMENT APLIKASI OVO(STUDI PADA MASYARAKAT KECAMATAN TUAHMADANI KOTA PEKANBARU)

*Assalamualaikum warahmatullahi*

*wabarakatuh.* Dengan hormat,

Saya Muhammad Syah Roni jurusan Manajemen konsentrasi Pemasaran Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, yang saat ini sedang melakukan penelitian dalam rangka penulisan skripsi dengan judul “Pengaruh Persepsi Kemudahan, Keamanan dan Fitur Layanan Terhadap Keputusan Penggunaan Mobile Payment Aplikasi OVO (Studi Pada Masyarakat Kecamatan Tuahmadani Kota Pekanbaru) ” sebagai persyaratan kelulusan mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E). Sehubungan dengan hal tersebut, saya mohon kesediaan Saudara/I untuk meluangkan waktu guna mengisi kuisisioner yang saya lampirkan. Atas perhatian dan kesediaan waktu yang telah diuangkan, saya ucapkan terima kasih.

UIN SUSKA RIAU

Hormat Saya

Muhammad Syah Roni  
NIM:11970114989



**Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**A. IDENTITAS RESPONDEN**

1. Nama :
2. Jenis Kelamin :

Laki-laki                       Perempuan

3. Umur :

15-19 tahun                       25-29 tahun

20-24 tahun                       31-35 tahun

> 40 tahun

4. Pekerjaan :

Pelajar/Mahasiswa                       PNS

Wiraswasta                       IRT

**B. PETUNJUK PENGISIAN KUISIONER**

Silahkan memberi tanda checkmark (√) pada kolom yang sesuai penilaian anda.

Tidak ada jawaban benar atau salah. Ada lima pilihan jawaban yang tersedia untuk masing-masing pernyataan yaitu:

Sangat Setuju (SS) : Nilai Skor 5

Setuju (S) : Nilai Skor 4

Netral (N) : Nilai Skor 3

Tidak Setuju (TS) : Nilai Skor 2

Sangat Tidak Setuju (STS) : Nilai Skor 1



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kepuasan Penggunaan (Y)

NO.	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1.	Saya menggunakan OVO karena banyak pilihan produk yang ditawarkan					
2.	Saya merasa puas saat menggunakan OVO					
3.	Saya menggunakan OVO dikarenakan dapat informasi dari orang lain					
4.	Setelah melihat OVO saya tertarik menggunakannya					

2. Persepsi Kemudahan (X1)

NO.	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1.	Saya tidak mengalami kesulitan saat mengakses OVO					
2.	Saya belajar menggunakan OVO dengan cepat					
3.	Intruksi di OVO jelas dan mudah di mengerti					
4.	Saya merasa adanya layanan <i>mobile payment</i> mendukung transaksi yang saya inginkan					

Keamanan (X2)

NO.	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1.	Aplikasi OVO dapat menjaga kerahasiaan data pengguna					
2.	Aplikasi OVO melindungi data pengguna agar tidak bisa dibobol					



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.	Aplikasi OVO menjamin keamanan bertransaksi					
----	---	--	--	--	--	--

Fitur Layanan (X3)

NO.	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1.	Merasa puas terhadap keberagaman fitur layanan yang tersedia di mobile payment OVO					
2.	Dapat melakukan transaksi non tunai, perti transfer, pembayaran tagihan, pembelian pulsa dan lain-lain.					
3.	OVO terus memberikan layanan baru					
4.	Terasa mudah saat menggunakan mobile payment OVO					



Lampiran 2 : Lampiran Kusioner

**Persepsi Kemudahan (X1)**

Persepsi Kemudahan				
X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	Total X1
3	4	3	3	13
4	3	3	3	13
4	3	4	3	14
3	4	4	4	15
3	2	3	2	10
3	3	3	3	12
3	3	4	3	13
4	4	4	4	16
3	3	3	4	13
3	3	4	4	14
3	4	4	4	15
3	4	4	4	15
3	5	3	4	15
4	4	5	4	17
5	4	4	4	17
5	5	5	4	19
5	5	5	5	20
5	5	5	4	19
5	4	4	4	17

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



5	4	5	4	18
5	4	4	4	17
4	4	4	4	16
5	4	4	4	17
5	5	5	4	19
4	3	3	3	13
5	5	5	4	19
5	4	4	4	17
4	5	5	4	18
4	3	3	3	13
5	5	5	4	19
5	4	4	4	17
5	4	4	4	17
5	4	5	5	19
4	3	3	3	13
4	3	4	3	14
5	4	5	4	18
5	4	5	3	17
5	5	5	5	20
4	4	4	3	15
5	5	5	5	20
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
5	4	5	4	18

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



5	5	5	5	20
4	5	5	4	18
5	5	5	4	19
5	5	5	5	20
5	4	5	5	19
4	4	4	4	16
5	5	4	4	18
4	4	4	4	16
5	5	5	3	18
5	5	5	5	20
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	5	4	17
5	2	5	2	14
4	4	5	4	17
4	3	4	3	14
4	4	4	4	16
4	4	5	4	17
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
5	5	5	5	20
4	3	5	4	16
5	5	5	5	20
4	4	4	4	16

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

4	4	4	4	16
5	5	5	2	17
4	4	4	4	16
4	4	4	3	15
5	5	5	5	20
4	4	4	4	16
5	5	5	5	20
5	4	5	4	18
5	5	5	4	19
5	5	4	5	19
5	4	5	3	17
4	4	4	4	16
4	4	3	3	14
5	5	5	5	20
5	5	5	4	19
5	5	5	4	19
4	3	5	3	15
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
4	4	5	4	17
4	4	4	4	16
5	5	5	4	19
4	4	5	3	16
4	3	4	3	14

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



© Hak cipta milik UIN Suska R

4	4	5	4	17
5	5	5	5	20
3	3	3	3	12
3	3	3	3	12

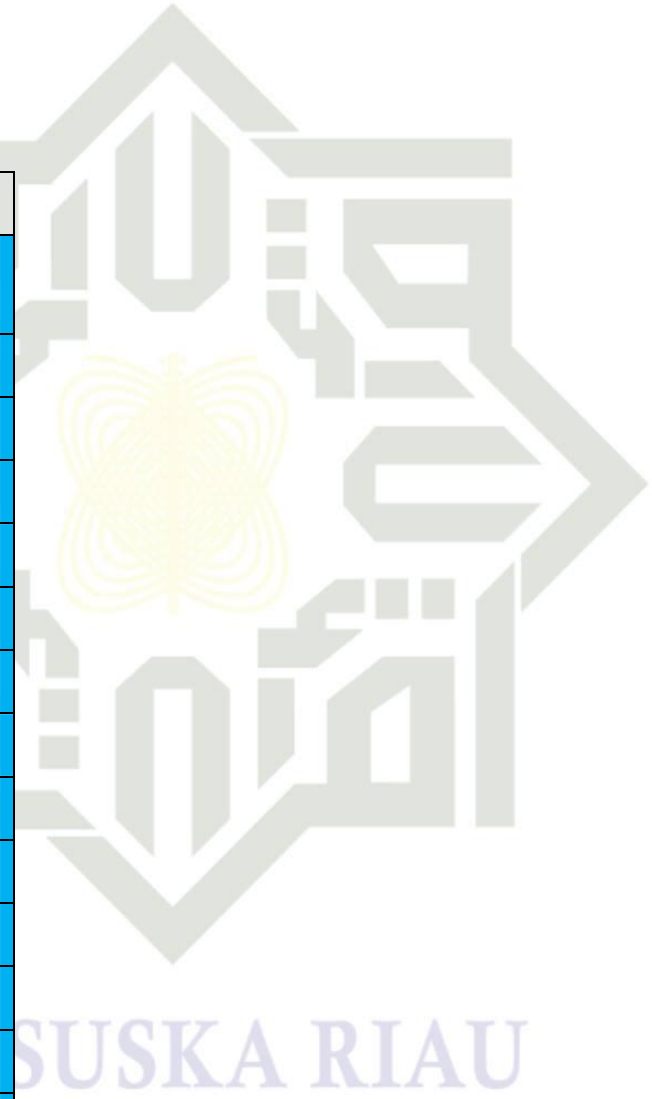
**Keamanan ( X2)**

Keamanan			Total X2
X2.1	X2.2	X2.3	
3	4	4	11
3	4	4	11
4	3	4	11
4	4	4	12
3	3	3	9
2	1	1	4
3	4	4	11
4	4	4	12
4	4	4	12
3	3	3	9
3	3	3	9
4	3	3	10
4	3	4	11
4	4	4	12
4	3	3	10

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau







© Hak cipta milik UIN Suska Riau

4	5	5	14
5	5	5	15
4	4	5	13
5	4	4	13
5	5	5	15
4	4	4	12
3	4	4	11
4	4	4	12
5	5	5	15
4	3	3	10
5	5	5	15
5	5	5	15
3	4	5	12
5	5	5	15
5	5	5	15
5	5	5	15
4	4	4	12
5	4	4	13
4	4	3	11
3	3	4	10
4	4	4	12
5	5	5	15
5	5	5	15
4	3	5	12

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

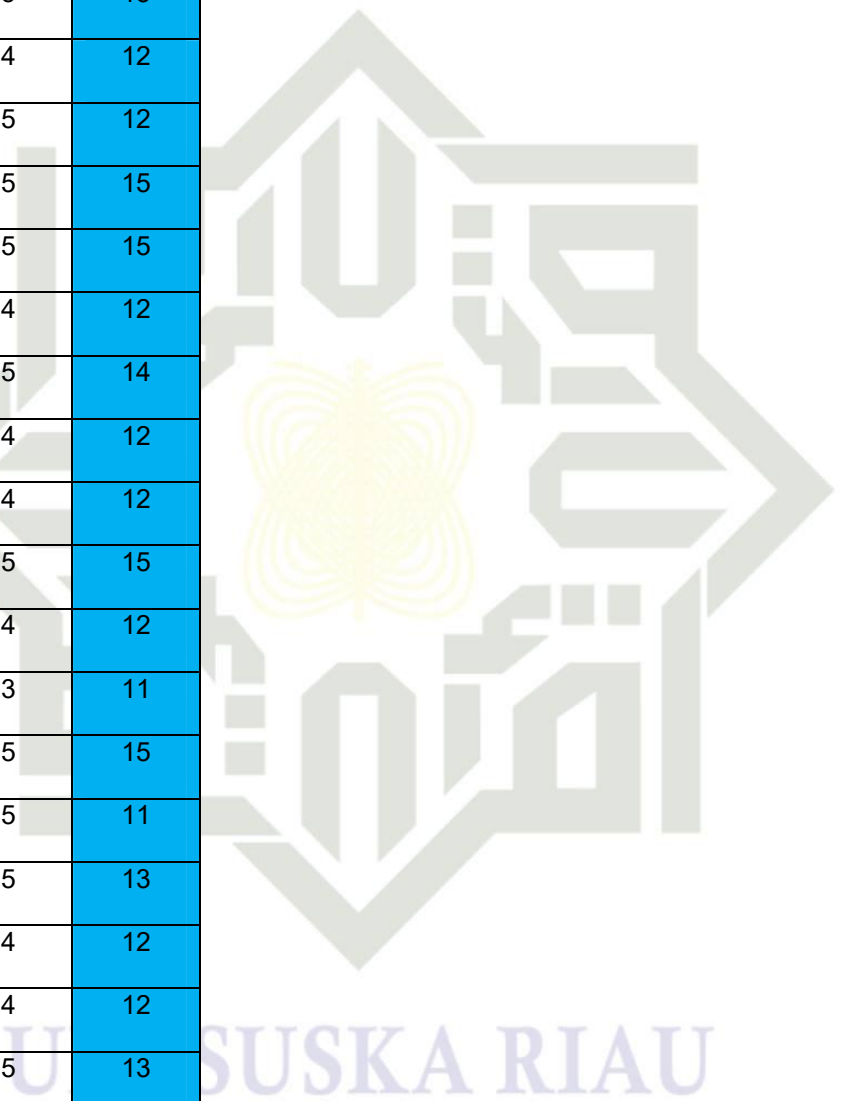


© Hak cipta milik UIN Suska Riau

5	5	5	15
4	4	4	12
4	4	4	12
4	5	5	14
5	5	5	15
4	4	4	12
4	3	5	12
5	5	5	15
5	5	5	15
4	4	4	12
5	4	5	14
4	4	4	12
4	4	4	12
5	5	5	15
4	4	4	12
4	4	3	11
5	5	5	15
4	2	5	11
4	4	5	13
4	4	4	12
4	4	4	12
4	4	5	13
4	4	4	12
4	4	4	12

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

5	5	5	15
5	4	4	13
5	5	5	15
4	4	4	12
4	4	4	12
5	5	5	15
4	4	4	12
3	3	4	10
5	5	5	15
4	4	4	12
5	5	5	15
4	5	4	13
5	5	5	15
5	5	5	15
4	4	5	13
4	4	4	12
3	4	3	10
4	4	4	12
4	5	5	14
5	5	5	15
4	4	4	12
4	5	5	14
5	5	5	15
3	4	4	11

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





© Hak cipta milik UIN Suska Riau

4	4	4	12
5	5	5	15
5	5	5	15
4	3	3	10
5	4	5	14
5	5	5	15
2	2	2	6
2	2	2	6

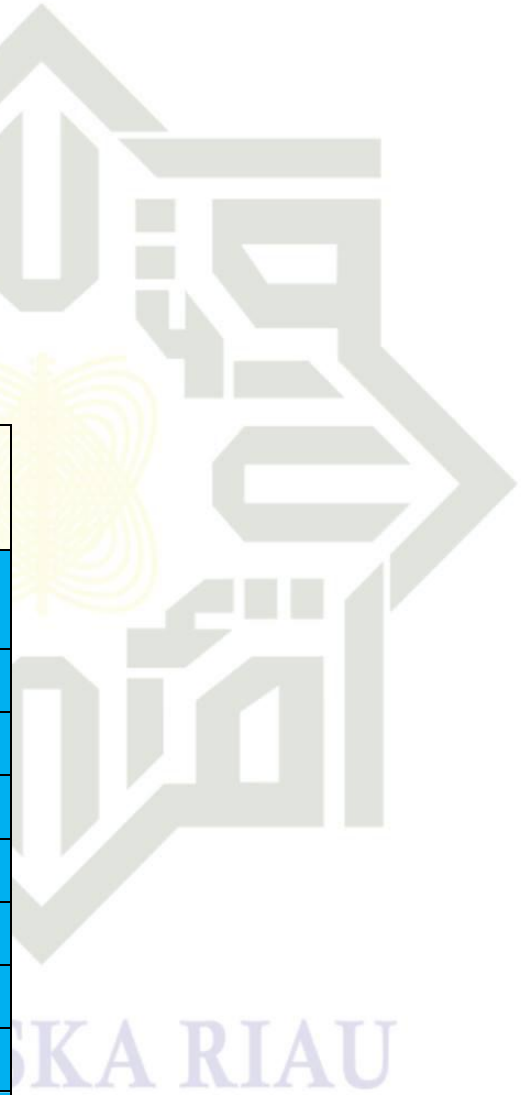
**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Fitur Layanan (X3)**

Fitur Layanan				
X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	Total X3
4	4	3	3	14
4	4	4	5	17
5	4	4	4	17
4	3	3	4	14
4	4	4	4	16
4	4	4	5	17
3	3	4	4	14
4	3	3	3	13
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau





4	3	3	3	13
3	3	3	4	13
3	4	3	4	14
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
5	4	4	4	17
4	4	4	5	17
5	4	4	4	17
5	5	5	4	19
5	4	4	4	17
5	5	5	5	20
4	3	3	3	13
4	5	5	5	19
4	4	3	4	15
4	5	5	5	19
5	5	5	5	20
3	5	5	4	17
5	5	5	4	19
4	4	4	5	17
5	5	5	3	18
4	4	4	4	16
5	4	3	3	15
5	5	5	5	20

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

3	3	3	3	12
4	4	4	4	16
4	5	4	4	17
3	3	3	4	13
3	4	4	3	14
5	5	4	5	19
4	4	4	4	16
3	3	3	3	12
4	4	4	3	15
5	5	5	5	20
4	4	4	3	15
5	5	5	3	18
4	5	4	4	17
5	4	4	4	17
4	4	4	4	16
5	5	4	4	18
4	4	4	5	17
3	4	3	3	13
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	5	4	4	17
4	3	4	4	15
3	4	3	3	13

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

4	4	3	2	13
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	3	3	3	13
4	3	3	3	13
5	5	5	5	20
5	4	4	4	17
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
5	5	5	5	20
3	3	3	3	12
4	3	4	3	14
5	4	4	4	17
4	4	3	3	14
5	5	5	5	20
5	4	4	4	17
4	4	4	4	16
4	5	5	5	19
3	4	4	4	15
4	4	4	4	16
5	5	5	5	20
5	5	4	4	18
5	4	4	4	17

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

5	4	4	3	16
4	5	5	4	18
4	5	5	5	19
5	5	5	5	20
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	5	4	5	18
4	4	4	4	16
4	5	4	5	18
5	4	4	4	17
5	5	5	5	20
4	3	3	3	13
4	3	3	3	13

**Keputusan Penggunaan (Y)**

State	Keputusan Penggunaan				Total Y
	Y1	Y2	Y3	Y4	
3	3	3	3	3	12
3	3	3	4	4	14
4	4	4	5	4	17
4	3	3	3	3	13
4	3	3	3	3	13
4	4	4	5	5	18
4	4	4	4	4	16

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





© Hak cipta milik UIN Suska Riau

4	3	3	3	13
3	3	4	4	14
3	4	4	4	15
3	3	3	4	13
3	3	3	3	12
3	3	3	4	13
4	5	4	4	17
4	4	5	4	17
5	4	4	4	17
5	4	4	4	17
4	5	5	5	19
5	5	5	5	20
4	5	5	5	19
4	3	3	3	13
4	3	3	3	13
4	3	3	3	13
5	4	4	4	17
3	4	5	4	16
5	4	4	4	17
4	4	5	5	18
3	3	3	4	13
5	4	4	4	17
4	4	5	5	18
5	5	5	5	20

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

4	4	4	4	16
4	5	5	5	19
5	5	5	5	20
4	4	4	5	17
4	4	4	4	16
2	5	5	5	17
4	5	5	5	19
4	2	5	2	13
5	4	5	4	18
4	4	4	4	16
2	3	4	4	13
4	5	5	5	19
5	5	5	5	20
4	4	4	4	16
5	5	5	5	20
5	5	5	5	20
5	4	4	5	18
4	4	4	4	16
5	5	5	5	20
4	5	5	4	18
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

5	5	5	5	20
3	3	2	5	13
4	3	4	3	14
3	4	4	4	15
4	4	4	4	16
4	5	5	4	18
3	4	4	4	15
4	4	4	4	16
5	5	5	5	20
3	4	4	4	15
5	5	5	5	20
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	5	5	5	19
4	4	4	4	16
3	3	4	3	13
5	4	5	3	17
3	4	4	4	15
4	5	5	5	19
5	4	5	5	19
4	5	5	4	18
5	5	5	5	20
2	5	5	5	17
4	4	4	4	16

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



3	3	3	4	13
4	5	5	5	19
4	4	5	5	18
4	5	5	5	19
4	4	4	4	16
5	4	5	4	18
5	5	5	5	20
4	4	4	4	16
3	3	4	5	15
5	5	5	5	20
3	3	4	4	14
3	4	4	4	15
5	3	4	1	13
5	5	5	5	20
3	2	2	2	9
3	2	2	2	9

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Lampiran 3 : Uji Validitas

**Uji Validitas Persepsi Kemudahan (X1)**

Correlations						
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	Total_X1
X1.1	Pearson Correlation	1	,594**	,671**	,433**	,815**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	95	95	95	95	95
X1.2	Pearson Correlation	,594**	1	,586**	,666**	,872**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	95	95	95	95	95
X1.3	Pearson Correlation	,671**	,586**	1	,456**	,820**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	95	95	95	95	95
X1.4	Pearson Correlation	,433**	,666**	,456**	1	,781**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	95	95	95	95	95
Total_X1	Pearson Correlation	,815**	,872**	,820**	,781**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	95	95	95	95	95

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

**Uji Validitas Keamanan (X2)**

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

<b>Correlations</b>					
		X2.1	X2.2	X2.3	Total_X2
X2.1	Pearson Correlation	1	,755**	,737**	,904**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	95	95	95	95
X2.2	Pearson Correlation	,755**	1	,767**	,923**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	95	95	95	95
X2.3	Pearson Correlation	,737**	,767**	1	,915**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	95	95	95	95
Total_X2	Pearson Correlation	,904**	,923**	,915**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	95	95	95	95
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).					



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Uji Validitas Fitur Layanan (X3)						
Correlations						
		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	Total_X3
X3.1	Pearson Correlation	1	,494**	,512**	,313**	,697**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,002	,000
	N	95	95	95	95	95
X3.2	Pearson Correlation	,494**	1	,794**	,582**	,877**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	95	95	95	95	95
X3.3	Pearson Correlation	,512**	,794**	1	,654**	,905**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	95	95	95	95	95
X3.4	Pearson Correlation	,313**	,582**	,654**	1	,791**
	Sig. (2-tailed)	,002	,000	,000		,000
	N	95	95	95	95	95
Total_X3	Pearson Correlation	,697**	,877**	,905**	,791**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	95	95	95	95	95

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Uji Validitas Keputusan Penggunaan (Y)**

		Correlations				
		Y1	Y2	Y3	Y4	Total_Y
Y1	Pearson Correlation	1	,451**	,436**	,218*	,642**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,033	,000
	N	95	95	95	95	95
Y2	Pearson Correlation	,451**	1	,787**	,758**	,925**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	95	95	95	95	95
Y3	Pearson Correlation	,436**	,787**	1	,615**	,874**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	95	95	95	95	95
Y4	Pearson Correlation	,218*	,758**	,615**	1	,804**
	Sig. (2-tailed)	,033	,000	,000		,000
	N	95	95	95	95	95
Total_Y	Pearson Correlation	,642**	,925**	,874**	,804**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	95	95	95	95	95
** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).						
* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).						





## Lampiran 4 : Uji Reabilitas

### 1. Variabel Persepsi Kemudahan (X1)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,840	4

### 2. Variabel Keamanan (X2)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,901	3

### 3. Variabel Fitur Layanan (X3)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,835	4

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



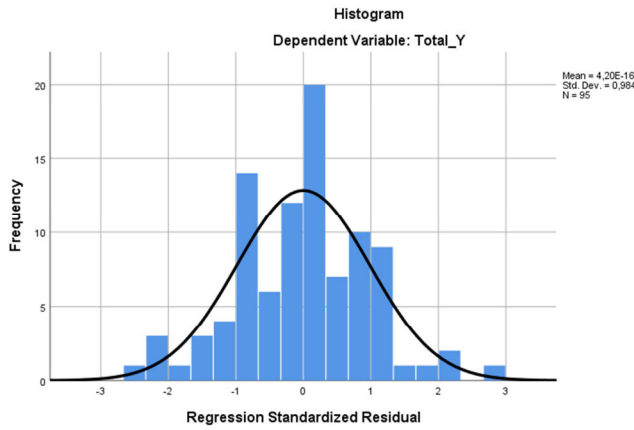
#### 4. Variabel Keputusan Penggunaan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,828	4

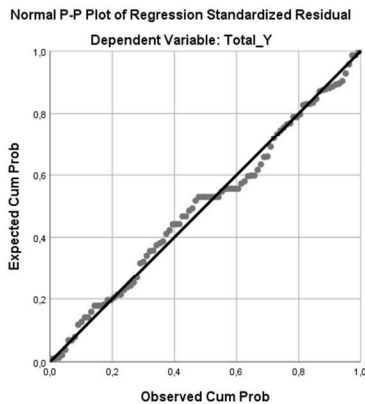
#### Lampiran 5: Uji Asumsi Klasik

##### Uji Normalitas

##### 1. Histogram



##### 2. Normal Plot Pp



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



3. *Kolmogorov-Smirnov*

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		95
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,78094572
Most Extreme Differences	Absolute	,063
	Positive	,063
	Negative	-,056
Test Statistic		,063
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 <sup>c,d</sup>
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

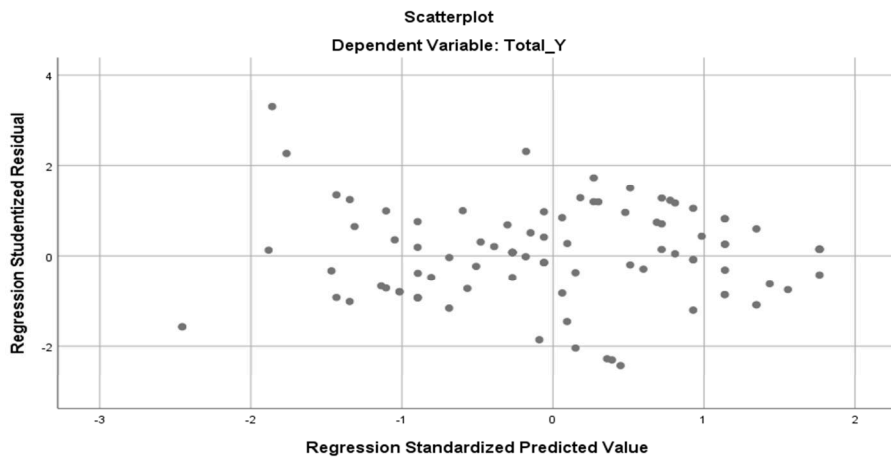


## Uji Multikolinieritas

Coefficients <sup>a</sup>								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	,348	1,660		,209	,835		
	Total_X1	,398	,124	,360	3,208	,002	,406	2,463
	Total_X2	,230	,138	,195	1,672	,098	,378	2,648
	Total_X3	,399	,095	,336	4,205	,000	,803	1,245

a. Dependent Variable: Total\_Y

## Uji Heteroskedastisitas



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**Lampiran 6: Uji Regresi Linier Berganda**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,348	1,660		,209	,835
	Total_X1	,398	,124	,360	3,208	,002
	Total_X2	,230	,138	,195	1,672	,098
	Total_X3	,399	,095	,336	4,205	,000
a. Dependent Variable: Total_Y						

**Lampiran 7: Uji Hipotesis**

**Uji Secara Parsial (Uji T) Persepsi Kemudahan (X1)**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4,686	1,497		3,129	,002
	Total_X1	,700	,089	,633	7,886	,000
a. Dependent Variable: Total_Y						

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**Uji Secara Parsial (Uji T) Keamanan (X2)**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7,183	1,225		5,864	,000
	Total_X2	,734	,096	,620	7,622	,000
a. Dependent Variable: Total_Y						

**Uji Secara Parsial (Uji T)**

**Fitur Layanan (X3)**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5,665	1,686		3,360	,001
	Total_X3	,658	,103	,554	6,411	,000
a. Dependent Variable: Total_Y						

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**Uji Secara Simultan (Uji F)**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	342,212	3	114,071	34,817	,000 <sup>b</sup>
	Residual	298,146	91	3,276		
	Total	640,358	94			
a. Dependent Variable: Total_Y						
b. Predictors: (Constant), Total_X3, Total_X1, Total_X2						

**Uji Koefisien Korelasi R dan Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,731 <sup>a</sup>	,534	,519	1,810
a. Predictors: (Constant), Total_X3, Total_X1, Total_X2				

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Lampiran 8 : Tabel r untuk df =

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001

70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748
73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
76	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.3655
77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393

90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211



Lampiran 9 = F tabel

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
91	3.95	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
92	3.94	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
93	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
94	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.77
95	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.82	1.80	1.77
96	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
97	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
98	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
99	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
100	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
101	3.94	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77
102	3.93	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77
103	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.76
104	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.76
105	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.81	1.79	1.76
106	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.79	1.76
107	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.79	1.76
108	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
109	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
110	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
111	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76



Lampiran 10 = T tabel (df=81 – 120)

Pr Df	0.25 0.50	0.10 0.20	0.05 0.10	0.025 0.050	0.01 0.02	0.005 0.010	0.001 0.002
81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19135
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374
101	0.67693	1.28999	1.66008	1.98373	2.36384	2.62539	3.17289
102	0.67690	1.28991	1.65993	1.98350	2.36346	2.62489	3.17206
103	0.67688	1.28982	1.65978	1.98326	2.36310	2.62441	3.17125
104	0.67686	1.28974	1.65964	1.98304	2.36274	2.62393	3.17045
105	0.67683	1.28967	1.65950	1.98282	2.36239	2.62347	3.16967
106	0.67681	1.28959	1.65936	1.98260	2.36204	2.62301	3.16890
107	0.67679	1.28951	1.65922	1.98238	2.36170	2.62256	3.16815
108	0.67677	1.28944	1.65909	1.98217	2.36137	2.62212	3.16741
109	0.67675	1.28937	1.65895	1.98197	2.36105	2.62169	3.16669
110	0.67673	1.28930	1.65882	1.98177	2.36073	2.62126	3.16598
111	0.67671	1.28922	1.65870	1.98157	2.36041	2.62085	3.16528
112	0.67669	1.28916	1.65857	1.98137	2.36010	2.62044	3.16460
113	0.67667	1.28909	1.65845	1.98118	2.35980	2.62004	3.16392
114	0.67665	1.28902	1.65833	1.98099	2.35950	2.61964	3.16326
115	0.67663	1.28896	1.65821	1.98081	2.35921	2.61926	3.16262
116	0.67661	1.28889	1.65810	1.98063	2.35892	2.61888	3.16198
117	0.67659	1.28883	1.65798	1.98045	2.35864	2.61850	3.16135
118	0.67657	1.28877	1.65787	1.98027	2.35837	2.61814	3.16074

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**PEMERINTAH PROVINSI RIAU**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I dan II Komp. Kantor Gubernur Riau  
 Jl. Jend. Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39064 Fax. (0761) 39117 **PEKANBARU**  
 Email : [dpmtsp@riau.go.id](mailto:dpmtsp@riau.go.id)

**REKOMENDASI**

Nomor : 503/DPMPTSP/NON IZIN-RISET/55711  
 TENTANG



**PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET  
 DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI**

1.04.02.01

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Riset dari : **Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau, Nomor : B-2507/Un.04/F.VII/PP.00.9/3/2023 Tanggal 28 Maret 2023**, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

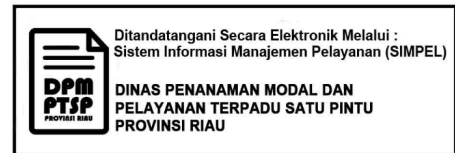
- |                      |   |  |
|----------------------|---|--|
| 1. Nama              | : | MUHAMMAD SYAH RONI   |
| 2. NIM / KTP         | : | 11970114989  |
| 3. Program Studi     | : | MANAJEMEN  |
| 4. Jenjang           | : | S1   |
| 5. Alamat            | : | PEKANBARU  |
| 6. Judul Penelitian  | : | PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN, KEAMANAN DAN FITUR LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN MOBILE PAYMENT APLIKASI OVO (STUDI KASUS PADA MASYARAKAT KECAMATAN TUAH MADANI KOTA PEKANBARU) |
| 7. Lokasi Penelitian | : | KECAMATAN TUAH MADANI  |

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.
2. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.
3. Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru  
 Pada Tanggal : 12 April 2023



**Tembusan :**

**Disampaikan Kepada Yth :**

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. Walikota Pekanbaru  
 Up. Kaban Kesbangpol dan Linmas di Pekanbaru
3. Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau di Pekanbaru
4. Yang Bersangkutan



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BIOGRAFI PENULIS



**Muhammad Syah Roni**, atau akrab disebut roni, Lahir di Mayang Pongkai, 27 Juli 1999. Penulis merupakan anak ketiga dari ayahanda **Ali Amran** dan ibunda **Syarmanis**. Riwayat pendidikan formal yang ditempuh penulis ialah SD Negeri 018

Mayang Pongkai dan lulus pada Tahun 2012. Pendidikan SMP Negeri 4 Kampar Kiri Tengah tamat pada Tahun 2015. Pendidikan SMK Telkom Pekanbaru tamat pada Tahun 2018. Tahun 2019 penulis melanjutkan studi di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Program Studi S1 Manajemen dengan konsentrasi Manajemen Pemasaran di Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial.

Selama perkuliahan, Penulis melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN, KEAMANAN DAN FITUR LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN *MOBILE PAYMENT* APLIKASI OVO ( STUDI KASUS PADA MASYARAKAT KECAMATAN TUAH MADANI KOTA PEKANBARU)**” Pada tanggal 27 Januari 2023 penulis mengikuti ujian Seminar Proposal di Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial dan dinyatakan **“LULUS”** dan pada tanggal 26 Juni 2023 penulis mengikuti ujian Munaqasah secara online dan dinyatakan **“LULUS”** dan layak menyandang gelar Sarjana Ekonomi