

**SKRIPSI**  
**Pengaruh *E-wallet Mypertamina*, Kualitas  
Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan  
Konsumen**  
**(Study SPBU 54.611.30 Gresik)**



Diajukan oleh

**HELMY HAZAZ ALHUZEIN**

NIM : 2019020013

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**  
**FAKULTAS EKONOMI**  
**UNIVERSITAS GRESIK**  
**GRESIK**  
**2023**



**SKRIPSI**

**Pengaruh *E-wallet MyPertamina*, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen**

**(Study SPBU 54.611.30 Gresik)**

Untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M)  
Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi  
Universitas Gresik



Diajukan oleh

**HELMY HAZAZ ALHUZEIN**

NIM : 2019020013

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS GRESIK**

**GRESIK**

**2023**

## LEMBAR PERSETUJUAN

**Pengaruh E-Wallet *myPertamina* ,Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen**

**(Study SPBU 54.611.30)**

**SKRIPSI**

Diajukan oleh:

HELMY HAZAZ ALHUZEIN

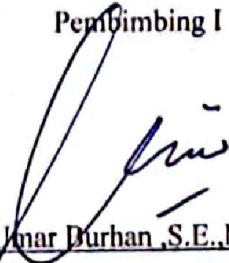
NIM: 2019020013

Skripsi telah disetujui untuk diujikan

Pada Tanggal 12 Juni 2023

Oleh:


Pembimbing I



(Umar Burhan, S.E.,M.M.)

NIDN. 0718058006

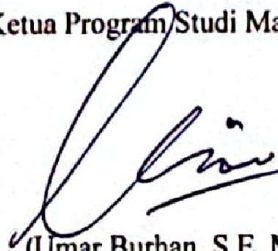
Pembimbing II



(Rachmad Ilham, S.Ant.MPSDM.)

NIDN.0723079203

Ketua Program Studi Manajemen



(Umar Burhan, S.E.,M.M.)

NIDN. 0718058006

## LEMBAR PENGESAHAN

**Pengaruh E-wallet Mypertamina, Kualitas Pelayanan dan Harga  
Terhadap Kepuasan Konsumen  
(Study kasus SPBU 54.611.30 Gresik)  
SKRIPSI**

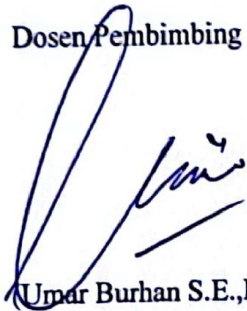
Diajukan oleh:

**HELMY HAZAZ AL HUZEIN**

NIM: 2019020013

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan telah direvisi  
sebagaimana disarankan oleh Tim Penguji  
Pada Tanggal :10 Juli 2023

Dosen Pembimbing I,



(Umar Burhan S.E.,M.M)

NIDN 0718058006

Ketua Penguji I



(Tri Veny Putri S.M.,M.SM)

NIDN 0717019801

Dosen Penguji II,



(Dr.Suharto,M.M)

NIDN 8907170023.

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi



(Dr.Hj. Haryati Setyorunu,S.E., M.M.,MBA)

NIDN 0716066901

## PERNYATAAN ORISINILITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Helmy Hazaz Al Huzein

NIM : 2019020013

Fakultas : Ekonomi

Program : S-1

Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa Skripsi yang saya buat dengan judul:

Pengaruh *E-wallet mypertamina*, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen(Study SPBU 54.611.30)Adalah hasil karya sendiri dan bukan "Duplikasi" dari karya orang lain. Sepengetahuan saya di dalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar bacaan.

Apabila ternyata di dalam Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsurunsur Plagiasi, saya bersedia Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh DIBATALKAN, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dan tekanan dari pihak manapun.

Gresik, 10 Juli 2023

Yang Menandatangani



HELMY HAZAZ ALHUZEIN

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, berkat rahmat dan BimbinganNya kami dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “**PENGARUH E-WALLET MYPERTAMINA, KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (STUDI SPBU.54.611.30 GRESIK)**” dapat terselesaikan. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M.) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Gresik. Bersamaan ini perkenankanlah saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya dengan hati yang tulus kepada :

1. Dr. Riski Dwi Prameswari, M.Kes. selaku Rektor Universitas Gresik yang telah mmberikan sarana kepada Kami guna mengikuti pendidikan di Program Studi S1 Manajemen .
2. Dr. Hj. Haryati Setyorini, S.E., M.M, MBA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Gresik yang telah memberikan peluang, sarana dan prasarana kepada Kami untuk mengikuti pembelajaran pendidikan Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Gresik.
3. Umar Burhan, S.E., M.M Ketua Program Studi S1 Manajemen yang telah memberikan saran, masukan dan motivasi kepada Kami untuk menyelesaikan Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Gresik

4. Bapak Umar Burhan, S.E., M.M dan Rachmad Ilham ,S.Ant.MPSDM. selaku pembimbing yang telah memberikan masukan, arahan dan motivasi kepada kami dalam menuntaskan Program Studi S1 Manajemen.
5. Denny Astanto ,S.E,M.M dan Dr Suharto M.M selaku dosen penguji yang memberikan saran dan nasehat dalam menyelesaikan tugas ini.
6. Para Dosen di universitas Gresik terutama pengajar fakultas ekonomi yang telah memberikan saran dan masukan dalam penyusunan skripsi .
7. Kepada ibu saya Umiati dan bapak saya Abdul Mariaf serta semua saudaraku yang telah memberikan semangat dan motivasi serta doa yang selalu menyertai selama ini.
8. Sahabat kelas yang selalu memberikan semangat dalam menyelesaikan studi.
9. Supervisor SPBU 54.611.30 yang telah mengizinkan penelitian tersebut dapat diterlaksana di tempat.
10. serta semua karyawan SPBU yang telah membantu jalanya penelitian berjalan dengan baik dan lancar sehingga bisa menyelesaikan penelitian ini.

Semoga semua pihak yang telah memberikan kesempatan, dukungan dan bantuan dalam menyelesaikan skripsi ini selalu dalam lindungan Allah SWT . Kami menyadari bahwa penelitian ini jauh dari sempurna, tetapi kami berharap hasil dari penelitian ini bermanfaat bagi pembaca dan bagi Ekonomi.

Gresik, 08 Juni 2023

Penulis

**PENGARUH E-WALLET MY PERTAMINA, KUALITAS PELAYANAN  
DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
(STUDI SPBU 54.611.30 GRESIK)**

**OLEH**

**Helmy Hazaz Al Huzein**  
**2019020013**

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Gresik

**ABSTRAK**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh E-Wallet MyPertamina, kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen

Penelitian ini dilaksanakan di SPBU 54.611.30 Gresik. Penelitian ini berjenis deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Sampel diambil dengan teknik simple random sampling dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Metode pengumpulan data terkait dengan penelitian yang dilakukan menggunakan kuisioner.

Hasil penelitian 100 responden dari perhitungan regresi dengan menggunakan SPSS versi 26.00 *for windows* diperoleh nilai t hitung sebesar 2.347 > t tabel sebesar 1.66071 dan diperoleh T signifikansi = 0,021 <  $\alpha$  = 0.05 maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, sehingga variabel E-Wallet berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen(Y). Dan diperoleh nilai t hitung sebesar 5.233 > t tabel sebesar 1.66071 dan diperoleh T signifikansi = 0,000 <  $\alpha$  = 0.05 maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, sehingga variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen(Y). diperoleh pula nilai t hitung sebesar 4.833 > t tabel sebesar 1.66071 dan diperoleh T signifikansi = 0,000 <  $\alpha$  = 0.05 maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, sehingga variabel harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen(Y). Dan diperoleh nilai F hitung sebesar (44.023) > F tabel (2.699), maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima sehingga secara bersama-sama (simultan) E-wallet, kualitas pelayanan dan harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen SPBU 54.611.30 Gresik

Kata Kunci : E-Wallet, Kualitas Pelayanan, Harga dan Kepuasan Konsumen



***EFFECT OF MY PERTAMINA E-WALLET, QUALITY OF SERVICE  
AND PRICE ON CUSTOMER SATISFACTION  
(STUDY SPBU 54.611.30 GRESIK)***

***Helmy Hazaz Al Huzein***  
***2019020013***

*Management Study Program, Faculty of Economics, Gresik University*

***ABSTRACT***

*The purpose of this study was to determine the effect of the MyPertamina E-Wallet, service quality and price on consumer satisfaction*

*his research was conducted at gas station 54.611.30 Gresik. This research is a descriptive type with a quantitative approach. Samples were taken using simple random sampling technique with a total sample of 100 respondents. Data collection methods related to research conducted using a questionnaire.*

*The results of the research on 100 respondents from the regression calculation using SPSS version 26.00 for windows obtained a t value of 2.347 > t table of 1.66071 and obtained T significance = 0.021 <  $\alpha$  = 0.05 then H0 is rejected and H1 is accepted, so that the E-Wallet variable has a significant effect on consumer satisfaction (Y). And the t count value is 5.233 > t table is 1.66071 and T significance = 0.000 <  $\alpha$  = 0.05 then H0 is rejected and H1 is accepted, so that the service quality variable has a significant effect on customer satisfaction (Y).*

*Also obtained is a calculated t value of 4.833 > t table of 1.66071 and obtained T significance = 0.000 <  $\alpha$  = 0.05 then H0 is rejected and H1 is accepted, so that the price variable has a significant effect on consumer satisfaction (Y).*

*And the calculated F value is (44,023) > F table (2,699), then H0 is rejected and H1 is accepted so that together (simultaneously) E-wallet, service quality and price have a significant effect on customer satisfaction at Gas Station 54,611.30 Gresik*

*Keywords: E-Wallet, Service Quality, Price and Consumer Satisfaction*

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
LEMBAR PERSETUJUAN .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
SURAT PERNYATAAN ORISINILITAS SKRIPSI.....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
ABSTRAK.....	vii
HALAMAN DAFTAR TABEL .....	xiii
HALAMAN DAFTAR GAMBAR.....	xivi
HALAMAN DAFTAR LAMPIRAN .....	xvi
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	8
1.3 Batasan Masalah .....	9
1.4 Tujuan Penelitian .....	9
1.5 Manfaat Penelitian .....	10
1.4.1 Aspek Teoritis.....	10
1.4.2 Aspek Praktis .....	10
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>12</b>
2.1 Teori Dasar.....	12
2.1.1 Manajemen Pemasaran .....	12
2.1.2 Pemasaran .....	12
2.1.3 <i>Electronic Payment</i> .....	12
2.1.4 <i>E-wallet</i> .....	13
1. Pengertian <i>E-wallet</i> .....	13

2. Indikator-indikator <i>E-wallet</i> .....	13
2.1.5 <i>MyPertamina</i> .....	14
2.1.6 Kualitas Pelayanan.....	15
1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	15
2. Prinsip-prinsip Kualitas Pelayanan .....	16
3. Indikator-indikator Kualitas Pelayanan.....	17
2.1.7 Harga.....	18
1. Pengertian Harga.....	18
2. Indikator-indikator Harga .....	18
3. Metode Penetapan Harga .....	19
4. Tujuan Penetapan Harga .....	20
2.1.8 Kepuasan Konsumen.....	22
1. Pengertian Kepuasan Konsumen .....	22
2. Faktor-Faktor Kepuasan Konsumen .....	23
3. Elemen-Elemen Kepuasan Konsumen.....	24
4. Indikator-Indikator Kepuasan Konsumen.....	25
5. Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen .....	25
2.2 Penelitian Terdahulu.....	27
2.3 Kerangka Konseptual.....	29
Keterangan : .....	30
2.4 Hipotesis .....	30
<b>BAB 3 METODE PENELITIAN .....</b>	<b>31</b>
3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian .....	31
3.2 Definisi Operasional Variabel.....	31
3.2.1 Variabel Independent .....	31

3.2.2. Variabel Dependent.....	32
3.3 Indikaor Variabel Penelitian .....	33
3.4 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel .....	34
3.4.1 Populasi.....	34
3.4.2 Sampel.....	35
3.4.3 Teknik Pengambilan Sampel .....	35
3.5 Metode Pengumpulan Data.....	36
3.6 Metode Analisis Data.....	37
3.6.1 Statistik Deskriptif.....	38
3.6.2 Interval .....	39
3.6.3 Uji Validitas .....	40
3.6.4 Uji Reliabilitas .....	41
3.6.5 Analisis Korelasi.....	41
3.6.6 Uji Asumsi Klasik.....	43
1. Uji Normalitas.....	43
2. Uji Linearitas .....	43
3. Uji Autokorelasi.....	43
4. Uji Heteroskedastisitas.....	44
3.6.7 Analisis Regresi Linier Berganda .....	45
3.6.8 Uji Hipotesis .....	46
1. Uji T ( Parsial) .....	46
2. Uji F( Simultan).....	48
3.6.9 Uji Koofisien Determenasi.....	49
BAB 4 PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN.....	51
4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	51

4.2 Waktu Penelitian .....	53
4.3 Hasil Penelitian .....	53
4.3.1 Deskripsi Karakteristik Reponden .....	53
4.3.2 Statistik Deskriptif .....	55
4.3.3 Interval .....	56
4.3.4 Deskripsi Variabel Penelitian Berdasarkan Karakteristik Responden .....	57
4.3.5 Uji Validitas .....	71
4.3.6 Uji Reliabilitas .....	74
4.3.7 Analisis Korelasi .....	75
4.3.8 Uji Asumsi Klasik .....	77
4.3.9 Analisis Regresi Linier Berganda .....	84
4.3.10 Uji Hipotesis .....	86
4.3.11 Uji Koefisien Determinasi .....	91
4.4 Pembahasan dan Hasil Penelitian .....	91
<b>BAB 5 PENUTUP .....</b>	<b>95</b>
5.1 Kesimpulan .....	95
5.1 Saran .....	96

## HALAMAN DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	27
Tabel 3. 1 Indikator Variabel Penelitian.....	33
Tabel 3. 2 Jumlah Penjualan BBM.....	35
Tabel 3. 3 Skala Pengukuran E-wallet, Kualitas Pelayanan dan Harga .....	39
Tabel 3. 4 Dasar Interpretasi Skor Rata-rata.....	40
Tabel 3. 5 Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai r .....	42
Tabel 3. 6 Autokorelasi.....	44
Tabel 4. 1 Karakteristik responden berdasarkan retang usia.....	53
Tabel 4. 2 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	54
Tabel 4. 3 Karakteristik responden berdasarkan jenis BBM yang dibeli .....	55
Tabel 4. 4 Statistik Deskriptif.....	55
Tabel 4. 5 Dasar Interpretasi Skor Rata-rata.....	57
Tabel 4. 6 Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator E-Wallet mudah dipelajari oleh pengguna .....	57
Tabel 4. 7 Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator E-Wallet.....	58
Tabel 4. 10 Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator E-Wallet membantu pekerjaan lebih cepat bagi penggunanya.....	59
Tabel 4. 11 membantu dalam meningkatkan produktifitas pengguna.....	60
Tabel 4. 12 besarnya resiko yang akan dihadapi pengguna E-wallet .....	61
Tabel 4. 13 Resiko adanya kebocoran privasi pengguna E-wallet (Mypertamina) .....	61

Tabel 4. 14 indikator E-Wallet menjamin keamanan pengguna E-wallet (Mypeertamina) saat melakukan transaksi.....	62
Tabel 4. 15 Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator kualitas pelayanan (Bukti Fisik).....	63
Tabel 4. 16 Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator kualitas pelayanan (Keandalan).....	64
Tabel 4. 17 Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator kualitas pelayanan (Daya Tanggap).....	65
Tabel 4. 18 Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator kualitas pelayanan (Jaminan) .....	65
Tabel 4. 19 Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator kualitas pelayanan Emphati.....	66
Tabel 4. 20 Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Harga Keterjangkauan Harga .....	67
Tabel 4. 21 Deskripsi Responden Berdasarkan Indikator Kesesuaian Harga Dengan Kualitas Jasa .....	68
Tabel 4. 22 Deskripsi Responden Berdasarkan Indikator Daya Saing Harga.....	68
Tabel 4. 23 Deskripsi responden berdasarkan indikator kesesuaian harga dengan manfaat.....	69
Tabel 4. 24 Deskripsi responden berdasarkan indikator keinginan datang kembali .....	70
Tabel 4. 25 Deskripsi Responden Berdasarkan Indikator Kesediaan Dalam Mempromosikan.....	71

Tabel 4. 26 Hasil Uji Validitas Variabel E-Wallet.....	72
Tabel 4. 27 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan .....	73
Tabel 4. 28 Hasil Uji Validitas Variabel Harga .....	74
Tabel 4. 29 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen .....	74
Tabel 4. 30 Hasil Uji Reliabilitas .....	75
Tabel 4. 31 Tabel Pearson Corelation.....	76
Tabel 4. 32 Analisis Korelasi .....	76
Tabel 4. 33 Kolmogorof Smirnov.....	77
Tabel 4. 34 Uji Linieritas Variabel E-wallet Dengan Variabel kepuasan Konsumen .....	79
Tabel 4. 35 Uji Linieritas Variabel Kualias Pelayanan Dengan Variabel kepuasan Konsumen.....	80
Tabel 4. 36 Uji Linieritas Variabel Harga Dengan Variabelkepuasan Konsumen	80
Tabel 4. 37 Hasil Uji Autokorelasi SPSS 26.....	81
Tabel 4. 38 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	82
Tabel 4. 39 Hasil Uji Multikolonieritas .....	83
Tabel 4. 40 Hasil Uji Analsis Regresi Berganda.....	85
Tabel 4. 41 Uji-t .....	87
Tabel 4. 42 Uji-F .....	90
Tabel 4. 43 Koefisien Determinan.....	91



## HALAMAN DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Grafik kenaikan BBM.....	8
Gambar 2. 1 Aplikasi Mypertamina .....	14
Gambar 2. 2 Kerangka Konseptual.....	29
Gambar 3. 1 Autokorelasi .....	44
Gambar 3. 2 Kurva Penolakan dan Penerimaan Uji T.....	48
Gambar 3. 3 Kurva daerah Penerimaan dan Penolakan Uji F.....	49
Gambar 4. 1 Struktur kepegawaian SPBU54.611.30.....	52
Gambar 4. 2 Diagram komposisi responden berdasarkan usia .....	54
Gambar 4. 3 Diagram komposisi responden berdasarkan jenis kelamin.....	55
Gambar 4. 4 Grafik Histogram.....	78
Gambar 4. 5 Grafik Normal Probability Plot .....	78
Gambar 4. 6 Grafik Uji Autokorelasi .....	81
Gambar 4. 7 Kurva Daerah Penerimaan $H_0$ Uji-t <i>E-wallet</i> .....	88
Gambar 4. 8 Kurva Daerah Penerimaan $H_0$ Uji-t Kualitas Pelayanan.....	88
Gambar 4. 9 Kurva Daerah Penerimaan $H_0$ Uji-t Harga .....	89
Gambar 4. 10 Kurva Penerimaan dan Penolakan Uji F.....	90

## HALAMAN DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 kuisisioner .....	102
Lampiran 2 Jawaban Responden .....	107
Lampiran 3 Hasil Uji SPSS .....	118
Lampira 4 Data Responden .....	138
Lampiran 5 Surat Persetujuan Penelitian .....	141
Lampiran 6 Kartu Bimbingan .....	142
Lampiran 7 Kartu berita acara .....	143
Lampiran 8 Tabel Uji T .....	144
Lampiran 9 Tabel Uji F.....	145
Lampiran 10 Tabel DW .....	147