

**PENGARUH *ONLINE CUSTOMER REVIEW* DAN KEMUDAHAN
PENGUNAAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN GEN Z PADA
PENGUNA *E-WALLET* DANA**

Skripsi diajukan untuk melengkapi

Persyaratan mencapai gelar Sarjana Manajemen

Oleh:

Vannesa Rabani Dzastrou Prayitno

NPM: 41183402210077



Strata 1

Program Studi Manajemen

UNIVERSITAS ISLAM 45

FAKULTAS EKONOMI

BEKASI

2025

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

PENGARUH *ONLINE CUSTOMER REVIEW* DAN KEMUDAHAN PENGUNAAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN GEN Z PADA PENGUNA *E-WALLET DANA*

Tanggal: 17 September 2025

Oleh

Vannesa Rabani Dzastrou Prayitno

NPM: 41183402210077

Disetujui,

Pembimbing



Dr. Kurniawati Mulyanti, S.E., M.M.

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi

Ketua Jurusan Manajemen



Dr. Husnul Khatimah, S.E., M.Si.



Luthpiyah Juliandara, S.E., M.M.

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH *ONLINE CUSTOMER REVIEW* DAN KEMUDAHAN PENGUNAAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN GEN Z PADA PENGUNA *E-WALLET* DANA

Tanggal: 24 September 2025

Oleh

Vannesa Rabani Dzastrou Prayitno

NPM: 41183402210077

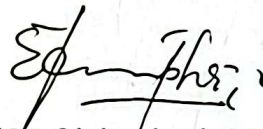
Diuji oleh,

Penguji I

Penguji II



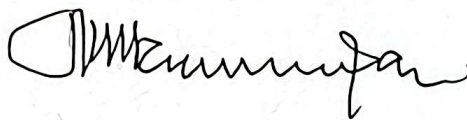
Tuti Sulastri, Dra., M.M.



Evi Mafriningsianti, S.E., M.M.

Mengetahui,

Pembimbing



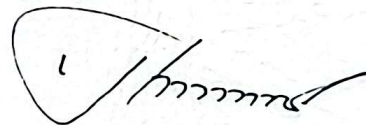
Dr. Kurniawati Mulyanti, S.E., M.M.

Dekan Fakultas Ekonomi

Ketua Jurusan Manajemen



Dr. Husnul Khatimah, S.E., M.Si.



Luthpiyah Juliandara, S.E., M.M.

PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Vannesa Rabani Dzastrou Prayitno

NPM : 41183402210077

Judul Skripsi : Pengaruh *Online Customer Review* dan Kemudahan Penggunaan terhadap Kepuasan Konsumen Gen Z pada Pengguna *E-Wallet DANA*.

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli saya sendiri. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana suatu perguruan tinggi mana pun, kecuali secara tertulis dalam naskah ini dan sudah tertera di daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari skripsi ini dibuktikan adanya unsur plagiarisme atau apapun yang terdapat penyimpangan dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dan sanksi yang berlaku.

Demikian lembar pernyataan ini saya buat dengan sebaik-baiknya sebagai pertanggungjawaban ilmiah tanpa adanya pemaksaan dari pihak mana pun.

Bekasi, 19 September 2025

Yang menyatakan



Vannesa Rabani Dzastrou Prayitno

ABSTRAK

Vannesa Rabani Dzastrou Prayitno (41183402210077)

Pengaruh *Online Customer Review* dan Kemudahan Penggunaan terhadap Kepuasan Konsumen Gen Z pada Pengguna *E-Wallet* DANA.

xv + 139 halaman + 27 tabel + 6 Gambar & Grafik + 18 Lampiran

Kata kunci: *online customer review*, kemudahan penggunaan dan kepuasan konsumen.

Tujuan penelitian adalah mengetahui pengaruh *online customer review*, dan kemudahan penggunaan terhadap kepuasan konsumen.

Metode yang digunakan pada penelitian ini yaitu metode kuantitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan studi kepustakaan dan kuesioner. Teknik sampel yang digunakan *purposive sampling*. Sampel yang digunakan sebanyak 100 responden. Analisis data pada penelitian ini menggunakan program *Statistik Product and Service Solution* (SPSS).

Berdasarkan hasil kuesioner yang telah diolah menggunakan SPSS, maka diperoleh hasil regresi berganda $Y = 5,397 + 0,298X_1 + 0,363X_2$. Sedangkan hasil uji t (persial) menunjukkan variabel *online customer review* dengan nilai $t_{hitung} 9,6652 > 1.660 t_{tabel}$ dengan signifikansi $0.001 < 0.05$, variabel kemudahan penggunaan dengan nilai $t_{hitung} 6.639 > 1.660 t_{tabel}$ dengan signifikansi $0.001 < 0.05$.

Dari perhitungan secara statistik nilai koefisien korelasi R sebesar 0.787 menunjukkan hubungan korelasi positif yang kuat secara variabel *online customer review* (X_1) dan kemudahan penggunaan (X_2) secara gabungan terhadap kepuasan konsumen gen z pada pengguna *E-Wallet* DANA. Angka koefisien determinasi R_{square} sebesar 0,62 hal ini menunjukkan bahwa *online customer review* (X_1) dan kemudahan penggunaan (X_2) secara bersama-sama memiliki pengaruh 62% terhadap kepuasan konsumen gen z pada pengguna *E-Wallet* DANA. Sedangkan sisanya sebesar 38% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar variabel yang diteliti.

Daftar Pustaka: 67 (1989-2025)

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmaanirrahiim

Assalamualaikum Wr. Wb.

Puji syukur ke hadirat Allah Swt. yang telah memberikan rahmat serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul *“Pengaruh Online Customer Review dan Kemudahan Penggunaan terhadap Kepuasan Konsumen Gen Z pada Pengguna E-Wallet DANA”*.

Skripsi ini diajukan untuk melengkapi persyaratan mencapai gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi di Universitas Islam 45 Bekasi.

Pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih atas segala bantuan, dukungan, bimbingan, saran, dan doa kepada :

1. Dr. Kurniawati Mulyanti, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, masukan dengan sabar dalam proses pembuatan skripsi ini.
2. Luthpiyah Juliandara, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen S-1 Fakultas Ekonomi Universitas Islam 45 Bekasi.
3. Dr. Husnul Khatimah, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam 45 Bekasi.
4. Tuti Sulastri, Dra., M.M. dan Evi Mafriningsianti, S.E., M.M. selaku dosen penguji telah memberikan arahan, masukan, serta saran yang sangat berarti sehingga penelitian ini dapat tersusun dengan lebih baik.
5. Dosen dan semua staf Tata Usaha di Fakultas Ekonomi Universitas Islam 45 Bekasi yang telah memberikan pengetahuan dan ilmunya.
6. Kedua orang tua peneliti yang tercinta. Ayah Hadi Prayitno dan Bunda Rani Yuliana terima kasih penulis ucapkan atas segala pengorbanan dan ketulusan yang diberikan, meskipun ayah dan bunda tidak merasakan duduk dibangku perkuliahan, namun selalu senantiasa memberikan yang terbaik, tak kenal lelah mendoakan, mengusahakan, memberikan moral maupun

finansial, serta memprioritaskan pendidikan dan kebahagiaan anak-anaknya, Perjalanan hidup kita sebagai satu keluarga utuh memang tidak mudah, tetapi segala hal yang telah dilalui memberikan penulis pelajaran yang sangat berharga tentang arti menjadi seorang perempuan yang kuat, bertanggung jawab, selalu berjuang dan mandiri. Semoga dengan adanya skripsi ini dapat membuat ayah dan bunda lebih bangga karena telah berhasil menjadikan anak perempuan pertamanya ini menyandang gelar sarjana seperti yang diharapkan.

7. Kepada kedua adik peneliti. Rado dan Fakhira yang selalu menjadi sumber semangat dan keceriaan di tengah perjuangan ini. Tawa dan canda yang sederhana tak pernah gagal membuat peneliti tersenyum, bahkan di saat yang paling sulit. Terima kasih telah menjadi bagian dari kekuatan yang mendorong untuk menyelesaikan perjalanan ini. kelak kalian bisa meraih cita-cita yang akan lebih hebat lagi dibanding peneliti.
8. Kepada teman baik peneliti. Memey, Tasya, Shema, Zahra, Cindy, Mala, dan Intan yang senantiasa selalu menyemangati, menghibur, dan mendukung peneliti. Terima kasih telah menjadi pendengar yang baik dan setia di saat peneliti ini berbagi keluh kesah.
9. Kepada teman seperjuangan sedari awal kuliah sampai saat ini, khususnya Arum, Muti, Ririf, Kiswah, dan Erika yang selalu memberikan semangat, menjadi penghibur dan membantu peneliti dalam mengerjakan tugas kuliah selama awal perkuliahan sampai dengan saat penulisan skripsi ini dan juga tak lupa untuk Rizka teman seperjuangan peneliti dalam penyusunan skripsi ini.
10. Kepada teman-teman angkatan 2021 Program Studi Manajemen khususnya Kelas P3 yang telah bersama-sama berjuang untuk menyelesaikan skripsi dengan sebaik-baiknya.

11. Kepada keluarga besar peneliti. Tante Ruri, Bibi Risma, Bibi Nisa, sepupu Hanif yang selalu memberikan semangat kepada peneliti selama mengerjakan penelitian ini dan kepada seluruh keluarga yang tidak bisa peneliti sebutkan satu persatu.
12. Kepada aplikasi *YouTube* dan *Playlist Spotify* yang senantiasa memutar lagu-lagu yang membuat peneliti bersemangat ketika mengerjakan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan, maka penulis mengharapkan saran dan kritik dari pembaca. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Bekasi, 10 Juni 2025

Penulis,

Vannesa Rabani Dzastrou Prayitno
(41183402210077)

DAFTAR ISI

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	14
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	14
1.4 Ruang Lingkup atau Pembatasan Masalah	15
1.5 Sistematika Pelaporan	16
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	17
2.1 Manajemen Pemasaran.....	17
2.2 Perilaku Konsumen	17
2.3 Faktor-faktor Perilaku Konsumen.....	18
2.4 Kepuasan Konsumen.....	19
2.4.1 Faktor-faktor Kepuasan Konsumen	20
2.4.2 Indikator Kepuasan Konsumen	21
2.5 <i>E-Wallet</i>	22

2.6 <i>Online Customer Review</i>	22
2.6.1 Faktor-faktor <i>Online Customer Review</i>	23
2.6.2 Indikator <i>Online Customer Review</i>	24
2.7 Kemudahan Penggunaan	25
2.7.1 Faktor-faktor Kemudahan Penggunaan	25
2.7.2 Indikator Kemudahan Penggunaan	26
2.8 Penelitian Terdahulu	28
2.9 Kerangka Pemikiran	37
2.10 Hipotesis Penelitian	38
 BAB III METODE PENELITIAN	 40
3.1 Desain Penelitian	40
3.1.1 Metode Penelitian	40
3.1.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	40
3.1.3 Populasi dan Sampel	40
3.2 Data dan Teknik Pengumpulan Data	42
3.2.1 Teknik Pengumpulan Data	42
3.3 Instrumen Pengumpulan Data	43
3.4 Variabel Penelitian	44
3.4.1 Variabel Kepuasan Konsumen (Y)	44
3.4.2 Variabel <i>Online Customer Review</i> (X ₁)	44
3.4.3 Variabel Kemudahan Penggunaan (X ₂)	45
3.5 Metode Analisis Data	46
3.6 Uji Instrumen Data	46
3.6.1 Uji Validitas	46
3.6.2 Uji Reliabilitas	47

3.7 Uji Asumsi Klasik.....	48
3.7.1 Uji Normalitas	48
3.7.2 Uji Multikolinearitas.....	48
3.7.3 Uji Heteroskedastisitas	49
3.8 Uji Hipotesis	49
3.8.1 Analisis Linear Berganda	49
3.8.2 Uji Signifikan (Uji F)	50
3.8.3 Uji Signifikan Parameter Individual (Uji t).....	51
3.8.4 Uji Koefisien Determinasi (R_{Square})	51
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	 52
4.1 Hasil Penelitian	52
4.1.1 Deskripsi <i>E-Wallet</i> DANA	52
4.1.2 Visi <i>E-Wallet</i> DANA.....	52
4.1.3 Misi <i>E-Wallet</i> DANA	53
4.1.4 Deskripsi Objek Penelitian Berdasarkan Karakteristik Responden.....	53
4.1.5 Tanggapan Responden Hasil Penelitian	57
4.2 Hasil Uji Kualitas Instrumen.....	66
4.2.1 Hasil Uji Validitas	66
4.2.2 Hasil Uji Reliabilitas	69
4.3 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	69
4.3.1 Hasil Uji Normalitas	69
4.3.2 Hasil Uji Multikolinearitas	71
4.3.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	72
4.4 Hasil Uji Hipotesis	74
4.4.1 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	74

4.4.2 Hasil Uji F	76
4.4.3 Hasil Uji t	76
4.4.4 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R_{Square}).....	78
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian	78
4.6 Kelemahan Penelitian.....	81
 BAB V SIMPULAN DAN SARAN	 82
5.1 Simpulan	82
5.2 Saran	83
DAFTAR PUSTAKA	85
LAMPIRAN.....	92

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Tabel Penggunaan Layanan <i>E-Wallet</i> Terpilih (Tahun 2024).....	3
Tabel 1. 2 <i>Online Customer Review E-Wallet</i> DANA.....	5
Tabel 1. 3 Pra-Survei Kepuasan Konsumen.....	7
Tabel 1. 4 Pra-Survei <i>Online Customer Review</i>	9
Tabel 1. 5 Pra-Survei Kemudahan Penggunaan.....	12
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	28
Tabel 3. 1 Skala Likert	43
Tabel 4. 1 Data Responden Berdasarkan Usia	53
Tabel 4. 2 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	54
Tabel 4. 3 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	54
Tabel 4. 4 Data Responden Berdasarkan Pendapatan/Uang Saku	55
Tabel 4. 5 Data Responden Berdasarkan Lama Penggunaan <i>E-Wallet</i> DANA.....	56
Tabel 4. 6 Data Berdasarkan Frekuensi Penggunaan <i>E-Wallet</i> DANA	57
Tabel 4. 7 Rekapitulasi Skor Jawaban Variabel Kepuasan Konsumen (Y).....	58
Tabel 4. 8 Rekapitulasi Skor Jawaban Variabel <i>Online Customer Review</i> (X ₁) ...	60
Tabel 4. 9 Rekapitulasi Skor Jawaban Kemudahan Penggunaan (X ₂).....	64
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas Instrumen Kepuasan Konsumen (Y).....	66
Tabel 4. 11 Uji Validitas Instrumen <i>Online Customer Review</i> (X ₁).....	67
Tabel 4. 12 Uji Validitas Instrumen Kemudahan Penggunaan (X ₂).....	68
Tabel 4. 13 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	69
Tabel 4. 14 Hasil Uji Normalitas.....	71
Tabel 4. 15 Hasil Uji Multikolinearitas.....	72
Tabel 4. 16 Hasil Uji Heteroskedastisitas Glejser.....	73
Tabel 4. 17 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	74
Tabel 4. 18 Hasil Pengolahan Uji F	76
Tabel 4. 19 Hasil Pengolahan Uji t.....	77
Tabel 4. 20 Hasil Uji Koefisien Determinasi	78

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Jenis <i>Platform</i> Keuangan Digital di Indonesia.....	1
Gambar 1. 2 <i>E-Wallet</i> Paling Sering Digunakan Milenial & Gen Z 2024	2
Gambar 1. 3 Penggunaan Layanan <i>E-Wallet</i> Terpilih 2024	4
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	37
Gambar 4. 1 <i>Normal Probability Plot</i>	70
Gambar 4. 2 Uji Heteroskedastisitas Scatterplot.....	73

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	92
Lampiran 2 Penyebaran Kuesioner Penelitian	101
Lampiran 3 Hasil Jawaban Responden	102
Lampiran 4 Hasil Jawaban Responden (30 Responden).....	113
Lampiran 5 Hasil Uji Validitas.....	117
Lampiran 6 Hasil Uji Reliabilitas	123
Lampiran 7 Hasil Uji Asumsi Klasik	125
Lampiran 8 Hasil Uji Hipotesis	127
Lampiran 9 Tabel Distribusi Nilai r_{tabel} Signifikansi.....	128
Lampiran 10 Tabel Distribusi t_{tabel}	129
Lampiran 11 Tabel Distribusi F_{tabel}	130
Lampiran 12 <i>Online Customer Review E-Wallet DANA di PlayStore</i>	131
Lampiran 13 Surat Keputusan Dekan untuk Pembimbing Skripsi	133
Lampiran 14 Kartu Bimbingan Skripsi	134
Lampiran 15 Kartu Seminar Proposal.....	135
Lampiran 16 Hasil Turnitin.....	137
Lampiran 17 Surat Izin Penelitian.....	138
Lampiran 18 Daftar Riwayat Hidup.....	139

Lampiran 16 Hasil Turnitin

Vannesa Rabani Dzastrou Prayitno" Pengaruh Online Customer Review dan Kemudahan Penggunaan terhadap Kepuasan Konsumen Gen Z pada pengguna E-Wallet Dana"

ORIGINALITY REPORT

26%	23%	17%	14%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	repository.unismabekasi.ac.id Internet Source	2%
2	eprints.iain-surakarta.ac.id Internet Source	2%
3	repository.uin-suska.ac.id Internet Source	1%
4	repository.uinsaizu.ac.id Internet Source	1%
5	eprints.walisongo.ac.id Internet Source	1%
6	repository.ar-raniry.ac.id Internet Source	1%
7	eprints.uny.ac.id Internet Source	1%
8	Submitted to LPPM Student Paper	1%