

KOLABORASI RISET  
DOSEN DAN MAHASISWA

**PENGARUH KENYAMANAN, KEPERCAYAAN PELANGGAN  
TERHADAP NIAT MENGGUNAKAN KEMBALI DENGAN  
MODERASI RELIGIUSITAS PADA LAYANAN GO-PAY  
DI SURABAYA DAN SIDOARJO**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian  
Program Pendidikan Sarjana  
Program Studi Ekonomi Syariah



Oleh:

**CHANTYA ANANDA RIZKY**

**2016710313**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS  
SURABAYA  
2020**

**PENGARUH KENYAMANAN, KEPERCAYAAN PELANGGAN  
TERHADAP NIAT MENGGUNAKAN KEMBALI DENGAN  
MODERASI RELIGIUSITAS PADA LAYANAN GO-PAY  
DI SURABAYA DAN SIDOARJO**

Diajukan Oleh:

**CHANTYA ANANDA RIZKY**

**2016710313**

Skripsi ini telah dibimbing  
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,

Tanggal: 18 Maret 2020

  
**(Dr. Yudi Sutarso, S.E., M.Si)**

**NIDN:0706116901**

**SKRIPSI**

**PENGARUH KENYAMANAN, KEPERCAYAAN PELANGGAN  
TERHADAP NIAT MENGGUNAKAN KEMBALI DENGAN  
MODERASI RELIGIUSITAS PADA LAYANAN GO-PAY  
DI SURABAYA DAN SIDOARJO**

Diajukan Oleh :

**Chantya Ananda Rizky**

**2016710313**

Dipertahankan di depan Tim Penguji  
Dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi  
Pada tanggal 31 Januari 2020

Tim Penguji

**Ketua : Dr. Tjahjani Prawitowati, M.M., Psikolog**

**Sekretaris : Dr. Yudi Sutarso, S.E., M.Si.**

**Anggota : Emma Julianti, S.E., MM.**

## PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Chantya Ananda Rizky  
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 07 Februari 1998  
NIM : 2016710313  
Program Studi : Ekonomi Syariah  
Program Pendidikan : Sarjana  
Konsentrasi : Ekonomi Syariah  
Judul : Pengaruh Kenyamanan, Kepercayaan Pelanggan Terhadap Niat Menggunakan Kembali Dengan Moderasi Religiusitas Pada Layanan Go-Pay Di Surabaya Dan Sidoarjo

**Disetujui dan diterima baik oleh :**

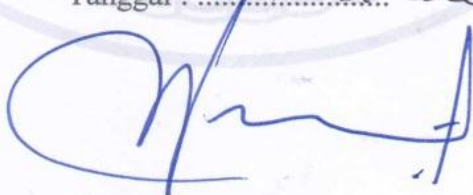
Dosen Pembimbing,  
Tanggal : 18 Maret 2020

  
**(Dr. Yudi Sutarso, S.E., M.Si)**

**NIDN:0706116901**

Ketua Program Studi Sarjana Ekonomi Syariah

Tanggal : 18 Maret 2020

  
**(Dr. Dra. Ec. Wiwik Lestari M, Si)**

**NIDN : 0705056502**

# MOTTO

∞HIDUP ADALAH PILIHAN∞

“Sesuatu akan terlihat tidak mungkin sampai semuanya selesai”

(Nelson Mandela)

*“Intelligence Plus Character - That Is The Goal Of True Education”*

(Martin Luther King Jr)

“Kami rela Allah membagikan Ilmu untuk kami dan membagikan harta untuk musuh kami. Harta akan binasa dalam waktu singkat dan Ilmu akan abadi dan tidak akan musnah”

(Ali bin Abi Thalib)

“Kamu tidak bisa kembali dan mengubah masa lalu, maka dari itu tataplah masa depan dan jangan buat kesalahan yang sama dua kali”



## PERSEMBAHAN

Alhamdulillah rabbil 'alamin, ribuan syukur saya ucapkan kepada Allah SWT atas segala kemudahan, nikmat, pertolongannya dan waktu yang tepat atas kehendaknya untuk menyelesaikan skripsi ini. Tanpa ridha Allah saya mungkin tidak dapat menyelesaikan skripsi ini, tidak bisa memiliki kebahagiaan bahkan saya juga tidak dapat hidup. ♥♥♥

Persembahan spesial untuk Alif Fidias (Ayah), Hendarwati Boedi. N (Ibu) dan Vania Nissa Alfiandra (Kakak), Alhamdulillah mereka yang selalu sangat menyayangi saya, selalu memberikan support, doa, serta selalu berada di samping saya memberi semangat ketika saya sedang terjatuh, selalu berada di samping saya dalam keadaan apapun dalam suka dan sedih, serta selalu sabar menghadapi saya yang terkadang susah untuk di atur ini. Apapun yang Chantya lakukan, Chantya sayang Ayah, Ibu dan Kakak sangat. Chantya sangat bersyukur karena memiliki kalian, karena telah menjagaku, mendidik, mengajarkan bagaimana yang benar dan salah, mengajarkan bagaimana anak terakhirmu ini yang manja dan nangisan untuk menjadi dewasa, kalian adalah orang-orang yang penting dan hebat bagi hidup Chantya. 😊♥♥♥

Terimakasih untuk sahabat-sahabatku Ayu Karina, Septiana Sinta Rahayu, Adelia Zulfani, Chantya berterimakasih kepada kalian yang selalu ada buat saya, selalu memberi support, kita telah melewati kebersamaan yang penuh drama ini dari semester awal dan terimakasih telah memberikan kenangan yang tidak dapat Chantya lupakan. Chantya sayang kalian dan pada akhirnya keinginan kita untuk wisudah bareng terwujud, semoga setelah lulus kalian sukses selalu. 😊♥♥♥

Terimakasih untuk partnerku tersayang Adinda Ridhia Adiyati Noor, Sri Widawati dan Dyta Wahyu Permata Putri yang tidak pernah mengeluh, selalu sabar mendengarkan keluh kesah saya dan selalu ada untuk membantu Chantya disaat saya membutuhkan bantuan kapanpun dan dimanapun, yang selalu memberi dorongan dari dalam dan luar tanpa kalian mungkin chantya tidak dapat menyelesaikan skripsi ini dan wisudah bareng bersama kalian, Chantya tidak akan melupakan kebaikan kalian, Chantya sayang kalian sukses selalu. Hehe.. ♥♥♥

Terimakasih untuk jodoh saya yang entah sedang dimana sekarang, jika suatu saat membaca ini lihatlah bahwa saya sangat berjuang dalam menulis skripsi ini. Semoga kita segera dipertemukan yaa.. ♥♥♥

Terakhir terimakasih sekali untuk diri saya sendiri Chantya Ananda Rizky yang sudah berjuang menyusun skripsi ini tak peduli panas, hujan dan petir. Siang maupun malam. Begadang bahkan sampai tidurpun kepikiran. Semuanya Alhamdulillah terselesaikan, saya menulis dalam keadaan terharu, menangis, lega dan bahagia. Semoga ilmu yang saya peroleh selama masa perkuliahan dapat bermanfaat bagi saya, dan para pembaca skripsi dan peneliti lainnya serta dapat diimplementasikan dalam kehidupan sehari-hari. Sayang semuanya. ♥♥♥

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas karunia dan rahmatnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kenyamanan, Kepercayaan Terhadap Niat Menggunakan Kembali dengan Moderasi Religiusitas pada Layanan Go-Pay di Wilayah Surabaya dan Sidoarjo”. Skripsi ini disusun sebagai syarat kelulusan Strata satu (S1) dan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Ekonomi Syariah di STIE Perbanas Surabaya.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Hal tersebut dikarenakan keterbatasan yang dimiliki oleh penulis. Namun, penulis tetap berusaha untuk mempersembahkan skripsi ini dengan sebaik-baiknya agar dapat bermanfaat bagi banyak pihak.

Penyusunan skripsi ini, penulis telah banyak menerima bantuan dari berbagai pihak berupa pembelajaran dan pengalaman. Sehubungan dengan hal tersebut, maka pada kesempatan ini penulis akan mengucapkan rasa terimakasih kepada:

1. Kedua orangtua yaitu ayah dan ibu tercinta yang selalu sabar, menyemangati, mendukung, menasehati dan mendoakan penulis serta segala sesuatu berharga yang telah diberikan kedua orangtua untuk penulis.

2. Bapak Dr. Yudi Sutarso, S.E., M.Si selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya dan selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, perhatian, pertimbangan yang mengena dan arahan dengan sabar kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
3. Ibu Dr. Dra. Ec. Wiwik Lestari, M.Si selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.
4. Seluruh dosen STIE Perbanas Surabaya yang telah banyak memberikan ilmu dan dukungan selama perkuliahan.
5. Teman-teman yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu yang telah membantu saya selama perkuliahan ini dan berjuang bersama-sama dalam mengerjakan skripsi, semoga selalu kompak dan bisa lulus bersama.

Akhir kata, dengan segala kerendahan hati penulis ucapkan terimakasih yang tidak terhingga kepada semua pihak yang telah terlibat, dengan harapan semoga sekripsi ini bermanfaat bagi semua pihak

Penulis



## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI.....	ii
HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN MOTTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
ABSTRAK/RINGKASAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Sistematika Penulisan Skripsi.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Penelitian Terdahulu.....	9
2.2 Landasan Teori.....	18
2.3 Kerangka Pemikiran.....	25
2.4 Hipotesis Penelitian.....	26
BAB III METODE PENELITIAN.....	27
3.1 Rancangan Penelitian.....	27
3.2 Batasan Penelitian.....	27
3.3 Identifikasi Variabel.....	28
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	29
3.5 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	34
3.6 Data dan Metode Pengumpulan Data.....	36
3.7 Teknik Analisis Data.....	40
3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	41
3.9 Teknik Analisis Data.....	45
BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA..	53
4.1 Gambaran Subyek Penelitian.....	53
4.2 Analisis Data.....	63
4.3 Pembahasan.....	82
BAB V PENUTUP.....	86
5.1 Kesimpulan.....	86
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	87
5.3 Saran.....	87
DAFTAR RUJUKAN	
LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 2.1	: Persamaan dan Perbedaan Peneliti Terdahulu dengan Peneliti Sekarang	16
Tabel 3.1	: Pengukuran Variabel	33
Tabel 3.2	: Rumus Kelas Interval	33
Tabel 3.3	: Kisi-Kisi Item Pernyataan	37
Tabel 3.4	: Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	42
Tabel 4.1	: Hasil Uji Validitas Sampel Besar Kenyamanan	64
Tabel 4.2	: Hasil Uji Validitas Sampel Besar Kepercayaan	64
Tabel 4.3	: Hasil Uji Validitas Sampel Besar Niat Menggunakan Kembali	65
Tabel 4.4	: Hasil Uji Validitas Sampel Besar Religiusitas	65
Tabel 4.5	: Hasil Uji Validitas Sampel Besar Keseluruhan Variabel	67
Tabel 4.6	: Rumus Kelas Interval	68
Tabel 4.7	: Hasil Tanggapan Responden Terhadap Kenyamanan	69
Tabel 4.8	: Hasil Tanggapan Responden Terhadap Kepercayaan	70
Tabel 4.9	: Hasil Tanggapan Responden Terhadap Niat Menggunakan Kembali	71
Tabel 4.10	: Hasil Tanggapan Responden Terhadap Religiusitas	73
Tabel 4.11	: <i>Path Coefficient</i>	76
Tabel 4.12	: <i>P-Value</i>	76
Tabel 4.13	: <i>Standard Errors For Coefficient</i>	77
Tabel 4.14	: <i>Effect Size For Path Coefficient</i>	78
Tabel 4.15	: <i>Nilai Avc (Average Variance Extracted)</i>	79
Tabel 4.16	: Akar Kuadrat AVE	79
Tabel 4.17	: <i>Variance Inflation factors (VIF)</i>	80
Tabel 4.18	: <i>R-Square</i>	81

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	:	Data pengguna Gopay di Indonesia pada tahun 2019	2
Gambar 2.1	:	Kerangka Pemikiran Jurnal Pertama Penelitian Terdahulu	10
Gambar 2.2	:	Kerangka Pemikiran Jurnal Kedua Penelitian Terdahulu	12
Gambar 2.3	:	Kerangka Pemikiran Jurnal Ketiga Penelitian Terdahulu	14
Gambar 2.4	:	Kerangka Pemikiran	26
Gambar 3.1	:	Kerangka Model Konstruk	50
Gambar 4.1	:	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	54
Gambar 4.2	:	Karakteristik Responden Berdasarkan Agama	55
Gambar 4.3	:	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	56
Gambar 4.4	:	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	57
Gambar 4.5	:	Karakteristik Responden Berdasarkan Penggunaan Gopay Lebih dari 3 Bulan	58
Gambar 4.6	:	Karakteristik Responden Berdasarkan Kepemilikan Tekfin Selain Gopay	59
Gambar 4.7	:	Karakteristik Responden Berdasarkan Lamanya Menggunakan Gopay	60
Gambar 4.8	:	Karakteristik Responden Berdasarkan Frekwens Menggunakan Gopay Satu Bulan Terakhir	61
Gambar 4.9	:	Karakteristik Responden Berdasarkan penggunaan Gopay	62
Gambar 4.10	:	Diagram Path	74

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner
- Lampiran 2 : Data Responden
- Lampiran 3 : Karakteristik Responden
- Lampiran 4 : Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Sampel Kecil
- Lampiran 5 : Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Sampel Besar
- Lampiran 6 : Hasil Analisis Deskriptif SPSS 16.0
- Lampiran 7 : Hasil Analisis Deskriptif WarpPLS 6.0



KOLABORASI RISET  
DOSEN DAN MAHASISWA

*THE EFFECT OF CONVENIENCE, CUSTOMERS TRUST ON CONTINUANCE  
INTENTION WITH RELIGIUSITY MODERATION ON GOPAY SERVICES  
ON SURABAYA AND SIDOARJO*

Chantya Ananda Rizky  
2016710313  
STIE Perbanas Surabaya  
Email: [2016710313@stuent.perbanas.ac.id](mailto:2016710313@stuent.perbanas.ac.id)

**ABSTRACT**

*The purpose of this study is to examine the extent of the effect of convenience, customers trust in the continuance intention by moderating religiosity in Go-Pay services. This research methodology used one hundred thirty (130) respondents collected through questionnaires in the Surabaya and Sidoarjo Region. Respondents' responses were analyzed using WarpPLS 6.0. Analiis results indicate that convenience has a significant positive effect on continuance intention and trust has a significant positive effect on continuance intention. The role of moderating religiosity has a significant positive effect between the relationship of trust and continuance intention. The practical implication of this research is for Go-Pay companies to develop their strategies in the future, especially as an evaluation of the performance of Go-Pay services as far as this in financial technology competition and can provide important information to Go-Pay companies to be able to build convenience and trust that has an impact to the continuance intention with religious moderation to increase the use of Go-Pay services.*

**Keyword : Fintech, Convenience, Trust, Continuance Intention, Religiosity**

KOLABORASI RISET  
DOSEN DAN MAHASISWA

**PENGARUH KENYAMANAN, KEPERCAYAAN PELANGGAN  
TERHADAP NIAT MENGGUNAKAN KEMBALI DENGAN  
MODERASI RELIGIUSITAS PADA LAYANAN GO-PAY  
DI SURABAYA DAN SIDOARJO**

Chantya Ananda Rizky  
2016710313  
STIE Perbanas Surabaya  
Email: [2016710313@stuents.perbanas.ac.id](mailto:2016710313@stuents.perbanas.ac.id)

**ABSTRAK**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji sejauh mana pengaruh kenyamanan, kepercayaan pelanggan pada niat menggunakan kembali dengan memoderasi religiusitas pada layanan Go-Pay. Metodologi penelitian ini menggunakan seratus tiga puluh (130) responden yang dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner di Wilayah Surabaya dan Sidoarjo. Tanggapan responden dianalisis menggunakan WarpPLS 6.0. Hasil analisis menunjukkan bahwa kenyamanan memiliki efek positif signifikan terhadap niat menggunakan kembali dan kepercayaan memiliki efek positif signifikan terhadap niat menggunakan kembali. Peran religiusitas yang memoderasi memiliki efek positif signifikan antara hubungan kepercayaan terhadap niat menggunakan kembali. Implikasi praktis dari penelitian ini adalah bagi perusahaan Go-Pay untuk mengembangkan strateginya dimasa depan, terutama sebagai evaluasi kinerja layanan Go-Pay sejauh ini dalam kompetisi teknologi *financial* dan dapat memberikan informasi penting kepada perusahaan Go-Pay untuk dapat membangun kenyamanan dan kepercayaan yang memiliki dampak terhadap niat menggunakan kembali dengan moderasi religiusitas untuk meningkatkan penggunaan layanan Go-Pay.

**Kata Kunci : *Fintech*, Kenyamanan, Kepercayaan, Niat Menggunakan Kembali, Religiusitas**