

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul**

Kemajuan dan perkembangan teknologi yang diiringi dengan perkembangan sistem informasi berbasis teknologi terjadi begitu pesat di era globalisasi ini. Teknologi modern akan mendorong masyarakat lebih memanfaatkan teknologi dan dapat memanfaatkan fasilitas yang telah di sediakan oleh pihak terkait. Hal ini membawa pengaruh pada pengelolaan suatu perusahaan dan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap sistem informasi pelayanan publik dalam suatu organisasi.

Perubahan paradigma pelayanan publik tersebut diarahkan pada perwujudan kualitas pelayanan, melalui instrumen pelayanan yang dimiliki dengan orientasi pelayanan yang lebih cepat, lebih baik dan lebih murah sesuai dengan yang sudah dijanjikan. Pelayanan pada PT Pos yang notabene BUMN (Badan Usaha Milik Pemerintah) dituntut untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas. Kegiatan pelayanan publik merupakan rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan pada Pasal 5 UU No 25 Tahun 2009 bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

PT Pos Indonesia semakin besar berpeluang untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi nasabahnya. Sumatera selatan merupakan kota terbesar di Indonesia dan PT Pos Indonesia bersaing dalam fasilitas teknologi untuk mendapatkan nasabah. Teknologi memberikan peranan yang berkembang secara cepat. Adanya fasilitas teknologi layanan mandiri, dapat meningkatkan layanan nasabah sehingga mendorong PT Pos Indonesia untuk mewujudkan kepuasan pengguna untuk memudahkan bertransaksi dimanapun dan kapanpun. Teknologi layanan mandiri yaitu suatu layanan yang memberikan prospek untuk pengguna bertransaksi keuangan secara mandiri tanpa harus datang ke PT Pos Indonesia (Persero) Palembang dengan menggunakan aplikasi pospay. Aplikasi Pospay merupakan salah satu fasilitas layanan 24 jam dengan teknologi elektronik yang

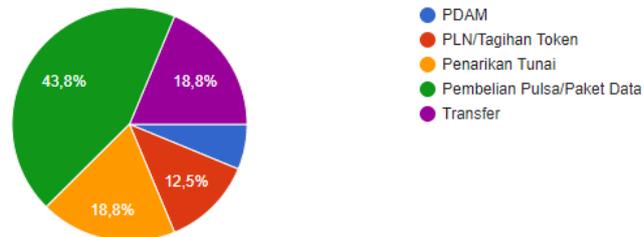
diberikan oleh perusahaan yang memberikan kemudahan kepada pengguna dalam melakukan transaksi keuangan melalui ponsel atau telepon seluler. Adanya fasilitas aplikasi pospay, kebutuhan pengguna dengan mobilitas dan kesibukan yang cukup tinggi maka waktu lebih efektif dan efisiensi karena dapat melakukan transaksi secara cepat tanpa harus keluar rumah sebagai bentuk mendukung program pemerintah memutus rantai penyebaran virus Covid-19.

Layanan PosPay meliputi layanan *bill payment*, pembayaran berbagai tagihan listrik seperti PDAM, cicilan motor, mobil, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS), pembelian pulsa/paket data, token atau *voucher*. Selain itu melayani pengiriman uang ke antar rekening giropos dan layanan weselpos instan bagi tujuan bukan pemegang rekening giropos. Fasilitas scan *QR Code* yang ada di layanan PT Pos Indonesia untuk pembayaran/pembelian via *merchant/micro payment* dengan basis rekening giropos, termasuk dalam pengembangan agar pemegang rekening giropos. Aplikasi PosPay dapat mencairkan (menarik uangnya di seluruh cabang kantor pos, dapat juga menarik pada *outlet* ritel market seperti indomaret. Layanan pos sudah terhubung dengan 400 perusahaan, mulai dari PLN *multifinance*, pajak dan lainnya. Selain itu, jaringan kantor pos jumlahnya mencapai 4.500 di seluruh Indonesia. Aplikasi ini diharapkan mampu menjawab kebutuhan masyarakat di era digital yang makin sibuk dan butuh proses layanan yang praktis dan serba cepat.

Berdasarkan survei awal yang dilakukan pada tanggal 24 April 2021, terhadap pengguna layanan Pos Pay untuk mengetahui banyaknya fitur di PosPay, fitur mana yang paling sering digunakan oleh pengguna sehingga menciptakan kepuasan bagi pengguna. Pada penelitian ini diketahui bahwa pengguna sering menggunakan Fitur Pembelian Pulsa/Paket Data yang dapat dilihat pada gambar dibawah ini.

Fitur layanan transaksi yang paling sering digunakan pada aplikasi Pos Giro Mobile?

16 jawaban



*Sumber: Dokumentasi, 2021*

**Gambar 1.1** Hasil Pengambilan Sampel Pengguna Layanan PosPay

Berdasarkan data karakteristik fitur yang lebih sering digunakan oleh pengguna adalah pembayaran PDAM, Pembayaran listrik/tagihan token, penarikan tunai, transfer dan pembelian produk pulsa/paket data sehingga diketahui hasil yang didapatkan pada gambar 1.1 yaitu 1 pengguna memilih PDAM sebanyak 6,3%, 2 pengguna memilih PLN/tagihan token sebanyak 12,5%, 3 pengguna memilih transfer sebanyak 18,8%, 3 pengguna memilih penarikan tunai 18,8% dan 7 pengguna memilih pembelian pulsa/paket data sebanyak 43,8%. Seharusnya pengguna lebih banyak menggunakan fitur pembayaran PDAM atau pembayaran listrik/tagihan token serta fitur wesel pos instan dalam layanan pengiriman uang atau surat yang nantinya disampaikan ke alamat tujuan dalam waktu yang cepat. Dengan begitu PT Pos Indonesia (Persero) Palembang harus lebih banyak memperhatikan teknologi layanan mandiri yang diberikan kepada pengguna khususnya fasilitas aplikasi pospay. Penelitian ini bertujuan untuk menguji variabel kualitas layanan aplikasi pospay terhadap kepuasan pengguna yang terdiri dari kecepatan, keamanan, keakuratan dan kepercayaan. Adapun judul yang akan dituangkan dalam penelitian ini adalah **“Pengaruh Kualitas Layanan Aplikasi PosPay Terhadap Kepuasan Pengguna PT Pos Indonesia (Persero) Palembang (Studi Kasus Pada Fitur Pembelian Pulsa/Paket data)”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka permasalahan yang akan dibahas, yaitu:

1. Variabel kualitas layanan apa yang paling berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna PT Pos Indonesia (Persero) Palembang (Studi Kasus Pada Fitur Pembelian Pulsa/Paket Data)?.
2. Bagaimana Pengaruh Kualitas Layanan Aplikasi PosPay Terhadap Kepuasan Pengguna PT Pos Indonesia (Persero) Palembang (Studi Kasus Pada Fitur Pembelian Pulsa/Paket Data)?.

## **1.3 Ruang Lingkup Pembahasan**

Agar Laporan ini lebih terarah dan tidak menyimpang dari pokok permasalahan yang ada, maka penulis membatasi ruang lingkup pembahasannya yaitu:

1. Variabel kualitas layanan yang paling berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna PT Pos Indonesia (Persero) Palembang (Studi Kasus Pada Fitur Pembelian Pulsa/Paket Data).
2. Pengaruh Kualitas Layanan Aplikasi PosPay Terhadap Kepuasan Pengguna PT Pos Indonesia (Persero) Palembang (Studi Kasus Pada Fitur Pembelian Pulsa/Paket Data).

## **1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Tujuan Penelitian**

Tujuan yang akan dicapai dengan melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui Variabel kualitas layanan yang paling berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna PT Pos Indonesia (Persero) Palembang (Studi Kasus Pada Fitur Pembelian Pulsa/Paket Data).
2. Untuk mengetahui bagaimana Pengaruh Kualitas Layanan Aplikasi PosPay Terhadap Kepuasan Pengguna PT Pos Indonesia (Persero) Palembang (Studi Kasus Pada Fitur Pembelian Pulsa/Paket Data).

### **1.4.2 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Memberikan wawasan dan pengetahuan baru bagi penulis melalui pengalaman yang diperoleh selama melakukan penelitian, serta dapat mengembangkan ilmu pengetahuan khususnya dibidang Manajemen Pemasaran.
2. Sebagai bahan pertimbangan dan masukan yang positif dalam mengetahui pengaruh kualitas layanan aplikasi PosPay terhadap kepuasan pengguna PT Pos Indonesia (persero) Palembang (studi kasus pada fitur pembelian pulsa/paket data).
3. Sebagai pengetahuan dan wawasan serta bahan referensi bagi pembaca atau penulis lainnya.

## **1.5 METODE PENELITIAN**

### **1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian**

Agar laporan ini akan lebih terarah dan tidak terjadi penyimpangan dari permasalahan yang ada, maka penulis akan membatasi ruang lingkup pembahasannya yaitu pada Pengaruh Kualitas Layanan Aplikasi PosPay Terhadap Kepuasan Pengguna PT Pos Indonesia (Persero) Palembang (Studi Kasus Pada Fitur Pembelian Pulsa/Paket Data).

### **1.5.2 Jenis dan Sumber Data**

Dalam penulisan Metode penelitian, penulis menggunakan dua macam data berdasarkan cara memperolehnya yaitu data primer dan data sekunder. Adapun penjelasan jenis data berdasarkan cara memperolehnya tersebut, yaitu:

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

Data primer adalah data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh suatu organisasi atau perseorangan langsung dari objeknya (Yusi dan Idris, 2009:103). Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara membuat kuisisioner yang disebarakan kepada konsumen pengguna

aplikasi PosPay terhadap fitur layanan transaksi pembelian pulsa/paket data di PT Pos Indonesia (Persero) Palembang.

## 2. Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang diperoleh dalam bentuk yang sudah dikumpulkan dan diolah oleh pihak lain, biasanya sudah dalam bentuk publikasi (Yusi dan Idris, 2009:103). Data sekunder dalam laporan ini berupa data yang diperoleh dari beberapa sumber informasi seperti buku, internet, laporan, serta beberapa hasil penelitian yang telah ada.

### 1.5.3 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang penulis gunakan dalam pengumpulan data dan informasi untuk penulisan penelitian ini adalah:

#### 1. Riset Lapangan (*Field Research*)

##### a. Wawancara

Wawancara adalah pertemuan yang dilakukan oleh dua orang untuk bertukar informasi maupun suatu ide dengan cara tanya jawab, sehingga dapat dikerucutkan menjadi sebuah kesimpulan atau makna dalam topik tertentu (Esterberg dalam Sugiyono, 2015:72). Wawancara yang penulis lakukan secara langsung kepada perusahaan yaitu untuk mengetahui dan memperoleh data-data yang berhubungan dengan fitur layanan transaksi aplikasi PosPay di PT Pos Indonesia (Persero) Palembang.

##### b. Kuesioner

Kuesioner merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada para responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2008:199). Kuesioner merupakan metode pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variable yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden.

##### c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka

dan gambar berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian (Sugiyono, 2015:329). Dalam penelitian ini yang bermaksud dengan dokumen berupa tulisan seperti data jumlah pengguna Pospay dan dokumenasi objek penelitian.

## 2. Studi Kepustakaan

Studi Kepustakaan merupakan kajian teoritis, referensi serta literatur ilmiah lainnya yang berkaitan dengan budaya, nilai dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang teliti (Sugiyono:2012).

Studi kepustakaan dilakukan dengan cara mencari sumber data dari berbagai tulisan baik jurnal ilmiah, buku-buku, yang berhubungan dengan metode penelitian sebagai referensi untuk mendapatkan keterangan secara tertulis sebagai landasan teori dalam menganalisa masalah yang berhubungan dengan penelitian ini.

### 1.5.4 Populasi, Sampel dan Teknik Sampling

Populasi dan sampel yang digunakan untuk penulisan penelitian ini adalah:

#### 1. Populasi

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang memiliki kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 1997:57). Populasi pada penelitian ini yaitu pengguna aplikasi PosPay yang ada dikota Palembang (Sumber data dari Kantor Pos Merdeka Palembang) sebanyak 8.010 pengguna per Januari 2021.

#### 2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2011:81). Dapat disimpulkan, sampel merupakan bagian dari populasi yang ada, sehingga untuk pengambilan sampel harus menggunakan cara tertentu yang didasarkan oleh pertimbangan-pertimbangan yang ada. Berdasarkan penjelasan tersebut, maka dalam penulisan penelitian ini yang dijadikan sampel adalah pengguna aplikasi PosPay pada PT Pos Indonesia (Persero)

Palembang. Data pengguna aplikasi PosPay yang diambil untuk dijadikan sampel yaitu data dibulan Januari 2021 sebanyak 8.010 pengguna. Untuk menghitung sampel yang ada dengan menggunakan rumus dari slovin umar (2002:146), yaitu:

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

Keterangan n = Ukuran Sampel

N= Jumlah Populasi

e = Taraf Kesalahan (10%)

Perhitungan Sample adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{8010}{1+8010(0,1)^2} = \frac{8010}{8,011} = 99,87$$

Jadi, besarnya ukuran sampel yang diperlukan 100 pengguna pada PosPay.

### 3. Teknik Sampling

Teknik sampling adalah cara atau teknik pengambilan sampel (Sugiyono, 2018). Teknik sampling pada dasarnya dapat dikelompokkan menjadi dua, yaitu *Probability Sampling* dan *Nonprobability Sampling*. *Probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel (Sugiyono, 2018:120). *Nonprobability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel (Sugiyono, 2018:122). Jadi, sampel yang akan dibagikan kepada seluruh pengguna secara *probability sampling* untuk memberikan peluang yang sama pada setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel.

### 1.5.5 Analisis Data

Analisis data yang digunakan untuk penulisan penelitian ini adalah:

a. Metode Kualitatif

Metode kualitatif adalah data yang tidak dapat diukur dalam suatu skala numeric (Yusi dan Idris, 2009:102). Dalam hal ini, teknik analisis kualitatif digunakan untuk menjelaskan data-data yang diperoleh dari penelitian dan menghubungkan dengan teori-teori yang ada dan yang berhubungan dengan masalah dari penelitian ini.

b. Metode Kuantitatif

Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang memandang tingkah laku manusia dapat diramal dan realitas social, objektif dan dapat diukur (Yusuf (2013:58). Data kuantitatif adalah data yang diukur dalam suatu skala numeric (Yusi dan Idris, 2016:108), penulis juga menggunakan analisis data kuantitatif (angka/hitungan) sebagai bahan dasar untuk menghitung jumlah responden terhadap kuesioner yang diberikan. Maka, dalam penelitian ini urutan pemberian skor menggunakan Skala Likert. Tingkatan skala likert yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Table 1.1**  
**Skala Pengukuran Likert**

No.	Jawaban	Skor
1.	Sangat Setuju (SS)	5
2.	Setuju (ST)	4
3.	Ragu-ragu (RG)	3
4.	Tidak Setuju (TS)	2
5.	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber: Yusi dan Idris, (2016:83)

Skala Likert ini dibuat sebagai pilihan jawaban kuesioner untuk responden dan hasil jawaban ini akan dioleh sebagai pembahasan untuk memperoleh jawaban dari permasalahan yang ada.

### 1. Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrument (Yusi dan Idris, 2016:92). Kuesioner dinyatakan valid ketika yang akan diukur pada kuesioner tersebut. Tingkat validitas dapat diukur dengan membandingkan nilai  $r$  hitung dengan  $r$  tabel, sehingga data keputusannya adalah:

Jika  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel, maka butir pertanyaan tersebut valid.

Jika  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel, maka butir pertanyaan tersebut tidak valid.

### 2. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas adalah kesamaan dari hasil pengukuran atau pengamatan, jika fakta atau kenyataan diukur atau diamati berkali-kali di dalam waktu yang bersamaan (Nursalam: 2003). Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukuran yang sama pula. Pengukuran reabilitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan bantuan aplikasi *IBM SPSS Statistics 24 for window's* yakni dengan uji Cronboach Alpha. Suatu variabel dinyatakan reliabel jika nilai Cronboach Alpha rhitung  $>$  0,6 atau 60%.

### 3. Analisis Regresi Linear Berganda

Rumus yang akan digunakan adalah rumus regresi linear berganda. Regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui derajat atau kekuatan hubungan antara variabel serta untuk mengetahui kontribusi yang diberikan secara simultan oleh variabel  $X_1$ ,  $X_2$ ,  $X_3$  dan  $X_4$  terhadap nilai variabel  $Y$ . Rumus dari regresi berganda adalah:

$$\hat{Y} = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + \dots + b_nX_n$$

Keterangan:

$\hat{Y}$  = variabel terikat

$a$  = konstanta

$b_1, b_2$  = koefisien regresi

$X_1, X_2$  = variabel bebas

Di mana  $\hat{Y}$  adalah variabel terikat;  $X_1$  adalah variabel bebas pertama yang mempengaruhi;  $X_2$  adalah variabel bebas kedua yang mempengaruhi;  $X_3$  adalah variabel bebas ketiga yang mempengaruhi;  $X_4$  adalah variabel bebas keempat yang mempengaruhi;  $X_n$  adalah variabel bebas ke-n yang mempengaruhi variabel terikat dan  $a, b_1, b_2, b_3, b_4 + \dots b_n$  adalah parameter atau koefisien regresi.

Dalam penelitian kali ini, variabel terikat adalah kepuasan pelanggan/nasabah terhadap suatu produk maka terdapat beberapa variabel yang mungkin mempengaruhi hal tersebut seperti kecepatan (*speed*), keamanan (*safety*), keakuratan (*accuracy*) dan kepercayaan (*trust*). Variabel – variabel tersebut dapat diuji untuk mengetahui pengaruh dari masing – masing variabel terhadap kepuasan pelanggan/nasabah dalam studi kasus pada fitur aplikasi pospay.

#### 4. Uji Signifikansi Parsial (Uji T)

Uji t untuk mengetahui ada tidaknya hubungan atau pengaruh (signifikan) antara variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Untuk melakukan pengujian t maka dapat digunakan dengan rumus sebagai berikut:

Adapun pengambilan keputusan untuk menentukan hipotesis adalah berdasarkan uji parsial (uji t), yaitu:

1. Jika  $\alpha < 0,05$  atau  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka  $H_0$  artinya, terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y).
2. Jika  $\alpha > 0,05$  atau  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka  $H_0$  artinya, terdapat pengaruh yang tidak signifikan pada variabel variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y).

### 5. Uji Signifikansi Simultan (Uji-F)

Uji F dilakukan untuk mengetahui pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen secara bersama-sama menggunakan F hitung (Danang Sunyoto, 2013:137).

$$F_{hitung} = \frac{\frac{R^2}{k}}{\frac{(1 - R^2)}{n - k - 1}}$$

Keterangan:

F = Harga F

R = Koefisien korelasi ganda

k = Ukuran sampel

n = Banyaknya variabel bebas

Adapun pengambilan keputusan untuk menentukan hipotesis adalah berdasarkan uji simultan (uji F), yaitu:

Jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak.

Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima.

### 6. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien Determinasi adalah salah satu alat analisis yang digunakan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Jika  $R^2$  berkisar hampir satu, berarti semakin kuat kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen dan sebaliknya, jika nilai  $R^2$  semakin mendekati angka nol, berarti semakin lemah kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel. Dalam output SPSS, koefisien determinasi terletak pada tabel *Model Summary* dan tertulis *R Square*.

## 7. Operasional Variabel

Variabel penelitian merupakan suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti (Sugiyono, 2013:58. Variabel dalam penelitian ini terdiri dari variabel bebas (*independen*), variabel terikat (*dependen*).

1. Variabel bebas (*independen variable*) adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab terjadinya perubahan/timbulnya variabel dependen (terikat) variabel dependen. Baik yang pengaruhnya positif namun yang pengaruhnya negatif. Variabel independen yang digunakan adalah kecepatan (X1), keamanan (X2), keakuratan (X3), dan Kepercayaan (X4).
2. Variabel dependen (*dependen variable*) adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Variabel dependen yang digunakan adalah Kepuasan Pengguna (Y).

**Tabel 1.2**  
**Operasional Variabel Independen**

No.	<b>Kecepatan (<i>Speed</i>) X<sub>1</sub></b>
1.	Fitur yang digunakan dapat diakses dengan cepat.
2.	Kecepatan dalam penginputan data saat bertransaksi sangat cepat.
3.	Kecepatan dalam mengirimkan data terkait dengan transaksi yang dilakukan menggunakan fitur pospay sangat cepat.
4.	Kecepatan dalam menerima informasi terkait dengan transaksi yang telah dilakukan menggunakan fitur pospay sangat cepat.
No.	<b>Keamanan (<i>Safety</i>) X<sub>2</sub></b>
1.	Fitur yang digunakan telah dilengkapi sistem keamanan yang handal karena seluruh data pengguna terjamin keamanannya.
2.	Kerahasiaan fitur yang digunakan lebih aman karena nomor PIN diakses melalui perangkat pribadi.
3.	Keamanan dalam memberikan informasi pribadi terjamin

	kerahasiaanya.
4.	Keamanan fitur yang digunakan sangat terjaga dari bahaya gangguan penyusup ( <i>hacker</i> ) saat melakukan transaksi.
<b>No.</b>	<b>Keakuratan (<i>Accuracy</i>) X<sub>3</sub></b>
1.	Ketepatan dalam memperoleh informasi yang diberikan saat bertransaksi sangat akurat.
2.	Fitur yang digunakan sangat tepat dan akurat dalam memproses transaksi yang dilakukan.
3.	Ketepatan dalam menerima informasi terkait dengan transaksi yang telah dilakukan sangat tepat dan akurat.
4.	Fitur yang digunakan sangat tepat dan akurat dalam memberikan konfirmasi layanan atas kegagalan/keberhasilan saat bertransaksi.
<b>No.</b>	<b>Kepercayaan (<i>Trust</i>) X<sub>4</sub></b>
1.	Fitur yang digunakan dapat dipercaya dalam memberikan informasi.
2.	Fitur yang digunakan dapat dipercaya sehingga melakukan transaksi lebih dari satu kali.
3.	Fitur yang digunakan dapat dipercaya sehingga tidak pernah terjadi kesalahan informasi dalam melakukan transaksi.
4.	Fitur yang digunakan dapat dipercaya sehingga memberikan kepuasan dalam bertransaksi.

Sumber: *Data primer diolah, (2021)*

**Tabel 1.3**  
**Operasional Variabel Dependen**

<b>No.</b>	<b>Kepuasan Pengguna (Y)</b>
1.	Saya merasa puas terhadap kecepatan dalam menggunakan fitur aplikasi pospay
2.	Saya merasa puas terhadap keamanan dalam menggunakan fitur aplikasi pospay

3.	Saya merasa puas terhadap keakuratan dalam menggunakan fitur aplikasi pospay
4.	Saya merasa puas terhadap kepercayaan dalam menggunakan fitur aplikasi pospay
5.	Kinerja penggunaan pospay melebihi harapan saya.
6.	Kinerja penggunaan pospay relative baik/bagus.
7.	Penggunaan pospay sesuai dengan tujuan penggunaan
8.	Saya bersedia untuk tetap menggunakan aplikasi popay dimasa ada.
9.	Saya bersedia untuk tetap menggunakan aplikasi pospay walaupun ada aplikasi lainnya.

*Sumber: Data primer diolah, (2021)*