

**PENGARUH KEPERCAYAAN, KEMUDAHAN, DAN
KEAMANAN TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN
APLIKASI PLN *MOBILE* DI TANJUNGPINANG**

**ERIFI ALMAIDAH
NIM. 2004020028**



**Skripsi ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS MARITIM
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI
TANJUNGPINANG
2024**

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : Erifi Almaidah
NIM : 2004020028
Jurusan : Manajemen
Konsentrasi : Pemasaran
Judul Skripsi : Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan, dan Keamanan Terhadap
Keputusan Penggunaan Aplikasi PLN *Mobile* di Tanjungpinang
Disetujui untuk digunakan dalam mengajukan sidang skripsi.

Tanjungpinang, 24 Juni 2024

Menyetujui,

Dosen Pembimbing I

Hj. Iranita, S.E., M.Si
NIP. 197008272021212003

Dosen Pembimbing II

Abdul Jalal, S.E., M.Si
NIP. 198508222019031012

Mengetahui,

**Ketua Jurusan Manajemen
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Maritim**

Abdul Jalal, S.E., M.Si
NIP. 198508222019031012

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Erifi Almaidah
Nim : 2004020028
Jurusan : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Maritim
Judul Skripsi : Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan, dan Keamanan Terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi PLN *Mobile* di Tanjungpinang.
Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dosen Penguji dan telah direvisi sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Menyetujui,

Dosen Pembimbing I

Hj. Iranita, S.E., M.Si
NIP. 19700827202121003

Dosen Pembimbing II

Abdul Jalal, S.E., M.Si
NIP. 198508222019031012

Panitia Penguji

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
<u>Dr. Winata Wira, S.E. M.Ec</u> NIP. 198106082014041001	Ketua Penguji		01/08-2024
<u>Hj. Iranita, S.E., M.Si</u> NIP. 197008272021212003	Penguji I		1/8 2024
<u>Risdy Absari Indah Pratiwi, S.E., M.Si</u> NIP. 199103072022031006	Penguji II		1/8-24
<u>Abdul Jalal, S.E., M.Si</u> NIP. 198508222019031012	Penguji III		1/8 24
<u>Indra Firdiyansyah, S.E., M.Si</u> NIP. 198902122022031006	Penguji IV		6/8-24

Tanggal Lulus : 30 Juli 2024

Mengetahui,



Plt Dekan
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Maritim

Dr. Suryadi, S.P., M.H.
NIP. 197708052021211005

Ketua Jurusan Manajemen

Abdul Jalal, S.E., M.Si
NIP. 198508222019031012

PERNYATAAN ORISINALITAS

Nama : Erifi Almaidah
NIM : 2004020028
Jurusan : Manajemen
Konsentrasi : Pemasaran
Judul Skripsi : Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan, dan Keamanan Terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi PLN *Mobile* di Tanjungpinang.

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik Universitas Maritim Raja Ali Haji maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Tanjungpinang, 30 Juli 2024

Yang membuat pernyataan



Erifi Almaidah
NIM. 2004020028

MOTTO

Seberantakan apapun pikiran kita saat melihat keadaan yang menguras energi,
jangan patah semangat! Yakinlah di balik itu selalu ada pertolongan-Nya.

(Ruang Generus)



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan, dan Keamanan Terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi PLN *Mobile* di Tanjungpinang”** sebagai syarat dalam mencapai derajat Sarjana Manajemen (S.M) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim, Universitas Maritim Raja Ali Haji. Dalam proses menyelesaikan skripsi ini, banyak pihak yang telah membantu, membimbing, dan mendukung penulis. Pada kesempatan kali ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang setulus-tulusnya kepada :

1. Kedua orang tua penulis, Bapak Sairuddin dan Ibu Siti Aminah yang merupakan sosok terpenting dalam hidup penulis yang telah memberikan kasih sayang, dukungan, pengorbanan serta senantiasa mendoakan kesuksesan penulis selama menimba ilmu.
2. Orang tersayang, yaitu Kakak penulis, Nurul Istiqomah, abang penulis, Hardirati Dasliano dan adik penulis, Farhan Zamzami yang selalu memberikan doa, dukungan, masukan, serta motivasi kepada penulis agar selalu semangat, sabar, dan giat dalam menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan benar.
3. Bapak Prof. Dr. Agung Dhamar Syakti, S.Pi., DEA selaku Rektor Universitas Maritim Raja Ali Haji.
4. Bapak Dr. Suryadi, S.P., M.H selaku Plt Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim Universitas Maritim Raja Ali Haji.

5. Bapak Abdul Jalal, S.E., M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim, Universitas Maritim Raja Ali Haji. Sekaligus dosen pembimbing 2 penulis.
6. Ibu Hj. Iranita, S.E., M.Si selaku dosen pembimbing 1 yang telah membimbing penulis selama proses penyusunan skripsi ini. Semoga segala kebaikan dan ilmu yang telah bapak dan ibu berikan selalu menjadi amal jariyah yang terus mengalir.
7. Ibu Risdy Absari Indah Pratiwi, S.E., M.Si selaku Dosen Penasihat Akademik penulis dari semester 1 – 6 dan Ibu Kiki Wulandari, S.E., M.M selaku Dosen Penasihat Akademik penulis dari semester 7 – saat ini yang telah membantu dan memberikan nasehat dalam menyelesaikan perkuliahan.
8. Segenap Bapak/Ibu Dosen Fakultas dan Bisnis Maritim Universitas Maritim Raja Ali Haji yang telah memberikan banyak ilmu pengetahuan kepada penulis.
9. Deni Prayogi, seseorang yang selalu dapat diandalkan ketika penulis memerlukan bantuan dan bersedia menemani penulis di hari-hari tersulit dalam proses penyelesaian skripsi ini.
10. Sahabat penulis semasa kuliah yaitu Nova Rada Cahyati Harahap yang selalu mendengarkan keluh kesah penulis, serta Rahmandha Dasly Putrawan, Muhammad Farhan, Siti Maisyita dan Siti Rahmah yang sudah banyak membantu dan selalu memberikan semangat dan doa selama proses

penyelesaian skripsi ini serta teman-teman seangkatan 2020 yang selalu berjuang dan membantu satu sama lain.

11. Sahabat sepermainan penulis yang selalu memberikan semangat, motivasi, dukungan dan doa kepada penulis selama proses penyelesaian skripsi, yaitu Priety Dinda Bestari, Agustina dan Ilhamsar Fadli Yusuf.
12. Orang tua kedua penulis, Ayah Bambang dan Ibu Diah yang selalu memberikan doa, dukungan dan nasehat-nasehat yang baik kepada penulis serta senantiasa meluangkan waktunya untuk menjadi rumah kedua bagi penulis.
13. Abrillia Jasandra merupakan teman, sahabat, sekaligus saudara penulis yang selalu mendengarkan keluh kesah penulis juga selalu memberikan semangat, motivasi, doa dan dukungan kepada penulis selama penyusunan skripsi ini. Serta Abang Panjy dan Abang Raul yang secara tidak langsung selalu menjaga penulis dan memberikan wejangan kepada penulis.
14. Mas Faqih Ardiansyah, tetangga kamar kos yang selalu bisa diandalkan disaat penulis membutuhkan bantuan, terutama ketika penulis sakit.

Penulis menyadari selama menyelesaikan penelitian terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis memohon maaf jika terdapat kesalahan dan kekurangan di dalam penelitian ini.

Tanjungpinang, 30 Juli 2024



Erifi Almaidah

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
MOTTO	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR GRAFIK	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Perumusan Masalah	6
1.4 Pembatasan Masalah	7
1.5 Tujuan Penelitian	7
1.6 Manfaat Penelitian	8
1.7 Sistematika Penelitian	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN	
DAN HIPOTESIS	11
2.1 Kajian Pustaka	11
2.1.1 Kepercayaan	11
2.1.1.1 Pengertian Kepercayaan	11
2.1.1.2 Indikator Kepercayaan	12
2.1.2 Kemudahan	13
2.1.2.1 Pengertian Kemudahan	13

2.1.2.2 Indikator Kemudahan.....	13
2.1.3 Keamanan	14
2.1.3.1 Pengertian Keamanan	14
2.1.3.2 Indikator Keamanan.....	14
2.1.4 Keputusan Menggunakan	15
2.1.4.1 Pengertian Keputusan Penggunaan.....	15
2.1.4.2 Indikator Keputusan Penggunaan	16
2.2 Review Penelitian Terdahulu	17
2.3 Kerangka Pemikiran.....	19
2.4 Pengembangan Hipotesis	20
2.4.1 Kepercayaan Berpengaruh Terhadap Keputusan Penggunaan	20
2.4.2 Kemudahan Berpengaruh Terhadap Keputusan Penggunaan	20
2.4.3 Keamanan Berpengaruh Terhadap Keputusan Penggunaan	21
2.4.4 Kepercayaan, Kemudahan dan Keamanan Berpengaruh Terhadap Keputusan Penggunaan.....	21
2.5 Hipotesis.....	22
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	23
3.1 Objek dan Ruang Lingkup Penelitian	23
3.2 Metode Penelitian.....	23
3.3 Operasionalisasi Variabel Penelitian	24
3.4 Metode Penentuan Populasi atau Sampel	27
3.4.1 Populasi.....	27
3.4.2 Sampel.....	27
3.4.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	27
3.5 Prosedur Pengumpulan Data	29
3.5.1 Data Primer	29

3.5.1.1 Kuesioner.....	29
3.5.2 Data Sekunder.....	30
3.6 Metode Analisis.....	31
3.6.1 Uji Kualitas Data.....	31
3.6.1.1 Uji Validitas	31
3.6.1.2 Uji Reliabilitas.....	32
3.6.2 Uji Asumsi Klasik	32
3.6.2.1 Uji Normalitas	32
3.6.2.2 Uji Multikolinearitas.....	33
3.6.2.3 Uji Heteroskedastisitas	34
3.6.3 Analisis Regresi Linear Berganda.....	34
3.6.4 Uji Hipotesis	35
3.6.4.1 Uji Parsial (Uji t)	35
3.6.4.2 Uji Simultan (Uji F).....	35
3.6.4.3 Uji Koefisien Determinasi (<i>Adjusted R²</i>) ..	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	38
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	38
4.1.1 Profil Perusahaan	38
4.1.2 Lokasi Perusahaan.....	39
4.1.3 Visi dan Misi	39
4.2 Distribusi Responden	40
4.3 Karakteristik Responden	40
4.3.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	40
4.3.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	41
4.3.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan ..	42
4.4 Deskripsi Tanggapan Responden	44
4.4.1 Deskripsi Variabel Kepercayaan	44
4.4.2 Deskripsi Variabel Kemudahan.....	45

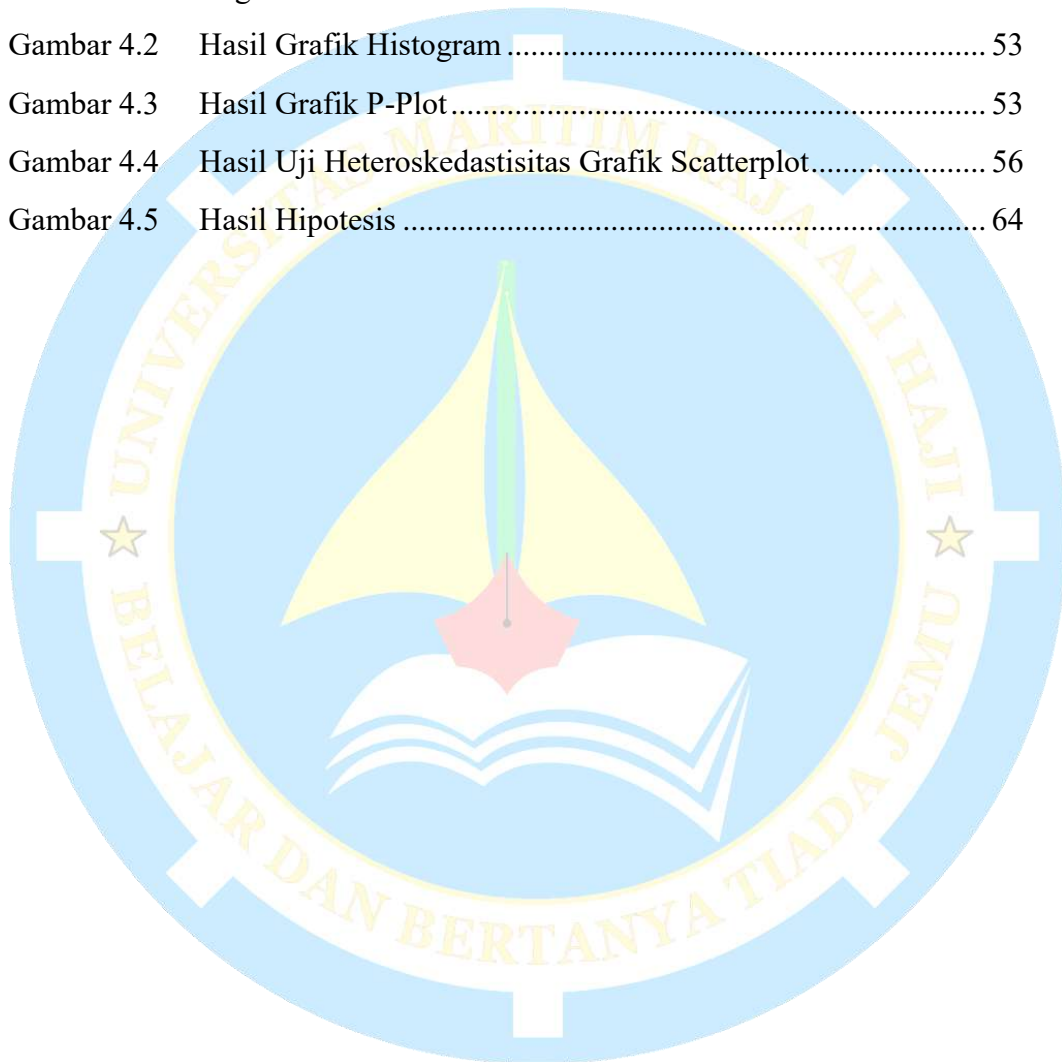
4.4.3 Deskripsi Variabel Keamanan	46
4.4.4 Deskripsi Variabel Keputusan Penggunaan	48
4.5 Hasil Penelitian	49
4.5.1 Uji Statistik Deskriptif	49
4.5.2 Uji Kualitas Data.....	50
4.5.2.1 Hasil Uji Validitas.....	50
4.5.2.2 Hasil Uji Reliabilitas	51
4.5.3 Uji Asumsi Klasik	53
4.5.3.1 Hasil Uji Normalitas	53
4.5.3.2 Hasil Uji Multikolinearitas	55
4.5.3.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	56
4.5.4 Uji Regresi Linear Berganda.....	57
4.5.5 Uji Hipotesis	60
4.5.5.1 Hasil Uji Parsial (Uji t).....	60
4.5.5.2 Hasil Uji Simultan (Uji F)	61
4.5.5.3 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	63
4.6 Pembahasan Hipotesis.....	64
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	69
5.1 Kesimpulan	69
5.2 Saran.....	70
DAFTAR PUSTAKA.....	71
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

No Tabel	Uraian	Halaman
Tabel 1.1	Fitur Aplikasi PLN <i>Mobile</i>	2
Tabel 2.1	Review Penelitian Terdahulu.....	17
Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel	25
Tabel 3.2	Skala <i>Likert</i>	30
Tabel 4.1	Distribusi Responden	40
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	41
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	42
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	43
Tabel 4.5	Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepercayaan	44
Tabel 4.6	Jawaban Responden Terhadap Variabel Kemudahan	45
Tabel 4.7	Jawaban Responden Terhadap Variabel Keamanan	46
Tabel 4.8	Jawaban Responden Terhadap Variabel Keputusan Penggunaan.....	48
Tabel 4.9	Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	49
Tabel 4.10	Hasil Uji Validitas Variabel Penelitian	50
Tabel 4.11	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepercayaan.....	51
Tabel 4.12	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kemudahan.....	51
Tabel 4.13	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Keamanan.....	52
Tabel 4.14	Hasil Uji Reliabilitas Keputusan Penggunaan	52
Tabel 4.15	Hasil Uji <i>One Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i>	54
Tabel 4.16	Hasil Uji Multikolinearitas.....	55
Tabel 4.17	Hasil Uji <i>Glejser</i> Heteroskedastisitas.....	57
Tabel 4.18	Hasil Uji Regresi Linear Berganda	57
Tabel 4.19	Hasil Uji Parsial (Uji t).....	60
Tabel 4.20	Hasil Uji Simultan (Uji F).....	62
Tabel 4.21	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	63

DAFTAR GAMBAR

No Gambar	Uraian	Halaman
Gambar 1.1	Halaman Awal Fitur Aplikasi PLN <i>Mobile</i>	2
Gambar 1.2	Pengguna PLN <i>Mobile</i> di Tanjungpinang	3
Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran.....	19
Gambar 4.1	Logo PLN.....	38
Gambar 4.2	Hasil Grafik Histogram	53
Gambar 4.3	Hasil Grafik P-Plot.....	53
Gambar 4.4	Hasil Uji Heteroskedastisitas Grafik Scatterplot.....	56
Gambar 4.5	Hasil Hipotesis	64



DAFTAR GRAFIK

No Grafik	Uraian	Halaman
Grafik 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	41
Grafik 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	42
Grafik 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	43

