

**PENGARUH KEMUDAHAN, KENYAMANAN
DAN RISIKO TRANSAKSI APLIKASI MY PERTAMINA
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PENGGUNA SPBU H. ZAMHUR
DESA BATOH KOTA BANDA ACEH**

SKRIPSI

Diajukan untuk Melengkapi Tugas-tugas dan
Memenuhi Syarat Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Bisnis

Oleh:

RIO FEBRIAN
2002130001



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH ACEH
TAHUN 2025**



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH ACEH
FAKULTAS EKONOMI
JALAN MUHAMMADIYAH NO. 91 BATHOH LUENG BATA
TELEPON (0651) 21023 FAX. 21023 – 34092
BANDA ACEH 23245

Jurusan : Bisnis Digital
Program : Sarjana S-1

Banda Aceh, 03 September 2025

TANDA PERSETUJUAN/PENGESAHAN SKRIPSI

Dengan ini, kami menyatakan telah menyetujui/mengesahkan skripsi saudara:

Rio Febrian
NPM : 2002130001

Dengan judul:

**PENGARUH KEMUDAHAN, KENYAMANAN DAN RISIKO
TRANSAKSI APLIKASI MY PERTAMINA TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PENGGUNA SPBU H. ZAMHUR DESA BATOH KOTA
BANDA ACEH**

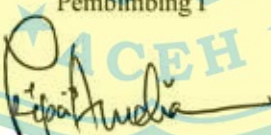
Yang diajukan untuk memenuhi sebagian dari syarat-syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana
Bisnis Digital Pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Aceh.

Menyetujui / Mengesahkan :

Ketua Program Studi
Bisnis Digital


Nara Pristiwa, S.E., M.B.A
NIK. 19810922 201306 2 001

Pembimbing I


Kiki Putri Amelia, S.E., M.M
NIK. 19870724 201905 2 001

Pembimbing II


Melvi Havizatun, S.E., M.M
NIK. 19931215 201905 2 001

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi


Dr. Marlizar, S.E., M.M
NIK. 19820911 201306 1 001



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH ACEH
FAKULTAS EKONOMI

JALAN MUHAMMADIYAH NO. 91 BATHOH LUENG BATA
TELEPON (0651) 21023 FAX. 21023 – 34092
BANDA ACEH 23245

Jurusan : Bisnis Digital
Program : Sarjana S-1

Banda Aceh, 03 September 2025

TANDA PERSETUJUAN KOMISI UJIAN SKRIPSI

Dengan ini, kami menyatakan telah menyetujui/mengesahkan skripsi saudara:

Rio Febrian
NPM : 2002140004

Dengan judul:

**PENGARUH KEMUDAHAN, KENYAMANAN DAN RISIKO
TRANSAKSI APLIKASI MY PERTAMINA TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PENGGUNA SPBU H. ZAMHUR DESA BATOH KOTA
BANDA ACEH**

Yang telah dipertahankan di depan komisi ujian, pada tanggal 9 Agustus 2025

Menyetujui / Mengesahkan :
Komisi Ujian

Ketua

Kiki Putri Amelia, S.E., M.M
NIK: 19870724 201905 2 001

Sekretaris

Dr. Marlizar, S.E., M.M
NIK: 19820911 201306 1 001

Anggota

Nara Pristiwa, S.E., M.B.A
NIK. 19810922 201306 2 001

Anggota

Rusnaldi, S.E., M.Si
NIK. 19790615 200507 1 001

Mengetahui
Ketua Program Studi Bisnis Digital

Nara Pristiwa, S.E., M.B.A
NIK. 19810922 201306 2 001

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

"SAYA YANG BERTANDA TANGAN DI BAWAH INI MENYATAKAN BAHWA SKRIPSI INI TELAH DITULIS DENGAN SESUNGGUH-SUNGGUHNYA DAN TIDAK ADA BAGIAN YANG MERUPAKAN PENJIPLAKAN KARYA ORANG LAIN DI PROGRAM STUDI BISNIS DIGITAL FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH ACEH, APABILA DI KEMUDIAN HARI TERBUKTI BAHWA PERNYATAAN INI TIDAK BENAR MAKA SAYA SANGGUP MENERIMA HUKUMAN/SANKSI SESUAI PERATURAN YANG BERLAKU"



Banda Aceh, 03 September 2025
Yang Menyatakan


Rio Febrian
NPM. 2002130001

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Aceh, saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : **Rio Febrian**
NPM : 2002130001
Program Studi : Bisnis Digital
Fakultas : Ekonomi
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Aceh **Hak Bebas Royalty Non Eksklusif (Non-Exclusive Royalty Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul :

PENGARUH KEMUDAHAN, KENYAMANAN DAN RISIKO TRANSAKSI APLIKASI MY PERTAMINA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PENGGUNA SPBU H. ZAMHUR DESA BATOH KOTA BANDA ACEH

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan) dengan Hak Royalty Non-Eksklusif ini Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Aceh berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Banda Aceh
Pada Tanggal : 03 September 2025

Banda Aceh, 03 September 2025
Yang Menyatakan,




Rio Febrian

NPM. 2002130001

**PENGARUH KEMUDAHAN, KENYAMANAN
DAN RISIKO TRANSAKSI APLIKASI MY PERTAMINA
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PENGGUNA SPBU H. ZAMHUR
DESA BATOH KOTA BANDA ACEH**

RIO FEBRIAN
NPM: 2002130001

Pembimbing I : Kiki Putri Amelia, S.E., M.M
Pembimbing II : Melvi Havizatun, S.E., M.M

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh aplikasi MyPertamina terhadap kepuasan konsumen pengguna SPBU H. Zamhur di Desa Batoh, Kota Banda Aceh. Aplikasi diukur melalui tiga variabel, yaitu kemudahan transaksi, kenyamanan transaksi, dan risiko transaksi. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan survei terhadap 112 responden yang dipilih menggunakan teknik Simple Random Sampling. Data dianalisis dengan regresi linier berganda pada tingkat kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$). Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) kemudahan transaksi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, (2) kenyamanan transaksi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, (3) risiko transaksi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, dan (4) secara simultan, ketiga variabel tersebut berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Kata Kunci : Kemudahan Transaksi, Kenyamanan Transaksi, Risiko Transaksi, Kepuasan Konsumen.

**EFFECT OF EASE, COMFORT
AND RISKS OF MY PERTAMINA APPLICATION TRANSACTIONS
ON CONSUMER SATISFACTION USERS OF H. ZAMHUR SPOT ON BATOH
VILLAGE BANDA ACEH CITY**

RIO FEBRIAN
Reg. No: 2002130001

Supervisor I : Kiki Putri Amelia, S.E., M.M
Supervisor II : Melvi Havizatun, S.E., M.M

ABSTRACT

This research aims to analyze the influence of the MyPertamina application on consumer satisfaction of H. Zamhur gas station users in Batoh Village, Banda Aceh City. Applications are measured through three variables, namely ease of transaction, convenience of transactions, and transaction risk. The research method used was quantitative with a survey approach to 112 respondents selected using the Simple Random Sampling technique. Data were analyzed using multiple *linear regression at a confidence level of 95% ($\alpha = 0.05$)*. The research results show that: (1) ease of transactions has a positive and significant effect on consumer satisfaction, (2) convenience of transactions has a positive and significant effect on consumer satisfaction, (3) transaction risk has a positive and significant effect on consumer satisfaction, and (4) simultaneously, these three variables have a significant effect on consumer satisfaction.

Key Word : Transaction Ease, Transaction Convenience, Transaction Risk, Consumer Satisfaction.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadiran Allah SWT, karena berkat rahmat dan karunia-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **"Pengaruh Kemudahan, Kenyamanan Risiko Dan Transaksi Aplikasi My Pertamina Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Spbu H. Zamhur Desa Batoh Kota Banda Aceh"**. Skripsi ini dilakukan sebagai bentuk upaya peneliti untuk memenuhi salah satu persyaratan akademis guna meraih gelar sarjana program studi bisnis digital di Universitas Muhammadiyah Aceh. Skripsi ini merupakan hasil perenungan, pengalaman, dan dedikasi peneliti selama perjalanan studi di lingkungan kampus. Oleh karena itu, peneliti sampaikan terima kasih atas waktu, tenaga dan pikirannya yang telah diberikan.

Keberhasilan peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, pengarahan, dan dukungan dari berbagai pihak yang dengan ketulusan, kasih sayang, dan pengorbanan memberikan bantuan kepada peneliti. Oleh karena itu, pada kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Marlizar, S.E., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Aceh.
2. Syamsidar, S.E., M.Si, Ak. selaku Wakil Dekan Bidang Akademik Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Aceh.
3. Nara Pristiwa, S.E., M.B.A. selaku ketua program studi Bisnis Digital dan juga Ketua Laboratorium Bisnis Digital Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Aceh.

4. Kiki Putri Amelia, S.E., M.M selaku dosen pembimbing yang telah memberikan dorongan dan arahan dari merencanakan hingga selesainya skripsi ini.
5. Melvi Havizatun, S.E., M.M selaku dosen pembimbing yang telah memberikan dorongan dan arahan dari merencanakan hingga selesainya skripsi ini.
6. Dosen, staf pengantar dan karyawan di Universitas Muhammadiyah Aceh.
7. Ayahanda Mustafa Yahya yang selalu mencurahkan kasih sayang, mendoakan, memberikan semangat dan dorongan kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi.
8. Ibunda Erminasari, S.P yang selalu mencurahkan kasih sayang, mendoakan, memberikan semangat dan dorongan kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi.
9. Kepada M. Azyzul Hakim yang telah memberikan dukungan dan semangat serta selalu membantu peneliti sehingga skripsi ini dapat diselesaikan
10. Kepada Rika Mefika yang telah memberikan dukungan dan semangat serta selalu membantu peneliti sehingga skripsi ini dapat diselesaikan
11. Kepada Siti Almunawwar, S.Tr.M yang telah memberikan semangat, keringat, waktu, dan juga telah berkontribusi banyak dalam pengerjaan skripsi ini serta telah kebersamaan peneliti sehingga skripsi ini dapat di selesaikan dengan baik.
12. Terima kasih juga kepada rekan-rekan seperjuangan Jurusan Bisnis Digital Fakultas Ekonomi dan sahabat-sahabat dari dalam jurusan maupun diluar jurusan, dalam Fakultas Ekonomi maupun diluar Fakultas Ekonomi,

terimakasih atas kebersamaan, diskusi kritis dan semangat kolektif yang terus menguatkan penulis hingga garis akhir.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun dari pembaca akan peneliti terima dengan senang hati. Akhirnya peneliti berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Aamiin.



Banda Aceh, 9 Agustus 2025

Peneliti

Rio Febrian

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	9
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	10
 BAB II TINJAUAN KEPUSTAKAAN	 11
2.1 Landasan Teori.....	11
2.1.1 Perilaku Konsumen	11
2.1.2 Kepuasan Konsumen	12
2.1.3 Kemudahan Transaksi	15
2.1.4 Kenyamanan Transaksi	17
2.1.5 Risiko Transaksi.....	19
2.2 Penelitian Sebelumnya	21
2.3 Konsep Kerangka Pemikiran.....	23
2.4 Kerangka Pemikiran.....	23
2.5 Hubungan Antar Variabel	24
2.5.1 Pengaruh Kemudahan Transaksi Terhadap Kepuasan Konsumen	24
2.5.2 Pengaruh Kenyamanan Transaksi Terhadap Kepuasan Konsumen	24
2.5.3 Pengaruh Risiko Transaksi Terhadap Kepuasan Konsumen	25
2.5.4 Pengaruh Gabungan Kenyamanan Transaksi, Kemudahan Transaksi, dan Risiko Transaksi Terhadap Kepuasan Konsumen	25
2.6 Hipotesis.....	26
 BAB III METODE PENELITIAN.....	 27
3.1 Desain Penelitian.....	27
3.1.1 Tujuan Penelitian	27
3.1.2 Jenis Penelitian.....	27
3.1.3 Horizon Waktu	28
3.1.4 Unit Analisis	28
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian	29
3.3 Sumber Teknik Pengumpulan Data	31
3.4 Definisi Operasionalisasi Variabel	32
3.5 Teknik Analisis Data.....	34
3.6 Pengujian Data	35

3.6.1 Uji Validitas	35
3.6.2 Uji Reliabilitas	36
3.6.3 Uji Asumsi Klasik	36
3.7 Uji Hipotesis	38
3.7.1 Uji T	38
3.7.2 Uji F	38
3.7.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	40
4.1 Gambaran SPBU H. Zamhur	40
4.1.1 Fasilitas dan Layanan Yang Tersedia	40
4.1.2 Jam Operasional	41
4.1.3 Implementasi Sistem Barcode BBM Bersubsidi.....	41
4.1.4 Peran Sosial dan Kontribusi Terhadap Masyarakat	41
4.1.5 Peran Ekonomi dan Dampaknya Terhadap Kegiatan UMKM	42
4.2 Karakteristik Responden	42
4.2.1 Jenis Kelamin	43
4.2.2 Umur	43
4.2.3 Pendidikan.....	44
4.3 Deskriptif Variabel Penelitian.....	44
4.3.1 Kepuasan Konsumen.....	45
4.3.2 Kemudahan Transaksi.....	46
4.3.3 Kenyamanan Transaksi	47
4.3.4 Risiko Transaksi.....	48
4.4 Hasil Pengujian Data.....	49
4.4.1 Pengujian Instrumen	49
4.4.2 Pengujian Asumsi Klasik	51
4.4.3 Pengujian Hipotesis.....	54
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian	61
4.5.1 Pengaruh Kemudahan Transaksi Secara Parsial Terhadap Kepuasan Konsumen.....	61
4.5.2 Pengaruh Kenyamanan Transaksi Secara Parsial Terhadap Kepuasan Konsumen.....	62
4.5.3 Pengaruh Risiko Transaksi Secara Parsial Terhadap Kepuasan Konsumen.....	63
4.5.4 Pengaruh Kemudahan Transaksi, Kenyamanan Transaksi dan Risiko Transaksi Secara Simultan Terhadap Kepuasan Konsumen	64
4.6 Implikasi Penelitian.....	65
4.6.1 Implikasi Praktis	65
4.6.2 Implikasi Teoritis	66
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	67
5.1 Kesimpulan.....	67
5.2 Saran	68
DAFTAR PUSTAKA.....	69

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Hasil Kuisisioner Awal Variabel Kemudahan Transaksi	4
Tabel 1.2	Hasil Kuisisioner Awal Variabel Kenyamanan Transaksi.....	5
Tabel 1.3	Hasil Kuisisioner Awal Variabel Risiko Transaksi	6
Tabel 2.1	Penelitian Sebelumnya.....	21
Tabel 3.1	Horizon Waktu Penelitian	28
Tabel 3.2	SkalaLikert	32
Tabel 3.3	Definisi Operasional Variabel.....	33
Tabel 3.4	Interprestasi Nilai R2	39
Tabel 4.1	Jenis Kelamin Responden.....	43
Tabel 4.2	Umur Responden	43
Tabel 4.3	Pendidikan Responden.....	44
Tabel 4.4	Penggolongan Persepsi Responden	44
Tabel 4.5	Frekuensi Variable Kepuasan Konsumen.....	45
Tabel 4.6	Frekuensi Variable Kemudahan Transaksi	46
Tabel 4.7	Frekuensi Variable Kenyamanan Transaksi	47
Tabel 4.8	Frekuensi Variable Risiko Transaksi	48
Tabel 4.9	Uji Validitas Variabel	49
Tabel 4.10	Uji Reliabilitas Variabel	50
Tabel 4.11	Hasul Uji Multikolinearitas	53
Tabel 4.12	Hasil Analisi Linear Berganda.....	55
Tabel 4.13	Model Summaryb	57
Tabel 4.14	ANOVA.....	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Diagram Survei Terhadap Pengguna Aplikasi My Pertamina Di Indonesia.....	3
Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran	23
Gambar 4.1	Hasil Uji Normalitas.....	52
Gambar 4.2	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	54



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner.....	73
Lampiran 2	Tabulasi Data.....	77
Lampiran 3	Karakteristik Responden	82
Lampiran 4	Frekuensi Variable.....	84
Lampiran 5	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	88
Lampiran 6	Regresi Linear Berganda	96
Lampiran 7	Uji Asumsi Klasik	97
Lampiran 8	Distribusi Nilai F Table	98
Lampiran 9	Distribusi Nilai T Table.....	99
Lampiran 10	Distribusi Nilai R Table.....	100



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan teknologi yang terus berkembang canggih, transaksi jual beli mengikuti arus perkembangan teknologi yang memanfaatkan jaringan internet. Perkembangan teknologi informasi pada saat ini, masyarakat dapat melakukan transaksi menggunakan *e-payment* sebagai pembayaran dalam kegiatan bisnis, hal ini terlihat dari banyaknya perbankan dan pelayanan publik menggunakan teknologi yang modern atau *Fintech*. Pada saat ini teknologi yang semakin maju alat pembayaran beralih dari pembayaran non-tunai ke pembayaran elektronik.

Menurut Halim *et al* dalam Pratiwi *et al* (2022:23) metode pembayaran elektronik menjadi metode yang diandalkan dalam *platform* virtual seperti aplikasi *mobile*, sebab dianggap memudahkan dan praktis tanpa perlu ada tindakan fisik yang rumit. Metode pengebetan rekening di bank, dengan nilai uang yang dimasukan menjadi media uang elektronik yang bisa digunakan untuk transaksi secara online di dalam melakukan pembayaran dan dianggap lebih efektif dibandingkan dengan transaksi secara langsung.

Pt Pertamina (Persero) merupakan perusahaan yang menyediakan bahan bakar transportasi. Menurut Fatimah, (2019) Transportasi merupakan sarana yang berperan dalam kehidupan masyarakat, baik untuk keberlangsungan interaksi antara konsumen maupun sebagai alat untuk memudahkan konsumen dalam memindahkan barang dari satu tempat ke tempat yang lain.

BBM merupakan kebutuhan pokok masyarakat, terutama untuk transportasi sehari-hari, dan sebagai BUMN di sektor energi, PT Pertamina (Persero) bertanggung jawab menyediakan BBM di Indonesia. Untuk meningkatkan efisiensi dan mengikuti tren digital, Pertamina meluncurkan aplikasi MyPertamina yang memudahkan pembayaran nontunai di SPBU sekaligus menawarkan reward berbasis poin (PT Pertamina, 2021). Inovasi ini sejalan dengan program pemerintah dalam mendorong transaksi *cashless*, termasuk kolaborasi dengan LinkAja. Namun, belum ada pembuktian empiris sejauh mana aplikasi ini terutama dalam hal kemudahan, kenyamanan, dan keamanan transaksi benar-benar memengaruhi kepuasan konsumen di SPBU. H. Zamhur, Banda Aceh, beberapa faktor-faktor tersebut krusial dalam penerapan teknologi digital.

PT PERTAMINA (PERSERO) akan membuat perubahan terkait dengan cara pembelian Bahan Bakar Minyak (BBM) subsidi yaitu: Solar dan Peralite. (Imran Said, 2022). Menyatakan mulai Tanggal 1 Juli 2022, masyarakat yang menggunakan roda 4 (empat) harus menggunakan aplikasi untuk membeli kedua jenis BBM tersebut. Dijelaskan bahwa pendapat dari kutipan atau sumber web Pertamina, BBM subsidi adalah BBM yang diberikan oleh Pemerintah kepada masyarakat dengan menggunakan dana APBN (Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara). Adapun dari alokasi BBM bersubsidi ini untuk memenuhi kebutuhan BBM yang terjangkau bagi masyarakat Indonesia. Sebagai BBM bersubsidi, penyaluran Solar dan Peralite telah diatur dalam Peraturan Presiden (PP) No. 191/2014 Tentang Penyediaan Pendistribusian Dan Harga Jual Eceran Bahan Bakar Minyak. Sesuai aturan Presiden tersebut maka tercantum pula Surat

Keputusan (SK) BPH Migas (Badan Pengatur Hilir Minyak dan Gas Bumi) no. 4/2020. Tentang Pengendalian Penyaluran Jenis Bahan Bakar Minyak Tertentu oleh Badan Usaha Pelaksana Penugasan Pada Konsumen Pengguna Transportasi Kendaraan Bermotor untuk Angkutan Orang Atau Barang di antara lain:

1. Kendaraan bermotor perseorangan roda 4 paling banyak 60L/hari/kendaraan.
2. Kendaraan bermotor umum angkutan orang/barang roda 4 paling banyak 80L/hari/kendaraan.
3. Kendaraan bermotor umum angkutan orang/barang roda 6 paling banyak 200L/hari/kendaraan.



Gambar 1.1 Diagram Survei Terhadap Pengguna Aplikasi My Pertamina Di Indonesia

Sumber : <https://www.liputan6.com/bisnis/read/5183065/bph-migas-pantau-konsumsi-bbm-subsidi-34-juta-pengguna-myPertamina?page=3>

Dari hasil survei BPH Migas tersebut Rabu (18/1/2023), ada sebanyak 3.384.428 kendaraan yang telah mendaftar di *platform* MyPertamina, dengan 3.383.647 kendaraan atau 99,97% kendaraan sudah terverifikasi, dan 203 (0,03%)

lainnya belum terverifikasi. Untuk yang sudah terverifikasi, mayoritas merupakan konsumen Paltalite sebanyak 2.280.612 (67,40%) kendaraan. Sedangkan 1.103.234 (32,60%) kendaraan lainnya merupakan pengguna Solar subsidi.

Penelitian awal yang dilakukan penulis (2024) dengan menyebarkan kuisisioner terhadap 20 responden di SPBU H. Zamhur menunjukkan hasil yang beragam. Sebagian besar konsumen merasa aplikasi mudah digunakan (75% menyatakan puas), namun masih ada 20% yang merasa kurang puas terkait fitur dan tampilan aplikasi. Pada aspek kenyamanan, 50% responden merasa puas karena transaksi lebih cepat, tetapi 30% lainnya menganggap masih kurang efisien akibat kendala jaringan. Sementara itu, pada aspek risiko transaksi, mayoritas konsumen merasa aman, tetapi sebagian kecil masih khawatir terhadap kemungkinan keterlambatan atau error sistem.

Tabel 1.1 Hasil Kuisisioner Awal Variabel Kemudahan Transaksi

No	Pertanyaan	STP	TP	KP	P	SP
B1	Seberapa mudah anda menemukan produk atau layanan yang dicari di aplikasi	0%	10%	5%	75%	10%
B2	Seberapa mudah anda menggunakan fitur-fitur dalam aplikasi MyPertamina untuk melakukan pembayaran di SPBU H. Zamhur	0%	15%	20%	50%	15%

Sumber: Data diolah tahun 2024

Berdasarkan hasil survei terhadap 20 responden pengguna aplikasi MyPertamina di SPBU H. Zamhur, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merasa mudah menemukan produk atau layanan yang dicari di aplikasi, terbukti pada item kuisisioner pertama 75% responden menjawab puas dan 10% responden menjawab tidak puas. Pada item kuisisioner kedua sebanyak 50% responden puas meskipun masih terdapat 20% responden menjawab kurang puas.

Tingginya persentase responden yang puas (75%) terhadap kemudahan menemukan produk/layanan di aplikasi MyPertamina karena desain aplikasi MyPertamina menampilkan produk BBM dengan cara yang sangat intuitif, menu jelas, ikon familiar, dan tata letak terstruktur sehingga pengguna langsung menemukan apa yang dicari tanpa kebingungan. Fitur pencarian yang responsif juga turut mempermudah. Sedangkan yang menjawab tidak puas (10%) karena beberapa pengguna mungkin kurang familiar dengan antarmuka digital, ada masalah teknis seperti loading lambat di perangkat tertentu, dan preferensi desain yang berbeda.

Tabel 1.2 Hasil Kuisioner Awal Variabel Kenyamanan Transaksi

No	Pertanyaan	STP	TP	KP	P	SP
C1	Seberapa efisien aplikasi MyPertamina dalam menghemat waktu Anda saat melakukan transaksi di SPBU H. Zamhur	0%	5%	30%	50%	15%

Sumber: Data diolah tahun 2024

Berdasarkan hasil survei terhadap 20 responden terkait efisiensi aplikasi MyPertamina di SPBU H. Zamhur, diketahui bahwa mayoritas responden merasa aplikasi ini efisien dalam menghemat waktu saat melakukan transaksi, dengan 50% menjawab puas. Sementara itu, 30% responden merasa cukup puas, menunjukkan bahwa aplikasi MyPertamina dinilai cukup efektif dalam mempercepat proses transaksi oleh sebagian besar pengguna.

Sebanyak 50% responden menjawab setuju karena proses pembayaran digital lebih cepat daripada tunai, fitur seperti QR code scan mempercepat transaksi di SPBU, dan tidak perlu antri lama karena pembayaran diproses instan. Sedangkan sebanyak 30% menjawab kurang setuju karena kendala jaringan internet di SPBU memperlambat proses, beberapa pengguna masih bingung dengan langkah-langkahnya, dan antrian fisik di SPBU tetap panjang meski

pembayaran digital.

Tabel 1.3 Hasil Kuisisioner Awal Variabel Risiko Transaksi

No	Pertanyaan	STP	TP	KP	P	SP
D1	Saya khawatir tentang kemungkinan terjadinya keterlambatan dalam proses transaksi menggunakan aplikasi	0%	5%	0%	55%	40%
D2	Saya merasa bahwa di SPBU H. Zamhur memberikan jaminan keamanan yang memadai dalam setiap transaksi yang saya lakukan	0%	10%	20%	55%	15%

Sumber: Data diolah tahun 2024

Berdasarkan hasil survei terhadap 20 responden di SPBU H. Zamhur, diketahui bahwa sebagian besar responden tidak terlalu khawatir terhadap kemungkinan keterlambatan dalam proses transaksi menggunakan aplikasi MyPertamina, dengan 55% menjawab puas terhadap pernyataan tersebut, sedangkan 5% lainnya menjawab tidak puas. Selain itu, mayoritas responden juga merasa bahwa SPBU H. Zamhur memberikan jaminan keamanan yang memadai dalam setiap transaksi, terlihat dari 55% yang puas, meskipun masih terdapat 20% responden yang menunjukkan kurang puas.

Mayoritas responden (50%) menjawab setuju pada item kuesioner pertama karena pengalaman positif berulang dengan proses transaksi yang stabil, notifikasi real-time dari aplikasi yang memberi kepastian status transaksi, dan kecepatan sistem digital yang lebih konsisten dibanding transaksi manual. Dan sisanya (5%) menjawab tidak setuju karena pernah mengalami gagal transaksi akibat error aplikasi/jaringan dan merasa proses verifikasi pembayaran terkadang lebih lama dari perkiraan. Pada item kuesioner kedua banyak (55%) responden menjawab setuju karena reputasi SPBU Pertamina yang terpercaya, adanya petugas yang

memandu transaksi, dan fitur keamanan aplikasi (enkripsi/OTP). Sebanyak 20% kurang setuju karena pernah mengalami gangguan teknis dan kurang paham protokol keamanan digital.

Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan (research gap) antara tujuan awal peluncuran MyPertamina sebagai aplikasi yang efektif dengan pengalaman nyata pengguna di lapangan. Penelitian terdahulu lebih banyak membahas kualitas layanan aplikasi (Hikmawati, 2022), penerimaan teknologi (Jatnika et al., 2023), atau pengalaman pengguna (Salsabila et al., 2023). Namun, penelitian yang secara khusus menyoroti pengaruh kemudahan transaksi, kenyamanan transaksi, dan risiko transaksi terhadap kepuasan konsumen di SPBU H. Zamhur Banda Aceh masih sangat terbatas.

Berdasarkan latar belakang masalah yang ada di atas, maka peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kemudahan, Kenyamanan Dan Risiko Transaksi Aplikasi My Pertamina Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Spbu H. Zamhur Desa Batoh Kota Banda Aceh”**.

1.2 Rumusan Masalah

Meskipun aplikasi telah tersedia dan ditujukan untuk memudahkan perusahaan dalam mendapatkan layanan dan informasi terkait, belum ada penelitian yang menyelidiki sejauh mana pengguna aplikasi ini di kalangan pengguna SPBU H. Zamhur Kota Banda Aceh. Oleh karena itu, diperlukan penelitian yang mendalam untuk mengevaluasi pengguna aplikasi dalam memenuhi kebutuhan dan meningkatkan kepuasan perusahaan di wilayah ini. Maka rumusan masalah yang akan dibahas yaitu:

1. Apakah ada pengaruh kemudahan transaksi dalam penggunaan aplikasi pada kepuasan konsumen SPBU H. ZAMHUR desa batoh Kota Banda Aceh?
2. Apakah ada pengaruh kenyamanan transaksi dalam penggunaan aplikasi pada kepuasan konsumen pengguna SPBU H. ZAMHUR desa batoh Kota Banda Aceh?
3. Apakah ada pengaruh risiko transaksi dapat mempengaruhi kepuasan konsumen SPBU H. ZAMHUR desa batoh Kota Banda Aceh dalam aplikasi?
4. Apakah ada pengaruh kepuasan konsumen terhadap kemudahan, kenyamanan dan risiko transaksi SPBU H. ZAMHUR desa batoh Kota Banda Aceh dalam aplikasi?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi penggunaan aplikasi MyPertamina terhadap masyarakat Kota Banda Aceh. Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk mengetahui pengaruh kemudahan pada penggunaan aplikasi MyPertamina terhadap kepuasan konsumen SPBU H. ZAMHUR desa batoh Kota Banda Aceh.
2. Untuk mengetahui pengaruh kenyamanan terhadap kepuasan konsumen SPBU H. ZAMHUR desa batoh Kota Banda Aceh pada penggunaan aplikasi.

3. Untuk mengetahui apakah risiko transaksi dapat mempengaruhi kepuasan konsumen SPBU H. ZAMHUR desa batoh Kota Banda Aceh pada penggunaan aplikasi.
4. Untuk mengetahui apakah kepuasan konsumen dapat mempengaruhi kemudahan, kenyamanan dan risiko transaksi SPBU H. ZAMHUR desa batoh Kota Banda Aceh.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan penulis dapat memberikan kontribusi sebagai berikut:

1) Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dari penelitian ini adalah untuk memberikan sumbangan pemikiran guna mendukung pengembangan ilmu ekonomi dan bisnis. Khususnya pada bidang bisnis digital, serta dapat dijadikan sebagai bahan rujukan dan perbandingan dalam penelitian selanjutnya. Terutama mengenai pengaruh program aplikasi MyPertamina terhadap kepuasan konsumen pengguna SPBU H. Zamhur.

2) Manfaat Praktis

a) Bagi Peneliti

Sebagai tambahan pengetahuan dan pengalaman serta penerapan ilmu yang diperoleh selama studi yang diterima oleh peneliti. Dalam hal ini mengenai pengaruh kemudahan transaksi, kenyamanan, risiko transaksi terhadap kepuasan konsumen.

b) Bagi perusahaan

penelitian ini dapat dijadikan sebagai pedoman bagi perusahaan dalam meningkatkan antarmuka dan fungsi aplikasi agar lebih ramah pengguna mengenai pengaruh kemudahan transaksi, kenyamanan, risiko transaksi terhadap kepuasan pengguna SPBU H. Zamhur.

c) Bagi Peneliti lain

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan acuan dan referensi yang ingin meneliti dalam pembahasan tentang pengaruh program aplikasi MyPertamina terhadap kepuasan konsumen pengguna spbu. Secara praktis penelitian ini dapat bermanfaat bagi mahasiswa secara umum, yang dapat menjadi referensi tambahan bagi peneliti selanjutnya, yang akan melakukan penelitian pada objek yang sama.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada aplikasi MyPertamina, dengan unit analisis terhadap kepuasan konsumen pengguna SPBU H. ZAMHUR desa batoh Kota Banda Aceh. Aplikasi, dengan unit analisisnya.

BAB II

TINJAUAN KEPUSTAKAAN

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Perilaku Konsumen

2.1.1.1 Pengertian Perilaku Konsumen

Pemahaman mendalam tentang perilaku konsumen menjadi kunci dalam merancang strategi pemasaran yang efektif, mengingat dinamikanya yang dipengaruhi oleh berbagai faktor. Sartika, dkk (2022) mengatakan bahwa perilaku konsumen adalah studi yang mengkaji bagaimana individu membuat keputusan untuk mengalokasikan sumber daya yang tersedia (waktu, uang, dan usaha) guna mendapatkan barang atau jasa yang akan dikonsumsi. Sartika, dkk (2022) juga menambahkan, dalam konteks penggunaan aplikasi, perilaku konsumen dipengaruhi oleh kemudahan, promosi, harga kompetitif, dan fleksibilitas waktu.

2.1.1.2 Faktor Perilaku Konsumen

Sartika, dkk (2022) menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen sebagai berikut:

1. Faktor budaya: Faktor budaya mencakup nilai, kepercayaan, norma, adat, dan gaya hidup yang dianut oleh suatu masyarakat atau kelompok tertentu. Budaya membentuk persepsi, preferensi, dan pola konsumsi individu.
2. Faktor sosial: Faktor sosial meliputi pengaruh dari lingkungan sosial konsumen, seperti keluarga, teman, kelompok referensi (role model), status sosial, dan peran dalam masyarakat.

3. Faktor pribadi: Faktor pribadi berkaitan dengan karakteristik individu seperti usia, pekerjaan, pendapatan, gaya hidup, kepribadian, dan kebutuhan psikologis.

2.1.2 Kepuasan Konsumen

2.1.2.1 Pengertian Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen mengukur tingkat kepuasan pengguna setelah melakukan pembelian melalui aplikasi. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen meliputi kualitas produk yang diterima, pengalaman pengiriman yang baik, layanan pelanggan yang *responsif*, serta kemudahan proses pengembalian atau klaim. Jika pengguna puas dengan kualitas produk, layanan yang diberikan, dan pengalaman secara keseluruhan, mereka cenderung merasa puas dengan pembelian yang dilakukan melalui aplikasi ini. Secara umum, kepuasan dapat diartikan sebagai adanya kesamaan antara kinerja produk dan pelayanan yang diterima dengan kinerja produk dan pelayanan yang diharapkan konsumen. Kepuasan konsumen dapat menciptakan dasar yang baik bagi pembelian ulang serta terciptanya loyalitas konsumen, membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut yang dapat menguntungkan perusahaan.

Godovykh & Tasci dalam (Haykal dkk., 2023:25) menjelaskan bahwa kepuasan konsumen adalah reaksi dari konsumen secara menyeluruh, mulai dari kondisi yang belum terlaksana sampai dengan setelah. Maka kepuasan konsumen merupakan perasaan puas yang dirasakan oleh konsumen setelah mengonsumsi sesuatu atau merasakan pengalaman dari suatu layanan.

Berdasarkan informasi-informasi tersebut, dapat dipahami bahwa kepuasan konsumen adalah kepuasan konsumen diukur dari sebaik apa harapan konsumen atau pelanggan yang terpenuhi.

2.1.2.2 Faktor Kepuasan Konsumen

Nursodik, dkk (2023:15) menjelaskan bahwa kepuasan konsumen adalah respon pelanggan terhadap evaluasi antara harapan pelanggan dan kinerja aktual produk yang dirasakan. Oleh karena itu ada empat perilaku utama yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen terhadap transaksi.

1. Kemudahan transaksi

Kemudahan transaksi merujuk pada tingkat kenyamanan dan kepraktisan yang diberikan kepada konsumen dalam melakukan transaksi pembelian barang atau jasa. Faktor-faktor seperti aksesibilitas toko atau *platform* online, proses pembayaran yang mudah, pilihan produk yang beragam, dan pengalaman berbelanja yang menyenangkan dapat dianggap sebagai elemen-elemen yang berkontribusi terhadap kemudahan belanja.

2. Kemudahan akses

Kemudahan akses mencakup ketersediaan dan aksesibilitas terhadap produk atau layanan. Ini bisa melibatkan keberadaan toko fisik yang mudah dijangkau atau ketersediaan *platform* online yang dapat diakses dengan mudah. Sebagai contoh, kemudahan akses juga dapat mencakup infrastruktur transportasi yang mendukung, sehingga konsumen dapat dengan mudah mencapai tempat-tempat belanja atau mendapatkan produk atau layanan yang diinginkan

3. Merek

Merek merujuk pada nama, simbol, desain, atau kombinasi dari elemen-elemen tersebut yang digunakan untuk mengidentifikasi dan membedakan produk atau layanan dari pesaingnya. Merek tidak hanya mencakup identitas visual, tetapi juga mencakup nilai-nilai dan persepsi yang terkait dengan produk atau layanan tersebut. Sebuah merek yang kuat dapat membantu menciptakan loyalitas konsumen, membedakan produk dari yang lain, dan membangun citra positif di pasar. Merek yang baik juga dapat menjadi faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen.

2.1.2.3 Indikator Kepuasan Konsumen

Indikator kepuasan konsumen yang diolah Fatmawati, (2022:67) memiliki empat indikator yaitu:

1. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan yang baik tidak hanya bergantung pada produk atau layanan yang disediakan, tetapi juga pada bagaimana layanan tersebut diberikan.

2. Harga

Harga adalah alat atau ukuran yang digunakan untuk mengevaluasi perubahan harga barang atau jasa dalam suatu periode tertentu.

3. Kemudahan Pengguna

ialah alat atau ukuran yang digunakan untuk mengevaluasi sejauh mana suatu produk, sistem, atau layanan dapat digunakan dengan mudah dan efisien oleh pengguna.

4. Empati

Empati yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan. Layanan yang diberikan oleh para karyawan harus dapat menunjukkan kepedulian mereka kepada para konsumen.

2.1.3 Kemudahan Transaksi

2.1.3.1 Pengertian Kemudahan Transaksi

Menurut Isnawati dalam Apriani (2022:87), kemudahan transaksi didefinisikan sebagai proses pemesanan yang mudah, proses pembayaran yang beragam dan mudah diselesaikan, serta proses pembelian yang menguntungkan dan nyaman. Kemudahan bertransaksi terjadi ketika seseorang merasa tidak perlu mengeluarkan banyak usaha dan tenaga untuk menggunakan teknologi baru secara normal, sementara kemudahan pengguna adalah situasi di mana konsumen tidak memerlukan banyak tenaga untuk menerima informasi produk serta merasa mudah berbelanja dan berinteraksi. Kemudahan transaksi mengacu pada tingkat kepraktisan dalam bertransaksi melalui aplikasi, dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti antarmuka pengguna yang intuitif, proses pembayaran yang mudah, navigasi sederhana, dan ketersediaan informasi produk yang jelas. Semakin mudah dan lancar proses transaksi, semakin tinggi kemungkinan pengguna merasa terbantu dan nyaman.

2.1.3.2 Faktor Kemudahan Transaksi

Kemudahan transaksi mengacu pada elemen-elemen yang mempengaruhi seberapa mudah atau sulit bagi individu atau organisasi untuk melakukan

transaksi keuangan, perdagangan, atau kegiatan lainnya. Faktor-faktor ini dapat mempengaruhi preferensi dan perilaku transaksi pelaku pasar, termasuk konsumen, produsen, dan pihak-pihak lain yang terlibat dalam proses transaksi. Berikut beberapa faktor variabel kemudahan transaksi yang penting.

Menurut Davis dalam Suyar, dkk (2023:41) mengemukakan bahwa faktor faktor kemudahan transaksi terbagi tiga yaitu:

1. Kemudahan situs

Situs web yang disediakan oleh perusahaan online, memiliki instruksi pembayaran atau panduan pemesanan, seperti tutorial pemesanan dan tutorial dalam pembayaran.

2. Kemudahan berinteraksi

Situs web yang disediakan oleh perusahaan online jelas terdaftar dengan layanan pelanggan yang dapat dihubungi oleh calon pembeli

3. Proses transaksi yang cepat

Langkah-langkah dalam melakukan transaksi minim dan dapat diselesaikan dalam waktu singkat.

4. Ketersedian informasi yang jelas

Informasi terkait produk atau layanan yang ditransaksikan mudah ditemukan dan transparan.

2.1.3.3 Indikator Kemudahan Transaksi

Menurut (Alsyukri, 2021:82) Kemudahan adalah suatu keadaan dimana seseorang tidak merasa kesusahan terhadap suatu sistem untuk dipahami dan tidak memerlukan usaha berat dari pemakainya untuk menggunakannya. Adapun beberapa indikator kemudahan adalah:

1. Kemudahan untuk mengenali

Merujuk kepada betapa mudahnya sesuatu perkara, objek, atau individu dapat dikenali atau diidentifikasi

2. Kemudahan menemukan produk

Merujuk kepada seberapa mudah pelanggan atau pengguna dapat mencari dan memperoleh produk yang mereka inginkan.

3. Kemudahan mengumpulkan informasi

Seberapa cepat, efektif, dan efisien seseorang dapat mendapatkan data atau pengetahuan yang diperlukan. Ini sangat penting dalam pengambilan keputusan, riset, atau pembelajaran.

4. Kemudahan fitur aplikasi

Aplikasi sangat mudah dipahami, sehingga konsumen tidak merasa kesulitan dalam menggunakannya.

2.1.4 Kenyamanan Transaksi

2.1.4.1 Pengertian Kenyamanan Transaksi

Kenyamanan transaksi secara online ialah faktor yang mendorong keputusan konsumen untuk membeli secara online di rumah (Walfani, 2023:59). Kenyamanan ini adalah mengenai waktu, ruang, dan penghematan upaya yang dilakukan konsumen. Tidak ada kerumunan orang yang berbelanja atau mengantri dan tidak ada kemacetan lalu lintas atau kepadatan tempat parkir sehingga dapat memudahkan pengguna untuk menghemat dan mempersingkat waktu.

2.1.4.2 Faktor Kenyamanan Transaksi

Menurut Adhitya, (2023:98) mengemukakan bahwa faktor faktor kenyamanan belanja terbagi tiga yaitu:

1. Kemudahan Penggunaan

Ini mencakup bagaimana *platform* transaksi mudah dipelajari, diakses, dan digunakan oleh pengguna. bahwa kemudahan ini meliputi navigasi yang sederhana dan kemampuan untuk mendapatkan produk dengan cepat sesuai kebutuhan pengguna

2. Keamanan

Persepsi keamanan adalah faktor kunci, terutama dalam hal perlindungan data dan kerahasiaan informasi pribadi. Pengguna akan merasa nyaman jika mereka yakin bahwa data mereka aman dan dilindungi dari potensi ancaman.

3. Kepercayaan

Kepercayaan konsumen terhadap sistem transaksi atau *platform* sangat penting. Faktor ini dapat dipengaruhi oleh kualitas informasi yang diberikan oleh *platform* serta transparansi dalam proses transaksi.

2.1.4.3 Indikator Kenyamanan Transaksi

Menurut Walfani, (2023:60) ada empat indikator yaitu:

1. Antarmuka Pengguna

Ketersediaan menu yang jelas, navigasi yang mudah dipahami, dan tata letak yang intuitif.

2. Keamanan Transaksi

Penggunaan teknologi keamanan, enkripsi data, dan perlindungan terhadap informasi pribadi untuk memberikan rasa aman kepada pengguna.

3. Efisiensi Transaksi

Kecepatan dan kelancaran proses transaksi, termasuk waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pembayaran atau transfer dana.

4. Kemampuan Teknologi

Kemampuan merujuk pada sejauh mana aplikasi tersebut dapat memberikan layanan yang efisien, cepat, dan bebas gangguan.

2.1.5 Risiko Transaksi

2.1.5.1 Pengertian Risiko Transaksi

Risiko transaksi mengacu pada risiko atau kekhawatiran yang mungkin dirasakan oleh pengguna saat bertransaksi melalui aplikasi. Faktor-faktor yang mempengaruhi risiko pembelian termasuk keamanan transaksi, keaslian produk, dan keandalan aplikasi. Jika aplikasi ini mampu memberikan perlindungan yang kuat terhadap data pribadi dan informasi pembayaran, menjamin keaslian produk yang ditawarkan, serta menunjukkan keandalan dalam proses transaksi, pengguna akan merasa lebih percaya diri dan risiko yang dirasakan akan berkurang.

Anggraeni, dkk (2023:163) menjelaskan bahwa Risiko Transaksi adalah suatu ketidakpastian yang diikuti perasaan takut terhadap produk atau barang yang dipesan secara online. Hal ini disebabkan karena ketidakmampuan konsumen online dalam melakukan penilaian kualitas produk yang mereka inginkan.

2.1.5.2 Faktor Risiko Transaksi

Menurut Harseno dkk. (2022:36) mengemukakan bahwa faktor faktor Risiko Transaksi terbagi tiga yaitu:

1. Risiko Keamanan

Risiko ini mencakup ancaman terhadap data pribadi pengguna, seperti potensi pencurian identitas, serangan peretas, atau penyalahgunaan informasi pribadi.

2. Risiko Finansial

Risiko ini berhubungan dengan kemungkinan kerugian finansial, seperti pengurangan saldo yang tidak sah atau penipuan transaksi. Keamanan finansial sangat berpengaruh pada tingkat kepercayaan pengguna terhadap layanan e-wallet

3. Risiko Privasi

Ini terkait dengan ketidakpastian pengguna tentang bagaimana data mereka digunakan oleh pihak ketiga. Menurut Endriyanto dan Indrarini, ketidakpastian mengenai pengelolaan data sensitif dapat mengurangi minat konsumen dalam menggunakan layanan fintech jika mereka merasa bahwa data mereka tidak dilindungi dengan baik.

2.1.5.3 Indikator Risiko Transaksi

Menurut Sakti dalam (Halim, dkk 2022:2036) ada empat indikator yaitu:

a) Besarnya risiko.

Risiko dapat diartikan sebagai kemungkinan terjadinya kerugian atau dampak negatif dari suatu keputusan atau tindakan yang diambil.

b) Keamanan transaksi.

Keamanan transaksi merujuk pada serangkaian tindakan dan prosedur yang diimplementasikan untuk melindungi data dan informasi selama proses transaksi, terutama dalam konteks transaksi keuangan, baik online maupun

offline. Tujuan utama dari keamanan transaksi adalah untuk mencegah penipuan, pencurian identitas, dan kebocoran informasi sensitive.

c) Kebutuhan transaksi.

Kebutuhan transaksi merujuk pada berbagai aspek yang diperlukan untuk melakukan suatu transaksi, terutama dalam konteks bisnis atau keuangan.

d) Jaminan keamanan dari bank.

Jaminan keamanan merujuk pada langkah-langkah dan kebijakan yang diambil untuk memastikan bahwa sistem, informasi, dan data tetap aman dari ancaman dan risiko.

2.2 Penelitian Sebelumnya

Penelitian terdahulu adalah upaya peneliti untuk mencari perbandingan dan selanjutnya untuk menemukan inspirasi baru untuk penelitian selanjutnya di samping itu kajian terdahulu membantu penelitian dapat memposisikan penelitian serta menunjukkan orisinalitas dari penelitian. Pada bagian ini peneliti mencantumkan berbagai hasil penelitian terdahulu terkait dengan penelitian yang hendak dilakukan, kemudian membuat ringkasannya, baik penelitian yang sudah terpublikasikan atau belum terpublikasikan. Berikut merupakan penelitian terdahulu yang masih terkait dengan tema yang penulis kaji

Tabel 2.1
Penelitian Sebelumnya

No.	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Pengaruh Kegunaan, Kemudahan Penggunaan, Keamanan dan Privasi Terhadap Niat Pemakaian Aplikasi Dimediasi Sikap (Widikdo, 2023)	Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan model Structural Equation Modeling dan menggunakan software Smartpls	Kegunaan, kemudahan penggunaan dan keamanan privasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat	Menggunakan metode penelitian kuantitatif	Variabel independen

Lanjutan Tabel 2.1

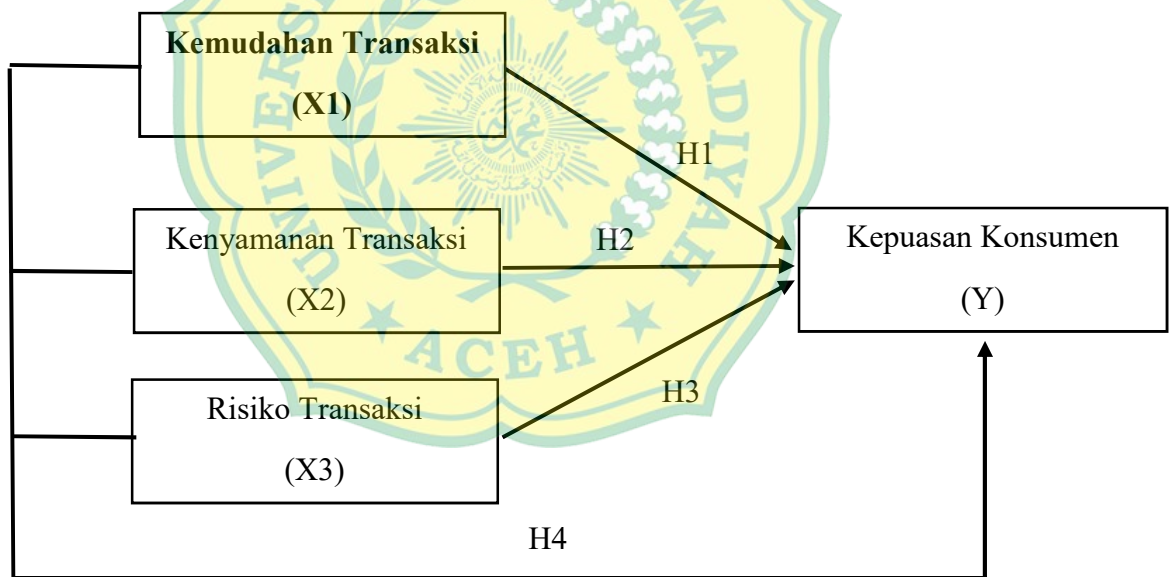
No.	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
2.	Penggunaan User Experience Questionnaire Plus (UEQ+) untuk Mengevaluasi Pengalaman Pengguna Aplikasi MyPertamina (Salsabila <i>et al</i> 2023)	Penelitian ini menggunakan metode User Experience Questionnaire+ (UEQ).	Hasil penelitian adalah pengguna aplikasi memiliki user experience yang positif	Variabel independen	Menggunakan metode penelitian kualitatif
3.	Analisis penerimaan aplikasi myPertamina menggunakan metode technology acceptance model (Tam) (Jatnika <i>et al</i> 2023)	Penelitian ini menggunakan metode rumus lemeshow.	Hasil penelitian ini pengguna percaya aplikasi MyPertamina memberikan manfaat bagi mereka	Menggunakan metode penelitian kuantitatif	Variabel dependen
4.	Analisis Kualitas Layanan Menggunakan Pendekatan e-GovQual pada Beberapa Kota Percobaan MyPertamina Service Quality Analysis Using E-GovQual Approach in Several Trial Cities (Hikmawati, 2022)	Metode yang digunakan untuk menganalisa kualitas layanan dan menentukan variabel yang mempengaruhi adalah dengan e-GovQual kemudian dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas	Hasil uji hipotesis menunjukkan semua hipotesis dapat diterima karena berpengaruh positif dan signifikan.	Menggunakan metode penelitian kuantitatif	Variabel dependen
5.	Pengaruh manfaat, kepercayaan, efikasi diri kemudahan penggunaan, keamanan terhadap persepsi konsumen pada (studi pada pengguna Kota Bandung). (Ibrahim <i>et al</i> 2020)	Penelitian ini menggunakan metode Deskriptif Analisis dan Analisis Regresi Linier Berganda	Secara simultan variabel dependen berpengaruh signifikan terhadap variabel independen.	Alat analisis menggunakan regresi linear berganda	Variabel dependen

Sumber: Dikembangkan oleh peneliti, 2025

2.3 Konsep Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran adalah konsep pemikiran yang ada dalam suatu penelitian dengan menghubungkan antara visualisasi satu variabel dengan variabel lainnya, sehingga ketika melangsungkan penelitian menjadi tersusun secara sistematis dan dapat diterima oleh semua pihak, untuk melihat lebih lanjut efek mediasi yang dilakukan kemudahan transaksi dalam mempengaruhi sikap kemudahan transaksi yang dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu kenyamanan belanja, resiko pembelian dan kepuasan konsumen. Dalam penelitian ini secara sistematis kerangka pemikirannya sebagai berikut:

2.4 Kerangka Pemikiran



Gambar 2.1
kerangka pemikiran

Sumber: Dikembangkan oleh penulis, 2025

2.5 Hubungan Antar Variabel

2.5.1 Pengaruh Kemudahan Transaksi Terhadap Kepuasan Konsumen

Penelitian yang ditulis oleh Amalia & Hastriana (2022) membuktikan bahwa kemudahan terhadap kepuasan nasabah dalam bertransaksi berpengaruh positif dan signifikan. Penelitian Hafizh dkk. (2023) juga terdapat pengaruh positif signifikan, yang mana dapat disimpulkan bahwa kemudahan transaksi BSI Mobile memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Dari pernyataan tersebut dirumuskan hipotesis:

H1: Kemudahan transaksi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah.

2.5.2 Pengaruh Kenyamanan Transaksi Terhadap Kepuasan Konsumen

Daud et al., (2019) melakukan penelitian yang mendapatkan hasil bahwa Kenyamanan Transaksi mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kepuasan konsumen. Selanjutnya penelitian yang dilakukan Astria & Wahdiniwaty (2021) mengemukakan bahwa kenyamanan transaksi pada dasarnya mempunyai pengaruh positif keputusan pembelian ulang. Hubungan Kenyamanan Transaksi Terhadap Kepuasan konsumen Kenyamanan transaksi didefinisikan sebagai tingkat kemudahan dan kecepatan yang dirasakan oleh konsumen dalam melakukan transaksi.

(Sukma & Riptiono, 2022) menyatakan kenyamanan transaksi akan menciptakan pengalaman berbelanja yang positif bagi pelanggan. Ketika pelanggan merasa bahwa proses pembelian mudah, cepat, dan efisien, mereka

akan merasa puas (Daud et al., 2019) Dari pernyataan tersebut dirumuskan hipotesis:

H2: Terdapat pengaruh Kenyamanan Transaksi terhadap Kepuasan Pelanggan.

2.5.3 Pengaruh Risiko Transaksi Terhadap Kepuasan Konsumen

Menurut Laloan et al., (2023): Risiko transaksi didefinisikan sebagai kemungkinan terjadinya kerugian atau ketidakpastian yang dirasakan oleh konsumen dalam transaksi online, mencakup aspek finansial, keamanan, dan kinerja layanan. Risiko ini dapat muncul dari potensi penipuan, kegagalan teknis, atau kualitas layanan yang tidak sesuai dengan harapan.

H3: Terdapat pengaruh risiko transaksi terhadap kepuasan konsumen.

2.5.4 Pengaruh Gabungan Kenyamanan Transaksi, Kemudahan Transaksi, dan Risiko Transaksi terhadap Kepuasan Konsumen

Menurut Putri dan Nugraha (2023), kepuasan konsumen dalam penggunaan aplikasi digital dipengaruhi secara simultan oleh kenyamanan transaksi, kemudahan transaksi, dan risiko transaksi. Jika ketiga faktor ini dipenuhi dengan baik (tingkat kenyamanan transaksi dan kemudahan transaksi yang tinggi, serta risiko transaksi yang minimal), maka kepuasan konsumen cenderung meningkat secara signifikan.

H4: Terdapat kepuasan konsumen dalam penggunaan aplikasi digital dipengaruhi secara simultan oleh kenyamanan transaksi, kemudahan transaksi, dan risiko transaksi.

2.6 Hipotesis

Hipotesis merupakan dugaan atau kesimpulan awal dan masih bersifat sementara yang akan dibuktikan kebenarannya setelah data lapangan (empiris) yang dapat diperoleh. Berdasarkan uraian literatur di atas, maka dapat dirumuskan formulasi hipotesis sebagai berikut:

- H1: Diduga kemudahan transaksi berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen SPBU H. ZAMHUR desa batoh Kota Banda Aceh.
- H2: Diduga kenyamanan transaksi berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen SPBU H. ZAMHUR desa batoh Kota Banda Aceh.
- H3: Diduga risiko transaksi berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen SPBU H. ZAMHUR desa batoh Kota Banda Aceh.
- H4: Diduga kemudahan transaksi, Kenyamanan transaksi dan Resiko Transaksi berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen SPBU H. ZAMHUR desa batoh Kota Banda Aceh.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Desain Penelitian atau rancangan penelitian adalah rencana dan struktur penyelidikan yang disusun sedemikian rupa, sehingga peneliti dapat memperoleh jawaban untuk pertanyaan penelitiannya. Rencana itu merupakan suatu skema menyeluruh yang mencakup program penelitian (Kerlinger, 2000:87). Desain penelitian atau rancangan suatu penelitian harus memiliki enam aspek sebagaimana diungkapkan oleh Sekaran dan Bougie (2016:250), yaitu terdiri dari sifat, jenis investigasi, tingkat intervensi peneliti, situasi studi, unit analisis, dan horizon waktu.

3.1.1 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menguji hipotesis dalam upaya menjelaskan fenomena dalam bentuk hubungan antar variabel dalam hal ini adalah menguji pengaruh variabel transaksi, kenyamanan transaksi dan risiko transaksi terhadap kepuasan konsumen pada aplikasi.

3.1.2 Jenis Penelitian

Penelitian ini bersifat kuantitatif yaitu metode penelitian yang digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis data berupa angka (data kuantitatif) dengan tujuan menguji hipotesis atau melihat hubungan antara variabel secara objektif dan terukur.

3.1.3 Horizon Waktu

Dalam penelitian ini horizon waktu yang digunakan *Cross Sectional* adalah menurut Sugiyono (2021:90), Penelitian *Cross Sectional* adalah penelitian observasional, dimana data dikumpulkan pada satu waktu tertentu dari suatu populasi dan sampel pada saat tertentu. Data dalam penelitian ini diperoleh melalui hasil penyebaran kuesioner.

Tabel 3.1
Horizon Waktu Penelitian

Keterangan	Desember 2023	Maret 2024	November 2024	Desember 2024	Januari 2025	Juli 2025	Agustus 2025
Pengajuan Judul Proposal							
Survey Awal							
Penyusunan Proposal							
Seminar Proposal							
Pengumpulan Data							
Pengolahan Data							
Penyusunan Skripsi							
Ujian Komprehensif							

Sumber: Dikembangkan oleh peneliti, 2025

3.1.4 Unit Analisis

Adapun unit analisis penelitian ini adalah perusahaan di bidang Perminyakan dan aplikasi yaitu Konsumen.

3.2 Populasi dan Sampel Penelitian

Menurut Nanang Martono dalam (Suriani (2023:27). Populasi merupakan keseluruhan objek atau yang berada pada suatu wilayah dan memenuhi syarat syarat tertentu yang berkaitan dengan masalah peneliti.

Menurut Suriani (2023:27). Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi sampel yaitu sejumlah individu yang dipilih dari populasi dan merupakan bagian yang mewakili keseluruhan anggota populasi. Sampel yang baik memiliki sifat *representatif* terhadap populasi. Suatu sampel itu tidak dapat digeneralisasi terhadap populasi. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semuanya ada pada populasi, misalnya keterbatasan dana.

Menurut Suriani (2023:28). Mengemukakan bahwa peneliti sampel baru boleh dilaksanakan apabila keadaan objek di dalam populasi benar benar homogen. Apabila subjek penelitian tidak homogen, maka kesimpulan tidak boleh diberlakukan bagi seluruh populasi (hasilnya tidak boleh digeneralisasikan). Proses pemilihan sampel dapat dijelaskan dengan menggunakan dua lingkaran, yaitu lingkaran besar dan lingkungan kecil. Jika suatu sampel dipilih berdasarkan suatu panduan tertentu sehingga bersifat *representatif* terhadap populasi, maka data yang diperoleh dari tersebut dapat digeneralisasikan terhadap pupulasi. Data yang diperoleh dari sampel disebut dengan statistik. Namun demikian generalisasi data yang diperoleh dari sampel harus dilakukan dengan cermat dan hati hati, karena adanya kesalahan (error) yang melekat pada penelitian.

Kriteria responden yang digunakan oleh peneliti adalah responden pengguna aplikasi MyPertamina pada pengguna. SPBU H. Zamhur desa batoh Kota Banda

Aceh. yang berumur 18 sampai dengan umur 40 tahun dan pernah melakukan transaksi di aplikasi MyPertamina lebih dari 3 kali.

Teknis pengambilan sampel ini dipilih untuk memudahkan pelaksanaan dalam penelitian ini digunakan teknik yang digunakan adalah sampel *Probability Sampling*. *Probability Sampling* adalah teknik sampling yang memberikan setiap unsur atau anggota populasi peluang yang sama untuk terpilih menjadi bagian dari sampel. Teknik ini memastikan bahwa setiap individu dalam populasi memiliki kesempatan yang sama untuk dimasukkan ke dalam sampel, sehingga hasil penelitian dapat lebih representatif dan mengurangi bias (Machali, 2021:68). Jenis teknik yang peneliti gunakan adalah *Simple Random Sampling*. Machali (2021:69) mengatakan bahwa *Simple Random Sampling* atau sampel acak secara sederhana adalah bahwa setiap anggota dari populasi mempunyai kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai sampel. Dengan demikian maka peneliti memberi hak yang sama kepada setiap subjek untuk memperoleh kesempatan dipilih menjadi sampel

Gnawali dalam (Waruwu, dkk 2025:918) menjelaskan penelitian kuantitatif sebagai penyelidikan sistematis yang berfokus pada kuantifikasi variabel dan menganalisis data numerik yang bertujuan untuk mengungkap hubungan menggeneralisasi temuan di seluruh populasi yang lebih besar, dengan menggunakan metode statistik untuk memastikan objektivitas dan keandalan dalam hasil.

Di penelitian ini, peneliti akan menggunakan rumus Hair untuk mengambil jumlah sampel. Hair *et.al* dalam (Khairunissa, 2024:156) menjelaskan jumlah minimum sampel yang sebaiknya dipakai yaitu 5-10 kali dari jumlah indikator.

Hair *et, al* dalam (Khairunissa, 2024:156) memberikan arahan bahwa jumlah ukuran sampel harus terdiri dari 100 atau lebih. Pada umumnya, jumlah ukuran sampel paling sedikit adalah 5 sampai 10 kali jumlah indikator kuesioner yang akan diteliti. Dalam penelitian ini menggunakan indikator untuk kuesioner, maka dari itu ukuran minimal sampel yang diperlukan sebanyak $16 \times 7 = 112$ sampel dari berbagai macam kalangan yang memenuhi kriteria responden.

$$\begin{aligned}\text{Jumlah sampel} &= \text{jumlah indikator} \times 5 \text{ sampai} \times 10 \\ &= 16 \times 7 = 112\end{aligned}$$

Oleh karena itu, di dalam penelitian ini sampel yang diambil oleh peneliti adalah 112 responden.

3.3 Sumber Teknik Pengumpulan Data

Data yang digunakan untuk kegiatan penelitian yang dilakukan meliputi data primer. Menurut Aisyah, (2022:201) data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung oleh penulis dari sumber datanya. Data primer disebut juga sebagai data asli atau data baru terkini. Untuk mendapatkan data primer, penulis harus mengumpulkannya secara langsung. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara penyebaran kuesioner (angket) dengan menggunakan google form, dan mengirimkan langsung kepada pengguna aplikasi MyPertamina SPBU H. ZAMHUR untuk mengisi data secara online. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei dengan menyebarkan kuesioner. Menurut Priadana dan Sunarsi (2021:192), kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang melibatkan pengiriman daftar pertanyaan kepada responden untuk diisi. Dalam penelitian ini,

metode kuesioner yang digunakan adalah jenis kuesioner tertutup, di mana jawaban telah disediakan. Kuesioner yang digunakan adalah kuesioner pilihan ganda. Dalam penelitian ini data primer yang dimaksud adalah data yang diperoleh dari kuesioner yang di sebar langsung kepada pengguna aplikasi MyPertamina SPBU H. ZAMHUR. Pertanyaan pada kuesioner penelitian ini digunakan skala Likert pada Tabel 3.2 berikut.

Tabel 3.2
Skala Likert

No.	Pernyataan	Kode	Skor
1.	Sangat Tidak Puas	STP	1
2.	Tidak Puas	TP	2
3.	Kurang Puas	KP	3
4.	Puas	P	4
5.	Sangat Puas	SP	5

Sumber: Likert (2017:74)

3.4 Definisi Operasionalisasi Variabel

Definisi operasional variabel adalah suatu definisi yang memberikan penjelasan terhadap semua variabel, dengan tujuan memberikan arti atau menspesifikasikannya (Dewi dkk, 2019:187). Dalam penelitian ini definisi operasional yang dimaksud adalah sebagai berikut:

Tabel 3.3
Definisi Operasional Variabel

Variabel Dependen						
No	Variabel	Defenisi Operasional	Indikator	Ukuran	Skala	Item Pertanyaan
1.	Kepuasan Konsumen (Y)	Godovykh & Tasci (Haykal dkk., 2023:25) mendefinisikan kepuasan konsumen sebagai reaksi menyeluruh terhadap pengalaman layanan atau produk, mulai dari harapan hingga realisasi.	- Kualitas Pelayanan - Harga - Kemudahan Pengguna - Empati Menurut Fatmawati, (2022)	1-4	Likert	A1-A4
Variabel Independen						
2.	Kemudahan	Isnawati, dalam	- Kemudahan	1-4	Likert	B1-B4

	Transaksi (X1)	Apriani, F. (2022). Kemudahan Transaksi didefinisikan sebagai proses pemesanan yang mudah, proses pembayaran yang beragam dan mudah diselesaikan, proses pembelian yang menguntungkan dan nyaman.	untuk mengenali - Kemudahan untuk menemukan produk - Kemudahan mengumpulkan informasi - Kemudahan fitur aplikasi Menurut (Alsukri, 2021)			
3.	Kenyamanan Transaksi (X2)	Menurut (Walfani, 2023). Kenyamanan bertransaksi secara online ialah faktor yang mendorong keputusan konsumen untuk membeli secara online di rumah. Kenyamanan ini adalah mengenai waktu, ruang, dan penghematan upaya yang dilakukan konsumen.	- Antarmuka Pengguna (User Interface) - Keamanan transaksi - Efisiensi Transaksi - Keamanan Teknologi Menurut (Walfani, 2023).	1-4	Likert	C1-C4

Lanjutan Tabel 3.3

Variabel Dependen						
No	Variabel	Defenisi Operasional	Indikator	Ukuran	Skala	Item Pertanyaan
4.	Risiko Transaksi (X4)	Menurut Anggraeni, dkk (2023). Risiko Transaksi adalah suatu ketidakpastian yang diikuti perasaan takut terhadap produk atau barang yang dipesan secara online.	- Besarnya risiki - Keamanan Transaksi - Kebutuhan Transaksi - Jaminan keamanan dari bank Menurut Sakti, dalam (Halim, dkk 2022)	1-4	Likert	D1-D4

Sumber: Dikembangkan oleh peneliti, 2025

3.5 Teknik Analisis Data

Pada penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kemudahan transaksi kenyamanan transaksi dan risiko transaksi terhadap kepuasan konsumen pada pengguna SPBU H. ZAMHUR. Dalam penelitian ini teknik penganalisaan data menggunakan teknik regresi linear berganda, Ahmaddien dan Syarkani (2022:64) mengatakan bahwa regresi linear berganda dapat didefinisikan sebagai pengaruh antara lebih dari dua variabel, yang terdiri dari dua atau lebih variabel *independent*/bebas dan satu variabel *dependent* (terikat) dan juga digunakan untuk membangun persamaan dan menggunakan persamaan tersebut untuk membuat perkiraan (*prediction*). Bentuk persamaan regresi linear berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Konsumen

a = Kostanta

X₁ = Kemudahan Transaksi

X₂ = Kenyamanan Transaksi

X₃ = Risiko Transaksi

$b_1-b_2-b_3$ = Parameter
 e = Standart Error

3.6 Pengujian Data

Pengujian data adalah proses analisis statistik yang dilakukan untuk mengetahui apakah data yang diperoleh memenuhi asumsi-asumsi tertentu dan untuk menguji kebenaran hipotesis penelitian. Tujuan dari pengujian data adalah untuk memperoleh kesimpulan yang valid dan reliabel berdasarkan hasil analisis terhadap data numerik yang dikumpulkan, serta untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan, pengaruh, perbedaan, atau kecenderungan tertentu antar variabel yang diteliti. Proses ini penting agar hasil penelitian dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah dan mendukung pengambilan keputusan yang tepat. Dalam penelitian ini data akan diuji dalam 3 tahap, yaitu: uji validitas, uji reliabilita dan uji asumsi klasik.

3.6.1 Uji Validitas

Machali (2021:90) menyatakan bahwa validitas berasal dari kata *validity*, yang berarti kebenaran atau keabsahan. Dalam konteks pengukuran, validitas mengacu pada sejauh mana alat ukur tepat dalam menjalankan fungsinya. Validitas menunjukkan seberapa akurat sebuah instrumen dalam mengukur apa yang seharusnya diukur. Validitas juga mencerminkan keandalan atau kesahihan alat ukur tersebut. Alat ukur yang memiliki validitas rendah menunjukkan ketidakakuratan dalam pengukurannya. Untuk menguji validitas alat ukur, dapat digunakan bantuan perangkat lunak seperti SPSS. Machali (2021:92) juga menyatakan Jika nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ atau nilai $p\text{-value} < \text{nilai } \alpha (0,05)$, maka item pertanyaan/ Pernyataan dalam instrumen dinyatakan valid. Jika nilai $r_{hitung} < r_{tabel}$

atau nilai $p\text{-value} > \text{nilai } \alpha (0,05)$, maka item pertanyaan/ Pernyataan dalam instrumen dinyatakan tidak valid.

3.6.2 Uji Reliabilitas

Machali (2021:105) menjelaskan bahwa reliabilitas (reliability) berasal dari kata reliable, yang berarti dapat dipercaya. Reliabilitas sering diartikan sebagai konsistensi, keajegan, ketepatan, kestabilan, dan kehandalan. Sebuah instrumen penelitian dianggap memiliki reliabilitas tinggi jika hasil tes yang dihasilkan oleh instrumen tersebut konsisten atau handal dalam mengukur sesuatu yang diinginkan. Apabila nilai *cronbach's alpha* $< 0,7$, maka dinyatakan kurang reliabel. Apabila nilai *cronbach's alpha* $> 0,7$, maka dinyatakan reliabel.

3.6.3 Uji Asumsi Klasik

Manaroinson (2022:200) menyatakan bahwa uji asumsi klasik adalah syarat statistik yang wajib dipenuhi dalam analisis regresi linear berganda yang menggunakan metode *ordinary least square (OLS)*. Oleh karena itu, analisis regresi yang tidak berbasis OLS, seperti regresi logistik atau regresi ordinal, tidak memerlukan uji asumsi klasik. Selain itu, tidak semua uji asumsi klasik harus dilakukan dalam analisis regresi linear, misalnya uji multikolinearitas tidak berlaku dalam analisis regresi linear sederhana, dan uji autokorelasi tidak perlu diterapkan pada data *cross-sectional*.

3.6.3.1 Uji Normalitas

Manaroinson (2022:201) menjelaskan bahwa uji normalitas bertujuan untuk menentukan apakah nilai residual dalam sebuah model regresi terdistribusi secara normal atau tidak. Sebuah model regresi yang baik seharusnya memiliki

nilai residual yang terdistribusi normal. Oleh karena itu, uji normalitas dilakukan bukan pada masing-masing variabel, melainkan pada nilai residualnya.

3.6.3.2 Uji Multikolinearitas

Manaroinson (2022:201) menyatakan bahwa uji multikolinearitas digunakan untuk mendeteksi adanya korelasi yang tinggi antara variabel-variabel bebas dalam model regresi linear berganda. Jika terdapat korelasi tinggi di antara variabel-variabel bebas, maka hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat dapat terganggu. Alat statistik yang sering digunakan untuk menguji multikolinearitas meliputi *variance inflation factor* (VIF), korelasi Pearson antara variabel-variabel bebas, atau dengan menganalisis *eigenvalues* dan *condition index* (CI).

3.6.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Manaroinson (2022:202) menjelaskan bahwa uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menentukan apakah terdapat perbedaan varians residual antara satu pengamatan dengan pengamatan lainnya. Model regresi yang memenuhi syarat adalah model di mana varians residual antar pengamatan tetap sama, atau yang disebut sebagai homoskedastisitas.

3.7 Uji Hipotesis

Untuk mengukur seberapa jauh pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen, maka dilakukan pengujian dengan menggunakan uji statistik *t*, uji statistik *F*, dan uji koefisiensi determinasi.

3.7.1 Uji T

Ahmaddien & Syarkani (2021:65) menyatakan bahwa uji parsial, atau uji t, adalah pengujian terhadap koefisien regresi secara individual. Uji ini bertujuan untuk mengetahui signifikansi peran masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen, dengan asumsi bahwa variabel independen lainnya tetap konstan. Pembuktian dilakukan dengan cara membandingkan nilai T_{hitung} dengan T_{tabel} pada distribusi nilai T_{tabel} .

Rumus mencari T_{tabel} pada distribusi nilai T_{tabel} :

$$df = n - k - 1$$

Keterangan :

df : *degrees of freedom*
 k : Jumlah variabel
 n : Jumlah responden/sampel

3.7.2 Uji F

Ahmaddien & Syarkani (2021:65) mengatakan bahwa uji F ini digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh secara bersama-sama (simultan) variabel bebas terhadap variabel terikat. Pembuktian dilakukan dengan cara membandingkan nilai F_{hitung} dengan F_{tabel} pada distribusi nilai F_{tabel} dengan tingkat kepercayaan 95%.

Rumus mencari nilai F_{tabel} pada distribusi nilai T_{tabel} :

$$df = n - k - 1$$

Keterangan :

df : *degrees of freedom*
 k : Jumlah variabel
 n : Jumlah responden/sampel

3.7.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisiensi determinasi (R^2) mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variabel-variabel terikat. Nilai koefisien determinasi adalah 0 dan 1. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi dependen yang terbatas.

Adapun interpretasi dari nilai determinasi dapat diklasifikasikan sebagai berikut :

Tabel 3.4
Interprestasi Nilai R^2

No.	Nilai determinasi	Tingkat hubungan
1.	0 – 0,199	Sangat rendah
2.	0,200 – 0,399	Rendah
3.	0,400 – 0,599	Cukup
4.	0,600 – 0,799	Tinggi
5.	0,800 – 1000	Sangat tinggi

Sumber : Metode penelitian kuantitatif (Machali,2021)

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran SPBU H. Zamhur

SPBU H. Zamhur atau dikenal secara resmi sebagai SPBU 14.231.484 merupakan salah satu Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum yang terletak di Jl. Dr. Mr. Mohamad Hasan, Gampong Batoh, Kecamatan Lueng Bata, Kota Banda Aceh, Provinsi Aceh. Lokasi SPBU ini strategis karena berada di jalur utama yang menghubungkan pusat kota Banda Aceh dengan wilayah pinggiran, sehingga menjadikannya sebagai titik penting dalam aktivitas transportasi dan distribusi bahan bakar. SPBU ini dimiliki oleh pengusaha lokal H. Zamhur, dan dikenal sebagai salah satu pom bensin swasta yang memiliki pelayanan cukup baik di Banda Aceh.

4.1.1 Fasilitas dan Layanan yang Tersedia

SPBU ini menyediakan beberapa jenis bahan bakar seperti Pertalite, Pertamax, dan Solar, yang dapat diakses oleh berbagai jenis kendaraan, baik roda dua maupun roda empat. Dengan sistem pompa yang memadai dan penataan area yang baik, SPBU ini mampu mengurangi antrean panjang, bahkan di jam-jam sibuk. Selain layanan pengisian bahan bakar, SPBU ini juga memiliki area parkir, toilet umum, serta warung kecil yang menjual makanan ringan dan minuman. Karyawan atau operator SPBU dikenal ramah dan sigap dalam melayani pelanggan, menjadikan pengalaman konsumen lebih menyenangkan.

4.1.2 Jam Operasional

Jam operasional SPBU H. Zamhur cukup fleksibel, yaitu mulai dari pukul 07.00 hingga 18.30, kemudian dilanjutkan kembali pada pukul 19.30 hingga 22.00, berlaku setiap hari termasuk akhir pekan. Pola buka dua sesi ini memungkinkan SPBU tetap aktif melayani pelanggan pagi hingga malam hari, sambil memberi waktu istirahat bagi operator pada jeda sore. Hal ini menunjukkan manajemen SPBU cukup memperhatikan efisiensi pelayanan dan kesejahteraan tenaga kerjanya.

4.1.3 Implementasi Sistem Barcode BBM Bersubsidi

Sebagai bagian dari kebijakan distribusi energi nasional dan pengawasan penyaluran BBM bersubsidi, SPBU H. Zamhur telah menerapkan sistem barcode dalam penjualan bahan bakar subsidi seperti Pertalite dan Solar. Sistem ini diberlakukan oleh pemerintah Aceh secara menyeluruh dan bertujuan untuk memastikan distribusi BBM bersubsidi tepat sasaran dan tidak disalahgunakan oleh oknum tertentu. Sistem barcode mengharuskan pengguna untuk mendaftarkan kendaraan mereka agar dapat memperoleh bahan bakar bersubsidi, sehingga lebih transparan dan terkontrol. Penggunaan sistem ini merupakan langkah modernisasi layanan publik yang sejalan dengan prinsip akuntabilitas dan efisiensi dalam distribusi energi nasional.

4.1.4 Peran Sosial dan Kontribusi Terhadap Masyarakat

Keberadaan SPBU H. Zamhur tidak hanya berdampak pada aspek ekonomi, tetapi juga memiliki kontribusi sosial terhadap masyarakat sekitar. Salah satu contoh nyata adalah penempatan SPBU ini di kawasan Gampong Batoh, yang

pada tahun 2024 telah ditetapkan sebagai Kampung Bebas Narkoba (KBN) oleh Polresta Banda Aceh. Penetapan ini merupakan bagian dari Program Quick Wins Presisi Polri, yang bertujuan menciptakan lingkungan aman dan sehat bebas dari pengaruh narkoba. Dengan dukungan dari para pemangku kepentingan lokal, termasuk pelaku usaha seperti pengelola SPBU, kawasan ini terus diperkuat sebagai wilayah yang mendukung kehidupan sosial yang positif.

4.1.5 Peran Ekonomi dan Dampaknya Terhadap Kegiatan UMKM

SPBU ini juga memainkan peran penting dalam mendukung kegiatan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) yang bergantung pada mobilitas dan bahan bakar. Banyak pelaku UMKM di Banda Aceh yang menggantungkan distribusi produknya pada kendaraan bermotor, terutama dalam sektor perdagangan makanan, minuman, logistik, dan pengangkutan. Akses yang mudah terhadap bahan bakar dengan harga dan kualitas terkontrol menjadikan SPBU seperti milik H. Zamhur sebagai bagian penting dalam rantai ekonomi lokal. Dalam konteks pembangunan daerah, keberadaan SPBU dengan sistem layanan yang efisien turut memperkuat struktur ekonomi informal dan memperluas aksesibilitas masyarakat terhadap sumber daya energi.

4.2 Karakteristik Responden

Karakteristik responden meliputi data tentang identitas pribadi para partisipan dalam penelitian ini. Penyajian informasi terkait karakteristik responden ini penting untuk memberikan keterangan mengenai data pribadi mereka, yang mencakup jenis kelamin, umur, dan pendidikan, seperti berikut:

4.2.1 Jenis Kelamin

Tanggapan responden terhadap 2 item karakteristik jenis kelamin dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.1
Jenis Kelamin Responden

No.	Jenis kelamin	Frekuensi	Persentase
1.	Laki-laki	66	58,9 %
2.	Perempuan	46	41,1 %
Total		112	100 %

Sumber: Data primer (data diolah 2025)

Berdasarkan tabel 4.1 diatas dapat dilihat bahwa responden dalam penelitian ini memiliki jenis kelamin laki-laki sebanyak 66 orang responden (58,9%) dan perempuan sebanyak 46 orang responden (41,1 %).

4.2.2 Umur

Tanggapan responden terhadap 5 item karakteristik umur dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.2
Umur Responden

No.	Umur	Frekuensi	Persentase
1.	18-22 tahun	23	20,5 %
2.	22-26 tahun	27	24,2 %
3.	26-30 tahun	24	21,4 %
4.	30-35 tahun	17	15,2 %
5.	>35 tahun	21	18,7 %
Total		112	100 %

Sumber: Data primer (data diolah 2025)

Berdasarkan tabel 4.2 diatas terlihat bahwa responden yang berusia 18-22 tahun sebanyak 23 orang (20,5 %), responden yang berusia 22-26 tahun sebanyak 27 orang (24,2 %), responden yang berusia 26-30 tahun sebanyak 24 orang (21,4 %), responden yang berusia 30-35 tahun sebanyak 17 orang (15,2 %) dan responden yang berusia >35 tahun sebanyak 21 orang (18,7 %).

4.2.3 Pendidikan

Tanggapan responden terhadap 3 item karakteristik pendidikan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.3
Pendidikan Responden

No.	Tingkat pendidikan	Frekuensi	Persentase
1.	SMA/SMK	40	35,7 %
2.	Mahasiswa	33	34,8 %
3.	Pegawai	39	29,4 %
Total		112	99,2 %

Sumber: Data primer (data diolah 2025)

Berdasarkan tabel 4.3 diatas terlihat bahwa responden yang dengan tingkat pendidikan SMA/SMK berjumlah 40 orang (35,7%), Mahasiswa berjumlah 33 orang (34,8 %) dan Pegawai berjumlah 39 orang (29,4 %).

4.3 Deskriptif Variabel Penelitian

Frekuensi variabel meliputi data mean atau rerata. Penyajian informasi Frekuensi variabel mencakup semua indikator pada variabel Kepuasan konsumen (Y), kemudahan transaksi (X_1), kenyamanan transaksi (X_2) dan Risiko transaksi (X_3).

Penggolongan persepsi responden akan dikelompokkan ke dalam beberapa kategori tertentu. Pembagian ini dilakukan agar mempermudah menganalisis hasil tanggapan responden. Rincian kategori tersebut dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.4
Penggolongan Persepsi Responden

No.	Rata-rata skor	kategori
1.	1,00 – 1,80	Sangat tidak baik
2.	1,81 – 2,60	Tidak baik
3.	2,61 – 3,40	Kurang baik
4.	3,41 – 4,20	Baik
5.	4,21 – 5,00	Sangat baik

Sumber: Metode penelitian manajemen pendidikan (Suryana,2015:90)

4.3.1 Kepuasan Konsumen

Tanggapan responden terhadap 4 item pertanyaan pada variabel Kepuasan konsumen adalah sebagai berikut:

Tabel 4.5
Frekuensi Variable Kepuasan Konsumen

No	Item Pertanyaan	STP		TP		KP		P		SP		Mean
		f	%	f	%	F	%	f	%	f	%	
1	Seberapa puas Anda dengan kecepatan layanan yang diberikan oleh SPBU H. Zamhur melalui aplikasi MyPertamina	-	-	25	22.3%	7	6.3 %	48	42.9 %	32	28.6 %	3.78
2	Seberapa sesuai harga bahan bakar di SPBU H. Zamhur dengan kepuasan yang Anda terima melalui aplikasi MyPertamina	-	-	28	25 %	8	7.1 %	33	29.5 %	43	38.4 %	3.81
3	Seberapa mudah Anda menemukan fitur-fitur yang Anda butuhkan di aplikasi MyPertamina saat menggunakan layanan di SPBU H. Zamhur	-	-	26	23.2 %	8	7.1 %	37	33 %	41	36.6 %	3.83
4	Seberapa peduli petugas di SPBU H. Zamhur terhadap kebutuhan Anda saat menggunakan aplikasi MyPertamina	-	-	24	21.4 %	10	8.9 %	29	25.9 %	49	43.8 %	3.92
Nilai Rerata												3,83

Sumber: Data primer (data diolah 2025)

Berdasarkan tabel 4.5 diatas diketahui bahwa distribusi jawaban responden pada variabel Kepuasan konsumen pada indikator pertama diperoleh jawaban rata-rata 3,78 yang berarti setuju. Pada indikator kedua diperoleh jawaban rata-rata 3,81 yang berarti setuju. Pada indikator ketiga diperoleh jawaban rata-rata 3,83 yang berarti setuju dan pada indikator keempat diperoleh jawaban rata-rata 3,92 yang berarti setuju. Nilai rerata pada variabel Kepuasan konsumen sebesar 3,835 artinya variabel Kepuasan konsumen berada pada kategori baik.

4.3.2 Kemudahan Transaksi

Tanggapan responden terhadap 4 item pertanyaan pada variabel Kemudahan transaksi adalah sebagai berikut:

Tabel 4.6
Frekuensi Variable Kemudahan Transaksi

No	Itema Pertanyaan	STP		TP		KP		P		SP		Mean
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
1	Saya puas bahwa tampilan informasi produk di aplikasi mudah dipahami dan jelas	-	-	37	33 %	16	14.3 %	25	22.3 %	34	30.4 %	3.50
2	Seberapa mudah anda menemukan produk atau layanan yang dicari di aplikasi	-	-	41	36.6 %	11	9.8 %	19	17 %	41	36.6 %	3.54
3	Seberapa mudah bagi anda untuk mengumpulkan informasi tentang produk layanan yang anda butuhkan melalui aplikasi	-	-	40	35.7 %	12	10.7 %	14	12.5 %	46	41.1 %	3.59
4	Seberapa mudah Anda menggunakan fitur-fitur dalam aplikasi MyPertamina untuk melakukan pembayaran di SPBU H. Zamhur	-	-	38	33.9 %	11	9.8 %	25	22.3 %	38	33.9 %	3.56
Nilai Rerata												3,54

Sumber: Data primer (data diolah 2025)

Berdasarkan tabel 4.6 diatas diketahui bahwa distribusi jawaban responden pada variabel Kemudahan transaksi pada indikator pertama diperoleh jawaban rata-rata 3,50 yang berarti setuju. Pada indikator kedua diperoleh jawaban rata-rata 3,54 yang berarti setuju. Pada indikator ketiga diperoleh jawaban rata-rata 3,59 yang berarti setuju dan pada indikator keempat diperoleh jawaban rata-rata 3,56 yang berarti setuju. Nilai rerata pada variabel Kemudahan transaksi sebesar 3,548 artinya variabel Kemudahan transaksi berada pada kategori baik.

4.3.3 Kenyamanan Transaksi

Tanggapan responden terhadap 4 item pertanyaan pada variabel kenyamanan transaksi adalah sebagai berikut:

Tabel 4.7
Frekuensi Variable Kenyamanan Transaksi

No	Itema Pertanyaan	STP		TP		KP		P		SP		Mean
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
1	Seberapa jelas dan mudah Anda memahami menu-menu yang tersedia di aplikasi MyPertamina	-	-	23	20.5 %	8	7.1 %	38	33.9 %	43	38.4 %	3,90
2	Seberapa puas Anda dengan upaya aplikasi MyPertamina dalam melindungi data pribadi dan riwayat transaksi Anda	-	-	22	19.6 %	8	7.1 %	36	32.1 %	46	41.1 %	3,95
3	Seberapa efisien aplikasi MyPertamina dalam menghemat waktu Anda saat melakukan transaksi di SPBU H. Zamhur	-	-	31	27.7 %	5	4.5 %	34	30.4 %	42	37.5 %	3,78
4	Seberapa puas Anda dengan kemampuan aplikasi MyPertamina dalam menyesuaikan layanan berdasarkan preferensi penggunaan Anda	-	-	64	57.1 %	26	23.2 %	13	11.6 %	9	8 %	2,71
Nilai Rerata												3,58

Sumber: Data primer (data diolah 2025)

Berdasarkan tabel 4.7 diatas diketahui bahwa distribusi jawaban responden pada variabel kenyamanan transaksi pada indikator pertama diperoleh jawaban rata-rata 3,90 yang berarti setuju. Pada indikator kedua diperoleh jawaban rata-rata 3,95 yang berarti setuju. Pada indikator ketiga diperoleh jawaban rata-rata 3,78 yang berarti setuju dan pada indikator keempat diperoleh jawaban rata-rata 2,71 yang berarti kurang setuju. Nilai rerata pada variabel kenyamanan transaksi sebesar 3,585 artinya variabel kenyamanan transaksi berada pada kategori baik.

4.3.4 Risiko Transaksi

Tanggapan responden terhadap 4 item pertanyaan pada variabel risiko transaksi adalah sebagai berikut:

Tabel 4.8
Frekuensi Variable Risiko Transaksi

No	Itema Pertanyaan	STP		TP		KP		P		SP		Mean
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
1	Saya khawatir tentang kemungkinan terjadinya keterlambatan dalam proses transaksi menggunakan aplikasi	-	-	21	18.8 %	8	7.1 %	43	38.4 %	40	35.7 %	3.91
2	Saya percaya bahwa memiliki langkah-langkah keamanan yang memadai untuk melindungi data sent	-	-	33	29.5 %	10	8.9 %	32	28.6 %	37	33 %	3.65
3	Saya merasa bahwa aplikasi memenuhi kebutuhan transaksi saya dengan baik sensitife pengguna	-	-	30	26.8 %	4	3.6 %	43	38.4 %	35	31.3 %	3.74
4	Saya merasa bahwa di SPBU H. Zamhur memberikan jaminan keamanan yang memadai dalam setiap transaksi yang saya lakukan	-	-	21	18.8 %	8	7.1 %	31	27.7 %	52	46.4 %	4.02
Nilai Rerata												3,83

Sumber: Data primer (data diolah 2025)

Berdasarkan tabel 4.8 diatas diketahui bahwa distribusi jawaban responden pada variabel risiko transaksi pada indikator pertama diperoleh jawaban rata-rata 3,91 yang berarti setuju. Pada indikator kedua diperoleh jawaban rata-rata 3,65 yang berarti setuju. Pada indikator ketiga diperoleh jawaban rata-rata 3,74 yang berarti setuju dan pada indikator keempat diperoleh jawaban rata-rata 4,02 yang berarti kurang setuju. Nilai rerata pada variabel kenyamanan transaksi sebesar 3,83 artinya variabel risiko transaksi berada pada kategori baik.

4.4 Hasil Pengujian Data

4.4.1 Pengujian Instrumen

Pengujian instrumen dilakukan untuk memastikan validitas dan reliabilitas dari kuesioner yang digunakan. Proses pengujian instrumen dilakukan melalui analisis data yang diperoleh dari responden, dengan menggunakan metode statistik tertentu. Dalam penelitian ini, uji validitas dilakukan dengan menggunakan teknik *Pearson Product Moment*, sedangkan uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan koefisien *Cronbach's Alpha*.

4.4.1.1 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk memastikan bahwa instrumen penelitian mampu mengukur variabel yang diteliti secara tepat. Instrumen yang valid dapat memberikan gambaran yang akurat mengenai konsep yang ingin diukur, sehingga hasil penelitian menjadi relevan dan dapat dipertanggungjawabkan. Melalui uji validitas, diperoleh kepastian bahwa setiap item dalam instrumen mencerminkan aspek yang sesuai dengan tujuan penelitian.

Tabel 4.9
Uji Validitas Variabel

No. Pertanyaan	Variabel Penelitian	Item Pernyataan Kuesioner	Nilai r_{hitung}	Nilai r_{tabel} (n=112)	Hasil Uji
A1	Kepuasan konsumen (Y)	Kualitas Pelayanan	0,944	0.1857	Valid
A2		Harga	0,943	0.1857	Valid
A3		Kemudahan Pengguna	0,958	0.1857	Valid
A4		Empati	0,944	0.1857	Valid
B1	Kemudahan transaksi (X ₁)	Kemudahan untuk mengenali	0,891	0.1857	Valid
B2		Kemudahan untuk menemukan produk	0,964	0.1857	Valid
B3		Kemudahan mengumpulkan informasi	0,962	0.1857	Valid
B4		Kemudahan fitur aplikasi	0,945	0.1857	Valid

Lanjutan Table 4.9

No. Pertanyaan	Variabel Penelitian	Item Pernyataan Kuesioner	Nilai r_{hitung}	Nilai r_{tabel} (n=112)	Hasil Uji
C1	Kenyamanan transaksi (X_2)	Antarmuka Pengguna (User Interface)	0,910	0.1857	Valid
C2		Keamanan transaksi	0,925	0.1857	Valid
C3		Efisiensi Transaksi	0,895	0.1857	Valid
C4		Keamanan Teknologi	0,499	0.1857	Valid
D1	Risiko Transaksi (X_3)	Besarnya risiko	0,733	0.1857	Valid
D2		Keamanan Transaksi	0,908	0.1857	Valid
D3		Kebutuhan Transaksi	0,871	0.1857	Valid
D4		Jaminan keamanan dari bank	0,665	0.1857	Valid

Sumber: Data primer (data diolah 2025)

Berdasarkan tabel 4.9 diatas dapat dijelaskan bahwa semua variabel yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan semuanya valid, karena mempunyai nilai r_{hitung} lebih besar daripada nilai r_{tabel} sehingga semua pertanyaan yang terkandung dalam kuesioner penelitian ini dinyatakan valid untuk dilanjutkan penelitian yang lebih mendalam.

4.4.1.2 Uji Reabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk menilai tingkat konsistensi instrumen penelitian dalam menghasilkan data. Reliabilitas menunjukkan sejauh mana suatu instrumen memberikan hasil yang stabil dan konsisten ketika digunakan dalam berbagai kesempatan. Pengujian ini memastikan bahwa data yang dihasilkan bebas dari kesalahan acak dan dapat diandalkan untuk mendukung analisis lebih lanjut.

Tabel 4.10
Uji Reliabilitas Variabel

No.	Variabel Penelitian	Nilai Uji Reabilitas	Cronbach's Alpha	Keterangan
1.	Kepuasan konsumen (Y)	0,962	0,60	Handal
2.	Kemudahan transaksi (X_1)	0,957	0,60	Handal
3.	Kenyamanan transaksi (X_2)	0,835	0,60	Handal
4.	Risiko transaksi (X_3)	0,808	0,60	Handal

Sumber: Data primer (data diolah 2025)

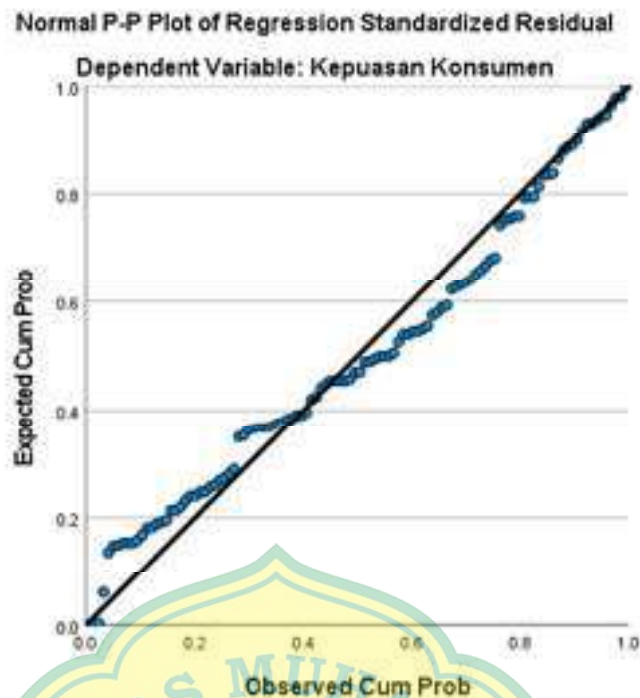
Berdasarkan tabel 4.10 di atas, maka didapatkan nilai uji reliabilitas untuk variabel intensi beriwusaha (Y) dengan nilai 0,974, Kemudahan transaksi (X_1) dengan nilai 0,972, Kenyamanan transaksi (X_2) dengan nilai 0,859 dan Risiko transaksi (X_3) dengan nilai 0,814. Seluruh variabel dalam instrumen penelitian ini memiliki nilai reliabilitas tes lebih besar dari nilai cronbach's alpha yaitu 0,60. Hal ini berarti bahwa kuesioner penelitian yang digunakan reliabel/handal.

4.4.2 Pengujian Asumsi Klasik

4.4.2.1 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengevaluasi apakah data yang digunakan dalam penelitian berdistribusi normal. Asumsi normalitas ini penting, terutama dalam analisis statistik parametrik, karena dapat memengaruhi validitas hasil analisis. Dalam penelitian ini, uji normalitas dilakukan menggunakan metode Normal P-P Plot.

Normal P-P Plot digunakan sebagai pendekatan visual untuk memeriksa apakah data mengikuti garis distribusi normal. metode ini diharapkan dapat memberikan hasil yang komplementer, sehingga interpretasi normalitas data menjadi lebih komprehensif.



Gambar 4.1
Hasil Uji Normalitas

Sumber: Data primer (data diolah 2025)

Berdasarkan gambar 4.1 di atas terlihat bahwa plotting (titik-titik) mengikuti garis diagonal. Paramita et al. (2021:85) data terletak di sekitar garis lurus diagonal artinya data telah memenuhi syarat distribusi normal, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi berdistribusi normal.

4.4.2.2 Uji Multikolinearitas

Pengujian multikolinearitas bertujuan untuk memastikan tidak adanya hubungan linear yang kuat antar variabel independen dalam model regresi. Multikolinearitas yang tinggi dapat menyebabkan estimasi koefisien regresi menjadi tidak stabil, sehingga mengurangi keakuratan dan interpretasi model.

Dalam penelitian ini, pengujian multikolinearitas dilakukan menggunakan dua indikator utama, yaitu nilai *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF). Nilai *Tolerance* yang rendah atau VIF yang tinggi mengindikasikan adanya

multikolinearitas. Dengan memastikan bahwa nilai-nilai tersebut berada dalam batas yang diperbolehkan, hasil analisis diharapkan lebih valid dan dapat diinterpretasikan dengan baik.

Tabel 4.11
Hasil Uji Multikolinearitas

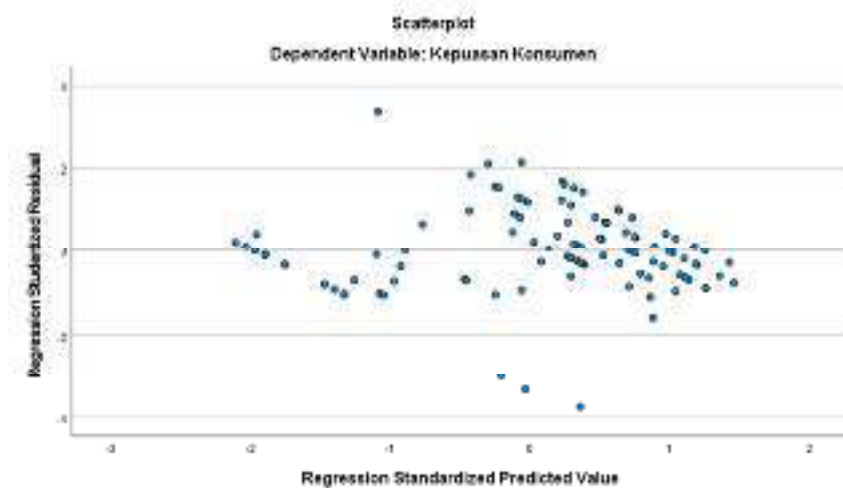
Variabel Bebas	Toleransi	VIF	Keterangan
Kemudahan transaksi	.658	1.520	Non Multikolinieritas
Kenyamanan transaksi	.648	1.542	Non Multikolinieritas
Risiko transaksi	.956	1.046	Non Multikolinieritas

Sumber: Data primer (data diolah 2025)

Berdasarkan tabel 4.11 di atas terlihat bahwa nilai tolerance $> 0,10$ dan nilai *variance inflation factor* (VIF) < 10 . Paramita et al. (2021:85) Multikolinearitas dapat diketahui dengan melihat nilai VIF (*variance inflation factor*) dan tolerance, dimana jika nilai VIF di bawah 10 dan nilai tolerance di atas 0,10 maka bisa dikatakan multikolinearitas yang terjadi lolos dari uji multikolinearitas. Dapat disimpulkan bahwa tidak ada gejala multikolinearitas pada data.

4.4.2.3 Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat ketidaksamaan varians pada data residual dalam model regresi. Heteroskedastisitas dapat mengganggu hasil estimasi model regresi, yang mengarah pada ketidakakuratan dalam pengujian hipotesis dan prediksi. Jika terdapat heteroskedastisitas, maka estimasi koefisien regresi mungkin tidak efisien, meskipun tetap tidak bias. Uji heteroskedastisitas dilakukan menggunakan uji grafik dan uji statistik. Dengan memeriksa pola distribusi residual, baik melalui visualisasi grafik maupun pengujian statistik, dapat diketahui apakah data memenuhi asumsi homoskedastisitas atau terdapat indikasi heteroskedastisitas.



Gambar 4.2
Hasil Uji Heteroskedastisitas
 Sumber: Data primer (data diolah 2025)

Berdasarkan gambar 4.2 di atas terlihat bahwa tidak ada pola yang jelas (bergelombang, melebar dan menyempit) pada scatterplot, serta titik-titik menyebar antara angka nol (0) pada sumbu Y. Manaroinsong (2013:202) Model yang baik didapatkan jika tidak terdapat pola tertentu pada grafik, seperti mengumpul di tengah, menyempit kemudian melebar atau sebaliknya melebar kemudian menyempit. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada gejala heteroskedastisitas pada data.

4.4.3 Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan untuk menentukan apakah hubungan antara variabel independen dan variabel dependen yang dihipotesiskan dalam penelitian ini dapat diterima secara statistik. Langkah ini bertujuan untuk memberikan dasar empiris dalam menjawab pertanyaan penelitian dan mengkonfirmasi model teoretis yang telah dibangun. Proses ini melibatkan pengujian signifikansi masing-masing variabel independen secara parsial maupun simultan terhadap variabel

dependen, untuk mengukur sejauh mana kontribusi variabel-variabel tersebut terhadap perubahan yang terjadi.

Dalam penelitian ini, pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan uji statistik parametrik, seperti uji t untuk menguji pengaruh secara parsial dan uji F untuk menguji pengaruh secara simultan. Nilai koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengevaluasi sejauh mana variabel independen secara keseluruhan dapat menjelaskan variabel dependen. Hasil dari pengujian ini akan menjadi dasar untuk menarik kesimpulan penelitian dan memberikan rekomendasi.

Tabel 4.12
Hasil Analisa Linear Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		t_{tabel}	t_{hitung}	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	2.198	1.186		1.853	.067
	Kemudahan transaksi	.298	.056	1.982	5.295	.000
	Kenyamanan transaksi	.646	.075	1.982	8.559	.000
	Risiko transaksi	.264	.062	1.982	4.291	.000

Sumber: Data primer (data diolah 2025)

Berdasarkan tabel 4.12 diatas terlihat bahwa data output dari analisis regresi linier berganda yang dianalisis menggunakan SPSS maka diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 2,198 + 0,298X_1 + 0,646X_2 + 0,264X_3$$

Persamaan regresi di atas memiliki makna sebagai berikut:

1. Jika Kemudahan transaksi, kenyamanan transaksi dan risiko transaksi bernilai 0, maka nilai Kepuasan konsumen diprediksi sebesar 2.198. Ini adalah nilai dasar dari Kepuasan konsumen tanpa pengaruh dari Kemudahan transaksi, kenyamanan transaksi dan risiko transaksi.

2. Kemudahan transaksi (X_1) mempunyai koefisien regresi dengan nilai sebesar 0,298. Hal ini berarti bahwa setiap kenaikan 1 unit pada variabel Kemudahan transaksi (X_1) akan menyebabkan variabel Kepuasan konsumen (Y) naik sebesar 0,298 satuan dengan asumsi Kenyamanan transaksi (X_2) dan Risiko transaksi (X_3) tetap, koefisien ini menunjukkan pengaruh positif Kemudahan transaksi (X_1) terhadap Kepuasan konsumen (Y).
3. Kenyamanan transaksi (X_2) mempunyai koefisien regresi dengan nilai sebesar 0,646. Hal ini berarti bahwa setiap kenaikan 1 unit pada variabel kenyamanan transaksi (X_2) akan menyebabkan variabel Kepuasan konsumen (Y) naik sebesar 0,646 satuan dengan asumsi Kemudahan transaksi (X_1) dan Risiko transaksi (X_3) tetap, koefisien ini menunjukkan pengaruh positif Kenyamanan transaksi (X_2) terhadap Kepuasan konsumen (Y).
4. Risiko transaksi (X_3) mempunyai koefisien regresi dengan nilai sebesar 0,264. Hal ini berarti bahwa setiap kenaikan 1 unit pada variabel Risiko transaksi (X_3) akan menyebabkan variabel Kepuasan konsumen (Y) naik sebesar 0,264 satuan dengan asumsi Kemudahan transaksi (X_1) dan Kenyamanan transaksi (X_2) tetap, koefisien ini menunjukkan pengaruh positif Risiko transaksi (X_3) terhadap Kepuasan konsumen (Y).
5. Semua variabel independen memiliki pengaruh positif terhadap Kepuasan konsumen, artinya semakin tinggi nilai pada Kemudahan transaksi, kenyamanan transaksi, dan risiko transaksi, semakin tinggi pula Kepuasan konsumen seseorang.

4.4.3.1 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Analisis ini digunakan untuk mengetahui hubungan antara dua atau lebih yaitu antara variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y) secara serentak yang menunjukkan seberapa besar hubungan yang terjadiantar variebl. Nilai R berkisar antara 0 sampai 1, nilai semakin mendekati 1 berarti hubungan yang terjadi semakin kuat, sebaliknya nilai semakin mendekati 0 maka hubungan yang terjadi semakin lemah.

Tabel 4.13
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.851 ^a	.724	.717	.82892

Sumber: Data primer (data diolah 2025)

Berdasarkan dari output SPSS di atas maka diperoleh sebagai berikut:

1. Koefisien korelasi dalam penelitian diperoleh nilai sebesar 0,851 dimana dengan nilai tersebut terdapat hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat adalah sebesar 85,1%. Artinya faktor Kemudahan transaksi (X1), kenyamanan transaksi (X2) dan Risiko transaksi (X3) mempunyai hubungan yang sangat berhubungan terhadap Kepuasan konsumen (Y).
2. Koefisien determinasi diperoleh dengan nilai sebesar 0,724 artinya bahwa sebesar 72,4 % perubahan-perubahan dalam variabel Kepuasan konsumen dapat dijelaskan oleh perubahan-perubahan faktor Kemudahan transaksi (X1), dan kenyamanan transaksi (X2). Sedangkan selebihnya sebesar 27,6 % dijelaskan oleh faktor-faktor lain diluar tiga variabel yang telah dijelaskan diatas seperti harga, lingkungan SPBU dan kebijakan pemerintah.

3. Adjusted R Square adalah versi yang disesuaikan dari R Square, yang mempertimbangkan jumlah variabel dalam model dan ukuran sampel. Nilai 0,717 berarti setelah penyesuaian, model tetap menjelaskan sekitar 71,7 % variasi dalam Kepuasan konsumen. Penyesuaian ini penting untuk menghindari bias yang mungkin muncul karena menambahkan variabel yang tidak terlalu relevan.

Standard error of the estimate adalah ukuran seberapa jauh prediksi model berbeda dari nilai aktual Kepuasan konsumen. Dalam konteks ini, rata-rata perbedaan antara nilai Kepuasan konsumen yang diprediksi dan nilai aktual adalah sekitar 0,82892 unit. Nilai ini menunjukkan seberapa akurat model memprediksi nilai Kepuasan konsumen. Semakin kecil nilainya, semakin baik modelnya.

4.4.3.2 Uji Parsial (uji t)

Untuk menguji pengaruh Kemudahan transaksi, kenyamanan transaksi dan risiko transaksi terhadap Kepuasan konsumen secara parsial, digunakan uji Statistik parsial (uji t). Apabila nilai $t_{hitung} > \text{nilai } t_{Tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, sebaliknya apabila nilai $t_{hitung} < \text{nilai } t_{Tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

Tabel 4.14
Hasil Regresi Linear Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		t_{tabel}	t_{hitung}	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	2.198	1.186		1.853	.067
	Kemudahan transaksi	.298	.056	1.982	5.295	.000
	Kenyamanan transaksi	.646	.075	1.982	8.559	.000
	Risiko transaksi	.264	.062	1.982	4.291	.000

Hasil pengujian hipotesis secara parsial dapat dilihat pada Tabel 4.14. Dapat diketahui besarnya nilai t_{hitung} dari setiap variabel independen dalam penelitian ini, nilai t_{hitung} dari setiap variabel independen akan dibandingkan dengan nilai t_{Tabel} dengan menggunakan tingkat kepercayaan (confidence interval) 95% atau $\alpha = 0,05$.

4.4.3.2.1 Variabel Kemudahan Transaksi

Pengaruh Kemudahan transaksi (X_1) terhadap variabel Kepuasan konsumen (Y) secara parsial dapat dilihat pada Tabel 4.14. Nilai t_{hitung} (5,295) lebih besar dari t_{tabel} (1,982), maka keputusannya adalah menerima H_{a1} dan menolak H_{01} . Dari hasil uji signifikansi secara parsial, didapatkan nilai signifikansi sebesar 0,000 yang mana 0,000 lebih kecil dari 0,05 artinya bahwa Kemudahan transaksi berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan konsumen.

4.4.3.2.2 Variabel Kenyamanan Transaksi

Pengaruh kenyamanan transaksi (X_2) terhadap variabel Kepuasan konsumen (Y) secara parsial dapat dilihat pada Tabel 4.14. Nilai t_{hitung} (8,559) lebih besar dari t_{tabel} (1,982), maka keputusannya adalah menerima H_{a2} dan menolak H_{02} . Dari hasil uji signifikansi secara parsial, didapatkan nilai signifikansi sebesar 0,000 yang mana 0,000 lebih kecil dari 0,05 artinya bahwa kenyamanan transaksi berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan konsumen.

4.4.3.2.3 Variabel Risiko Transaksi

Pengaruh Risiko transaksi (X_3) terhadap variabel Kepuasan konsumen (Y) secara parsial dapat dilihat pada Tabel 4.14. Nilai t_{hitung} (4,291) lebih besar dari t_{tabel} (1,982), maka keputusannya adalah menerima H_{a3} dan menolak H_{03} . Dari hasil uji signifikansi secara parsial, didapatkan nilai signifikansi sebesar 0,000 yang mana 0,000 lebih kecil dari 0,05 artinya bahwa Risiko transaksi berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan konsumen.

4.4.3.3 Uji Simultan (uji f)

Untuk menguji pengaruh Kemudahan transaksi, kenyamanan transaksi dan risiko transaksi secara bersama-sama (simultan) terhadap Kepuasan konsumen digunakan uji Statistik F (uji F). Apabila nilai $F_{hitung} > \text{nilai } F_{tabel}$, maka H_{04} ditolak dan H_{a4} diterima. Sebaliknya apabila nilai $F_{hitung} < \text{nilai } F_{tabel}$, maka H_{04} diterima dan H_{a4} ditolak.

Tabel 4.15
ANOVA

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F_{tabel}	F_{hitung}	Sig.
1	Regression	1549.775	3	516.592	2,70	94.670	.000 ^b
	Residual	589.332	108	5.457			
	Total	2139.107	111				

Sumber: Data primer (data diolah 2025)

Berdasarkan table 4.15 diatas diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 94,670 dengan signifikansi 0,000^b, sedangkan F_{tabel} pada tingkat kepercayaan (confidence interval) 95% atau $\alpha = 0,05$ adalah 2,70. Dengan membandingkan nilai F_{hitung} dengan F_{tabel} , maka F_{hitung} (94,670) $> F_{tabel}$ (2,70) dan nilai signifikansi sebesar 0,000^b lebih kecil dari 0,05 keputusannya adalah menerima H_{a4} dan menolak H_{04} artinya secara bersama-sama variabel Kemudahan transaksi (X_1), kenyamanan transaksi (X_2) dan

risiko transaksi (X_3) berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan konsumen (Y).

4.5 Pembahasan Hasil Penelitian

4.5.1 Pengaruh Kemudahan Transaksi Secara Parsial Terhadap Kepuasan

Konsumen

Kemudahan transaksi mencerminkan seberapa praktis suatu sistem digunakan oleh masyarakat umum. Aplikasi atau sistem yang dianggap mudah biasanya memiliki navigasi yang jelas, proses yang tidak rumit, serta dapat digunakan oleh berbagai kalangan tanpa membutuhkan kemampuan teknis yang tinggi. Kemudahan ini akan meningkatkan minat serta memperluas adopsi layanan digital, khususnya di masyarakat yang masih dalam tahap awal transisi dari sistem manual ke digital.

Pada penggunaan aplikasi MyPertamina di SPBU H. Zamhur, sebagian besar pengguna menyatakan bahwa proses pendaftaran, pengisian data kendaraan, dan pembuatan QR Code dapat dilakukan dengan langkah-langkah yang cukup jelas dan sederhana. Meskipun beberapa pengguna awal mengalami kesulitan, bantuan dari petugas SPBU dan sosialisasi yang dilakukan membuat proses transaksi menjadi lebih mudah dipahami. Kemudahan ini mendorong pengguna untuk tetap menggunakan aplikasi, bahkan menjadikannya sebagai bagian dari rutinitas saat mengisi BBM.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Indriana dan Chusnah (2020) yang mengatakan bahwa kemudahan dan keamanan transaksi berpengaruh terhadap kepuasan konsumen baik secara parsial maupun simultan. Hidayah et al (2022) juga mengatakan hal yang sama, hasil dari penelitian

mereka adalah kualitas pelayanan, kemudahan transaksi dan fitur pada aplikasi berpengaruh terhadap kepuasan nasabah baik secara parsial maupun simultan. Terakhir, penelitian yang dilakukan oleh Yulita et al (2023), hasil dari penelitian mereka adalah kemudahan dan keamanan transaksi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen baik secara parsial maupun simultan.

4.5.2 Pengaruh Kenyamanan Transaksi Secara Parsial Terhadap Kepuasan

Konsumen

Kenyamanan transaksi merupakan faktor penting dalam proses digitalisasi layanan, khususnya dalam konteks transaksi non-tunai. Pengguna akan cenderung tetap menggunakan suatu layanan apabila mereka merasa nyaman dalam setiap tahapannya, mulai dari tampilan sistem, proses input data, kecepatan transaksi, hingga kepastian hasil akhir. Rasa nyaman ini membentuk pengalaman positif yang dapat meningkatkan loyalitas pengguna terhadap layanan tersebut.

Dalam konteks aplikasi MyPertamina di SPBU H. Zamhur, kenyamanan tercermin dari beberapa aspek, seperti antarmuka aplikasi yang cukup mudah dipahami oleh sebagian besar pengguna, ketersediaan informasi saldo, serta proses pembayaran yang efisien. Pengguna merasa terbantu karena tidak perlu membawa uang tunai dan dapat langsung melakukan transaksi melalui ponsel. Selain itu, keberadaan fitur riwayat transaksi dan notifikasi juga memberikan nilai tambah yang meningkatkan rasa percaya dan kenyamanan saat bertransaksi menggunakan aplikasi tersebut.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Aulia (2019) juga mengatakan hal yang sama, berdasarkan hasil Variabel

kenyamanan secara statistik berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah.

4.5.3 Pengaruh Risiko Transaksi Secara Parsial Terhadap Kepuasan

Konsumen

Risiko transaksi dalam penggunaan layanan digital menjadi salah satu pertimbangan penting bagi pengguna. Risiko dapat berupa ketidakpastian terhadap keberhasilan transaksi, keamanan data pribadi, gangguan teknis, atau kekhawatiran akan kegagalan sistem. Apabila risiko ini tidak dikelola dengan baik, maka akan menurunkan kepercayaan pengguna dan berpotensi menghambat adopsi layanan digital secara luas.

Pada aplikasi MyPertamina, beberapa pengguna awal sempat merasa khawatir terhadap potensi gangguan sistem, seperti keterlambatan pemindaian QR Code atau saldo yang tidak terbaca. Namun, seiring dengan peningkatan sosialisasi, kehadiran petugas yang siap membantu, dan peningkatan performa aplikasi, kekhawatiran tersebut mulai berkurang. Pengelolaan risiko yang baik oleh pihak SPBU dan respons cepat terhadap kendala teknis menjadi kunci dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap aplikasi ini.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh A. Y. I. Et al (2023) yang mengatakan bahwa risiko transaksi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen

4.5.4 Pengaruh Kemudahan Transaksi, Kenyamanan Transaksi dan Risiko

Transaksi Secara Simultan Terhadap Kepuasan Konsumen

Ketika kenyamanan, kemudahan, dan risiko transaksi dilihat secara bersamaan, ketiganya memberikan pengaruh signifikan terhadap keputusan pengguna dalam menggunakan aplikasi digital. Hal ini menegaskan bahwa pengalaman transaksi yang positif tidak hanya ditentukan oleh satu aspek saja, melainkan dari kombinasi yang seimbang antara kenyamanan sistem, kesederhanaan proses, dan pengelolaan risiko yang efektif. Semakin harmonis ketiga unsur tersebut, semakin besar peluang aplikasi digunakan secara berkelanjutan.

Demikian pula, dalam konteks penggunaan aplikasi MyPertamina di SPBU H. Zamhur, integrasi ketiga faktor tersebut secara bersamaan berperan besar dalam meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat. Ketika pengguna merasa nyaman, mudah, dan aman dalam bertransaksi, mereka lebih termotivasi untuk menggunakan aplikasi ini dalam jangka panjang. Oleh karena itu, peningkatan kualitas aplikasi dan layanan pendukung di lapangan sangat diperlukan untuk mempertahankan dan memperluas penggunaan MyPertamina di masyarakat.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Niazi dan Oktaviani (2023) yang mengatakan bahwa kemudahan, kegunaan, risiko dan kenyamanan dalam bertransaksi berpengaruh signifikan terhadap sikap puas dalam diri konsumen baik itu secara parsial maupun simultan.

4.6 Implikasi Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh kenyamanan transaksi, kemudahan transaksi, dan risiko transaksi terhadap penggunaan aplikasi MyPertamina di SPBU H. Zamhur, Desa Batoh, Kota Banda Aceh, terdapat beberapa implikasi penting yang dapat ditarik. Implikasi ini terbagi ke dalam dua aspek, yaitu implikasi praktis dan teoritis, yang memberikan kontribusi baik terhadap pengembangan praktik pelayanan publik digital maupun penguatan kajian ilmiah di bidang perilaku konsumen dan teknologi layanan.

4.6.1 Implikasi Praktis

Implikasi praktis dari penelitian ini memberikan panduan langsung bagi pengelola layanan, khususnya pihak MyPertamina dan SPBU. Temuan bahwa kenyamanan, kemudahan, dan risiko transaksi berpengaruh signifikan menunjukkan bahwa faktor-faktor tersebut perlu menjadi perhatian utama dalam pengembangan sistem aplikasi digital. Untuk meningkatkan kenyamanan, pengembang aplikasi perlu terus menyempurnakan tampilan antarmuka (user interface) dan fungsionalitas yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat umum. Penggunaan bahasa yang mudah dipahami, serta penyederhanaan proses transaksi, juga dapat menjadi strategi yang efektif. Aspek kemudahan perlu dioptimalkan dengan memastikan bahwa proses pendaftaran, penggunaan QR Code, hingga metode pembayaran dapat dilakukan dengan cepat dan sederhana. Pihak SPBU juga dapat menyediakan layanan bantuan seperti petugas khusus yang membantu pengguna awam saat melakukan transaksi. Sementara itu, dalam hal risiko transaksi, penting bagi MyPertamina untuk terus meningkatkan

keandalan sistem, memperkuat keamanan data, dan menyediakan saluran aduan atau solusi cepat terhadap gangguan teknis. Dengan mengelola ketiga aspek ini secara menyeluruh, aplikasi MyPertamina dapat meningkatkan kepercayaan serta kepuasan pengguna, dan memperluas adopsi digital dalam transaksi BBM.

4.6.2 Implikasi Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini memperkuat dan memperluas kajian terkait perilaku konsumen terhadap layanan berbasis teknologi digital. Hasil penelitian mendukung teori-teori sebelumnya yang menyatakan bahwa kenyamanan, kemudahan, dan risiko merupakan determinan utama dalam pengambilan keputusan penggunaan teknologi, terutama dalam konteks sistem pembayaran elektronik (electronic payment systems). Temuan ini memperkuat posisi variabel-variabel tersebut dalam model-model perilaku pengguna teknologi, seperti Technology Acceptance Model (TAM) dan Theory of Planned Behavior (TPB), yang menekankan pentingnya persepsi pengguna terhadap kemudahan dan risiko dalam membentuk niat dan perilaku aktual.

Penelitian ini juga memberikan kontribusi terhadap literatur lokal terkait implementasi teknologi pelayanan publik di Indonesia. Dengan mengambil lokasi penelitian di SPBU H. Zamhur, penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun teknologi seperti MyPertamina telah dirancang secara nasional, keberhasilan implementasinya tetap sangat bergantung pada konteks lokal, termasuk kesiapan pengguna, dukungan petugas, serta kualitas sistem. Oleh karena itu, studi ini dapat menjadi rujukan bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengkaji interaksi antara faktor teknologi dan perilaku masyarakat dalam konteks pelayanan publik digital.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai pengaruh kenyamanan transaksi, kemudahan transaksi, dan risiko transaksi terhadap penggunaan aplikasi MyPertamina di SPBU H. Zamhur, Desa Batoh, Kota Banda Aceh, maka dapat disimpulkan beberapa hal berikut:

1. Kenyamanan transaksi berpengaruh signifikan terhadap penggunaan aplikasi MyPertamina. Semakin tinggi tingkat kenyamanan yang dirasakan oleh pengguna, semakin besar kemungkinan mereka untuk terus menggunakan aplikasi tersebut dalam transaksi pembelian BBM.
2. Kemudahan transaksi juga memberikan pengaruh yang signifikan terhadap penggunaan aplikasi MyPertamina. Pengguna merasa dimudahkan dengan proses registrasi, pembuatan QR Code, dan transaksi digital, sehingga meningkatkan adopsi aplikasi ini.
3. Risiko transaksi berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan aplikasi. Persepsi risiko yang rendah, seperti minimnya gangguan sistem dan keamanan data yang terjamin, mendorong kepercayaan pengguna terhadap aplikasi.
4. Secara simultan, ketiga variabel yaitu kenyamanan, kemudahan, dan risiko transaksi secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap penggunaan aplikasi MyPertamina. Hal ini menunjukkan bahwa pengalaman pengguna secara menyeluruh sangat menentukan keberhasilan adopsi aplikasi digital tersebut.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka penulis memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi masukan bagi pihak terkait, khususnya pengelola aplikasi MyPertamina dan SPBU H. Zamhur:

1. Bagi Pengelola SPBU dan Pihak MyPertamina, disarankan untuk terus meningkatkan kualitas layanan aplikasi dengan memperhatikan aspek kenyamanan dan kemudahan pengguna. Hal ini bisa dilakukan melalui penyempurnaan fitur, penyajian informasi yang lebih ramah pengguna, serta mempercepat proses transaksi digital di lapangan.
2. Bagi masyarakat pengguna, disarankan untuk aktif mengikuti sosialisasi atau pelatihan penggunaan aplikasi agar lebih memahami fungsionalitasnya. Dengan pemahaman yang baik, risiko kesalahan transaksi dapat ditekan dan kenyamanan dalam menggunakan aplikasi pun meningkat.
3. Untuk peneliti selanjutnya, disarankan agar memperluas objek penelitian ke beberapa SPBU lain guna memperoleh gambaran yang lebih luas mengenai penggunaan aplikasi MyPertamina, sehingga hasilnya dapat dijadikan bahan evaluasi dan pengembangan kebijakan penggunaan teknologi dalam pelayanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

- Adhitya, W. R. (2023). Faktor-Faktor Kenyamanan Transaksi pada Platform Digital. Jakarta: Pustaka Digital Indonesia.
- Ahmaddien, I., & Syarkani, Y. (2022). Statistika Terapan Dengan Sistem SPSS (E. Warsidi (ed.); 1st ed.). ITB Press.
- Aisyah, S. (2022). Analisis Peranan Auditor Internal Terhadap Fungsi Pemasaran (Promosi) Pada Hotel Transit Syariah Medan. *Accumulated Journal (Accounting and Management Research Edition)*, 3(2), 198-206.
- Alsukri, M. R. (2021). Pengaruh Kemudahan, Gaya Hidup dan Perilaku Konsumtif Terhadap Keputusan Penggunaan E-Wallet Selama Masa Pandemi Covid-19 (Doctoral dissertation, STIE Malangkececwara).
- Amalia, F., & Hastriana, S. (2022). Pengaruh Kemudahan Transaksi terhadap Kepuasan Nasabah pada Layanan Perbankan. *Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, 14(2), 87-99.
- Anggraeni, D. A., Setiobudi, A., Teofilus, T., & Sandy, N. M. C. P. A. (2023). Analisis Kepercayaan Dan Persepsi Risiko Produk Terhadap Keputusan Pembelian Online Di E-Commerce. *JBMI (Jurnal Bisnis, Manajemen, dan Informatika)*, 19(3), 160-175.
- Apriani, F. (2022). Pengaruh Kemudahan Transaksi Dan Kualitas Web Terhadap Keputusan Pembelian Melalui Kepercayaan Konsumen (Doctoral dissertation, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta).
- Aulia, M. R. (2019). Pengaruh Kemudahan, Kenyamanan, Kemampuan Akses, dan Keamanan Mobile Banking terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri (Studi Kasus Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Kaliurang Yogyakarta).
- Astria, N. (2021). Pengaruh kepercayaan, persepsi kemudahan penggunaan, dan persepsi kenyamanan terhadap intensi pembelian ulang melalui e-commerce. *Al-Qashdu: Jurnal Ekonomi dan Keuangan Syariah*, 4(1), 38–50.
- Chusnah, & Indriani, K. tri. (2020). “Pengaruh Kemudahan dan Keamanan terhadap Kepuasan Konsumen Fintech. *KINERJA Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 3(1), 111–122.
- Daud, M., Sari, D., & Rizki, A. (2019). Pengalaman Belanja dan Kepuasan Pelanggan: Studi Empiris pada E-Commerce. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 10(3), 123-135.
- Davis, F. D. (2022). *Technology Acceptance Model (TAM): User Acceptance of Information Technology*. New York: Pearson.
- Dewi, N. L. P. A., Endiana, I. D. M., & Arizona, I. P. E. (2019). Pengaruh Rasio Likuiditas, Rasio Leverage Dan Rasio Profitabilitas Terhadap Financial Distress Pada Perusahaan Manufaktur. *Kumpulan Hasil Riset Mahasiswa Akuntansi (KHARISMA)*, 1(1)

- Fatimah, S. (2019). Pengantar transportasi. Myria Publisher.
- Fatmawati, & Soliha, E. (2022). Indikator Persepsi Harga dan Pengaruhnya terhadap Kepuasan Konsumen. *Syntax Literate*, Vol. 7, No. 3, Maret 2022.
- Hafizh, A., Rani, D., & Sulaiman, M. (2023). Dampak Kemudahan Transaksi BSI Mobile terhadap Kepuasan Nasabah: Studi Kasus di Kota Banda Aceh. *Jurnal Sistem Informasi*, 10(1), 34-45.
- Halim, S. P., Azhad, M. N., & Puspitadewi, I. (2022). Pengaruh Kemudahan, Kemanfaatan, dan Risiko terhadap Minat Nasabah dalam Menggunakan Mobile Banking (Studi Kasus Pada Bank Syariah Indonesia Cabang Jember). *Jurnal Mahasiswa Entrepreneurship (JME)*, 1(10), 2035-2042.
- Harseno, D., & Achjari, D. (2022). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Persepsi Pengguna E-Wallet di Indonesia. *ABIS: Accounting and Business Information Systems Journal*, 12(1), 34-45.
- Haykal, A. P., Febrilia, I., & Monoarfa, T. A. (2023). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Konsumen Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Konsumen Dalam Berbelanja Online. *Jurnal Bisnis, Manajemen, Dan Keuangan*, 4(1), 17-35.
- Hidayah, N., Andriyati, S., Rismayani, V., & Victoria, V. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kemudahan Transaksi dan Fitur Produk terhadap Kepuasan Nasabah dalam Penggunaan Bsi Mobile Banking. *Jurnal Ekonomi Syariah: Institut Agama Islam Sunan Kalijogo Malang*, 4(2), 139–159.
- Hikmawati, N. K. (2022). Analisis Kualitas Layanan My Pertamina Menggunakan Pendekatan e-GovQual pada Beberapa Kota Percobaan. *Jurnal Manajemen Informatika (JAMIKA)*, 12(2), 100-111.
- Ibrahim, R. M., & Moeliono, N. N. K. (2020). Pengaruh Manfaat, Kepercayaan, Efikasi Diri, Kemudahan Penggunaan, Keamanan Terhadap Persepsi Konsumen Pada My Pertamina (Studi Pada Penggunaan My Pertamina Kota Bandung). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Manajemen*, 5(2), 396-413.
- Jatnika, R. F., Kaniawulan, I., & Singasatia, D. (2023). Analisis Penerimaan Aplikasi Mypertamina Menggunakan Metode Technology Acceptance Model (Tam). *Jurnal Teknologi Informasi Dan Komunikasi*, 14(2), 347-357.
- Kerlinger, F. N., & Lee, H. B. (2000). *Foundations of Behavioral Research* (4th ed.). Fort Worth, TX: Harcourt College Publishers
- Khairunissa, A. R. (2024). Pengaruh Digital Marketing, Perceived Ease Of Use, dan E-Service Quality terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi BSI Mobile pada Nasabah Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus pada Kc. Medan Ahmad Yani).
- Laloan, W.T.J., Wenas, R.S., & Loindong, S.S.R. (2023). "Pengaruh Risiko terhadap Minat Pengguna E-Payment QRIS pada Mahasiswa". *Jurnal EMBA*.
- Likert, R. (2017). The method of constructing an attitude scale. In *Scaling* (pp. 233-242). Routledge.

- Machali, I. (2021). Metode Penelitian Kuantitatif. In A. Q. Habib (Ed.), *Laboratorium Penelitian dan Pengembangan Farmaka Tropis Fakultas Farmasi Universitas Mualawarman, Samarinda, Kalimantan Timur. Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Kalijaga Yogyakarta*.
- Manaroinsong, J. (2022). Metode Penelitian. In November 2022 (1st ed., Issue17). CV. R.A.De.Rozarie.
- Niazi, H. A., & Oktaviani, R. F. (2023). Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kegunaan, Persepsi Risiko, Dan Kenyamanan Terhadap Sikap Konsumen Dalam Belanja Online. *Jurnal Bintang Manajemen*, 1(4), 191–203.
- Nursodik, A., Saefullah, A., Ali, U., Destiana, S., Lolyta, P., Pardian, R., & Adiguna, P. (2023). Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen Di UD. Mekar Jaya Buah Kota Tangerang:(Studi Kasus Kepuasan Konsumen di UD. Mekar Jaya Buah). *Jurnal Multidisiplin Indonesia*, 1(3), 09-19.
- Paramita, R. W. D., Rizal, N., & Sulistyan, R. B. (2021) *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Buku Ajar Perkuliahan Metodologi Penelitian Bagi Mahasiswa Akuntansi & Manajemen (3rd ed.)* Wifda Gama Press Stie Widya Gama Lumajang.
- Priadana, M. S., & Sunarsi, D. (2021). Metode penelitian kuantitatif. Pascal books.
- Pratiwi, L. H. J., Dirgantara, I. M. B., & Hasya, A. (2022). Analisis perval dan consumer experience terhadap minat pembelian produk virtual dalam aplikasi freemium line webtoon dengan metode pembayaran elektronik (e-wallet) sebagai variabel moderasi. *Diponegoro Journal of Management*, 11(6).
- PT Pertamina (Persero). (2021). *MyPertamina: Kemudahan Transaksi dan Reward di SPBU*.
- Putra, E. R. A. H., & Mulazid, A. S. (2019). Pengaruh Lokasi, Bagi Hasil dan Promosi terhadap Proses Keputusan Nasabah Menabung di PT Panin Dubai Syariah Bank. *Li Falah: Jurnal Studi Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 3(1), 1-17.
- Putri, A., & Nugraha, B. (2023). Pengaruh kenyamanan transaksi, kemudahan transaksi, dan risiko transaksi terhadap kepuasan konsumen dalam penggunaan aplikasi digital. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Digital*, 5(2), 112–124.
- Salsabila, Z., Halim, F., & Hutaeruk, A. A. (2023). Penggunaan User Experience Questionnaire Plus (UEQ+) untuk Mengevaluasi Pengalaman Pengguna Aplikasi Mypertamina. *REMIK: Riset dan E-Jurnal Manajemen Informatika Komputer*, 7(4), 1856-1867.
- Sartika, S. N., Anita, E., Mubyarto, N., & Munsarida. (2022). Pengaruh perilaku konsumen dan kepuasan konsumen terhadap keputusan pembelian busana muslimah pada online shop. *Jurnal Makesya*, 2(1), 51-60.

- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research methods for business: A skill building approach*. John Wiley & sons.
- Sulsel.pikiran-rakyat.com (Imran Said, 2022). "MyPertamina, 1 Juli 2022 Merupakan Pendaftaran, Bukan Pembatasan Pembelian" <https://sulsel.pikiran-rakyat.com/nasional/pr-2724887666/mypertamina-1-juli-2022-merupakan-pendaftaran-bukan-pembatasan-pembelian?page=all> Di akses 16 Desember 2024
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukma, R., & Riptiono, A. (2022). Kenyamanan Transaksi dan Pengaruhnya terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 13(2), 45-58.
- Suriani, N., & Jailani, M. S. (2023). Konsep populasi dan sampling serta pemilihan partisipan ditinjau dari penelitian ilmiah pendidikan. *IHSAN: Jurnal Pendidikan Islam*, 1(2), 24-36.
- Suryana, Y. (2015). *Metode penelitian manajemen pendidikan* In jakarta (1st ed.). Pustaka setia.
- Suyar, A. S., Azhmy, M. F., & Yolanda, L. (2023). Pengaruh celebrity endorse, kemudahan transaksi, desain website, promosi online, testimoni dan keamanan terhadap keputusan pembelian konsumen shopee di kalangan mahasiswa. *Insight Management Journal*, 3(3), 239-251.
- Walfani, R. (2023). *Pengaruh Uang Digital Dalam Meningkatkan Kenyamanan Bertransaksi Pada Masyarakat Desa Perawang Barat Perspektif Ekonomi Syariah* (Doctoral Dissertation, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau).
- Widikdo, A. A., & Ramadhan, J. (2023). Pengaruh Kegunaan, Kemudahan Penggunaan, Keamanan dan Privasi Terhadap Niat Pemakaian Aplikasi My Pertamina Dimediasi Sikap. *Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Bisnis (JEMB)*, 1(2), 182-194.
- Waruwu, M., Puat, S. N., Utami, P. R., Yanti, E., & Rusydiana, M. (2025). Metode penelitian kuantitatif: Konsep, jenis, tahapan dan kelebihan. *Jurnal Ilmiah Profesi Pendidikan*, 10(1), 917-932.
- Yulita, L., Solihat, A., Roisah, R., Djunarto, & Trijumansyah, A. (2023). Pengaruh Kemudahan Penggunaan dan Keamanan Transaksi terhadap Kepuasan Konsumen Aplikasi Kredivo. *Service Management Triangle: Jurnal Manajemen Jasa*, 5(2), 112-121.

LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner

Kuesioner ini dimaksudkan untuk penulisan karya akhir yang bersifat ilmiah sebagai persyaratan tugas akhir pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Aceh, berfokus pada bidang Bisnis Digital.

Saya Rio Febrian, Program Studi Bisnis Digital, Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Aceh. Saya memohon kesediaan Bapak/Ibu untuk meluangkan waktu sejenak guna mengisi angket ini. Saya berharap Bapak/Ibu menjawab dengan leluasa, sesuai dengan apa yang Bapak/Ibu rasakan, lakukan dan alami.

Bapak/Ibu diharapkan menjawab dengan jujur dan terbuka, sebab tidak ada jawaban yang benar atau salah. Sesuai dengan kode etik penilaian, saya menjamin kerahasiaan semua data. Kesediaan Bapak/Ibu mengisi kuisisioner ini adalah bantuan yang sangat berharga bagi saya.

Saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas kesediaan Bapak/Ibu yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuisisioner ini, dan saya mohon maaf apabila ada pernyataan yang tidak berkenan di hati Bapak/Ibu.

Identitas Responden

- | | |
|---------------|------------------|
| 1. Umur | 2. Jenis Kelamin |
| a) 18 – 22 | a) Pria |
| b) 22 – 26 | b) Wanita |
| c) 26 – 30 | |
| d) 30 – 35 | |
| e) > 35 | |
| 3. Pendidikan | |
| a) SMA/SMK | |
| b) Mahasiswa | |
| c) Pegawai | |

Keterangan

Pernyataan	Bobot
Sangat Tidak Puas (STP)	1
Tidak Puas (TP)	2
Kurang Puas (KP)	3
Puas (P)	4
Sangat Puas (SP)	5

Petunjuk Pengisian: Mohon Bapak/Ibu memberikan tanda check list (√) pada salah satu jawaban yang sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu sesuai dengan kategori jawaban STS = Sangat Tidak Setuju, TS = Tidak Setuju, KS = Kurang Setuju, S = Setuju, SS = Sangat Setuju.



A. Kepuasan Konsumen

No	Pertanyaan	STP	TP	KP	P	SP
A1	Saya merasa puas dengan kecepatan pelayanan SPBU H. Zamhur saat bertransaksi menggunakan aplikasi MyPertamina.					
A2	Harga bahan bakar di SPBU H. Zamhur sesuai dengan layanan yang saya peroleh melalui aplikasi MyPertamina.					
A3	Saya merasa mudah menemukan fitur-fitur yang saya butuhkan di aplikasi MyPertamina saat menggunakan layanan SPBU H. Zamhur.					
A4	Petugas SPBU H. Zamhur menunjukkan kepedulian terhadap kebutuhan saya saat menggunakan aplikasi MyPertamina.					

B. Kemudahan Transaksi

No	Pertanyaan	STP	TP	KP	P	SP
B1	Informasi pada tampilan aplikasi MyPertamina mudah dikenali dan dipahami.					
B2	Saya mudah menemukan layanan bahan bakar atau transaksi yang saya butuhkan melalui aplikasi MyPertamina.					
B3	Saya merasa mudah mengakses informasi yang saya butuhkan tentang layanan SPBU melalui aplikasi MyPertamina.					
B4	Fitur-fitur pada aplikasi MyPertamina mudah digunakan untuk melakukan pembayaran di SPBU H. Zamhur.					

C. Kenyamanan Transaksi

No	Pertanyaan	STP	TP	KP	P	SP
C1	Menu dan tampilan aplikasi MyPertamina mudah dipahami dan nyaman digunakan.					
C2	Saya merasa aman karena aplikasi MyPertamina melindungi data pribadi dan riwayat transaksi saya.					
C3	Aplikasi MyPertamina membantu saya menghemat waktu dalam melakukan transaksi di SPBU H. Zamhur.					
C4	Aplikasi MyPertamina memberikan pengalaman transaksi yang nyaman dan sesuai dengan preferensi saya.					

D. Risiko Transaksi

No	Pertanyaan	STP	TP	KP	P	SP
D1	Saya khawatir terjadi keterlambatan atau gangguan saat melakukan transaksi menggunakan aplikasi MyPertamina.					
D2	Saya percaya bahwa aplikasi MyPertamina memiliki langkah-langkah keamanan yang memadai untuk melindungi data saya.					
D3	Saya merasa bahwa aplikasi MyPertamina mampu memenuhi kebutuhan transaksi saya dengan baik dan responsif.					
D4	Saya merasa bahwa transaksi melalui aplikasi MyPertamina di SPBU H. Zamhur memiliki jaminan keamanan yang memadai.					

Lampiran 2 Tabulasi data

No. resp	Data Responden			Kepuasan Konsumen (Y)				Kemudahan Transaksi (X1)				Kenyamanan Transaksi (X2)				Risiko Transaksi (X3)			
	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Y1	Y2	Y3	Y4	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4
1	Wanita	18–22	SMA/SMK	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5
2	Pria	18–22	SMA/SMK	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	3	4	3
3	Pria	26–30	Mahasiswa	4	3	4	3	3	2	2	3	4	3	4	3	4	2	2	2
4	Pria	22–26	Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2
5	Pria	22–26	Mahasiswa	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	2
6	Pria	22–26	SMA/SMK	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	2
7	Wanita	18–22	Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4
8	Pria	>35	SMA/SMK	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5
9	Wanita	18–22	SMA/SMK	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4
10	Wanita	>35	Mahasiswa	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	2	5
11	Wanita	30–35	SMA/SMK	4	4	4	3	5	4	5	4	4	3	4	3	4	4	4	4
12	Wanita	18–22	Mahasiswa	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5
13	Pria	18–22	Mahasiswa	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	3	4	4	3	5
14	Pria	18–22	Mahasiswa	5	5	5	5	2	3	2	3	5	5	5	3	5	5	5	5
15	Wanita	22–26	Mahasiswa	4	5	5	4	2	2	2	2	5	4	5	2	4	4	4	5
16	Wanita	22–26	Mahasiswa	5	5	5	5	3	3	2	2	5	5	5	2	3	5	5	5
17	Pria	>35	Pegawai	4	4	5	5	2	2	2	2	5	5	5	2	4	4	3	4
18	Wanita	>35	Pegawai	4	5	5	5	2	2	2	3	5	5	5	3	5	5	5	5
19	Wanita	18–22	Pegawai	5	4	4	5	2	2	3	2	4	5	4	2	4	4	4	4
20	Pria	>35	Pegawai	5	4	5	5	3	3	3	2	5	5	5	2	5	5	5	5
21	Wanita	22–26	Pegawai	4	4	4	4	2	2	2	2	4	4	4	2	5	4	4	4

22	Pria	>35	Mahasiswa	5	5	5	5	3	3	2	3	5	5	5	3	5	4	5	5
23	Wanita	30–35	SMA/SMK	5	5	4	4	2	2	2	2	4	4	4	2	5	5	5	5
24	Pria	22–26	SMA/SMK	4	5	4	5	2	2	2	2	4	5	5	2	4	4	5	5
25	Pria	30–35	Mahasiswa	4	5	5	5	2	2	2	2	5	5	5	2	4	5	5	5
26	Wanita	>35	SMA/SMK	4	4	4	5	3	3	2	3	4	5	5	3	4	4	4	5
27	Pria	26–30	SMA/SMK	5	5	5	5	3	2	2	2	5	5	5	2	5	5	5	5
28	Pria	18–22	Pegawai	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	3	4	5	4	5
29	Wanita	22–26	Pegawai	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	3	5	4	5	4
30	Pria	30–35	Pegawai	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	2	5	5	4	4
31	Pria	26–30	SMA/SMK	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	2	4	4	4	5
32	Wanita	26–30	Pegawai	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	2	5	5	5	5
33	Wanita	22–26	Mahasiswa	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	2	4	5	4	4
34	Pria	22–26	SMA/SMK	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	2	4	5	4	4
35	Pria	26–30	SMA/SMK	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	2	4	5	5	5
36	Wanita	18–22	Pegawai	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	2	2	2	2	2
37	Wanita	18–22	Mahasiswa	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	2	4	4	4	4
38	Pria	30–35	Pegawai	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	3	5	5
39	Pria	18–22	Pegawai	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	2	4	4	4	3
40	Pria	26–30	SMA/SMK	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5
41	Pria	26–30	SMA/SMK	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	3	4	5	4	4
42	Pria	>35	Pegawai	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	3	4	3	4	3
43	Wanita	26–30	SMA/SMK	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	2	4	2	2	2
44	Pria	18–22	SMA/SMK	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	2	4	2	2	2
45	Pria	30–35	SMA/SMK	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	3	4	5	5	5
46	Pria	>35	Pegawai	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	2	4	4	4	4
47	Wanita	18–22	SMA/SMK	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	4	5	5	5

48	Pria	30-35	Pegawai	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	2	4	4	4	4
49	Wanita	18-22	SMA/SMK	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	2	5	5	5	4
50	Wanita	>35	Mahasiswa	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	2	4	2	2	2
51	Pria	26-30	SMA/SMK	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	2	4	4	4	4
52	Pria	>35	Pegawai	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	2	5	3	5	5
53	Wanita	26-30	SMA/SMK	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	3
54	Wanita	>35	Pegawai	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	3	4	4	5
55	Wanita	22-26	Pegawai	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	2
56	Wanita	18-22	SMA/SMK	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	2	4	4	4	2
57	Wanita	18-22	Pegawai	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	2	5	3	5	2
58	Pria	22-26	SMA/SMK	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	2	4	4	4	4
59	Pria	26-30	Mahasiswa	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5
60	Pria	18-22	Pegawai	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	3	5	4	4	4
61	Pria	22-26	Pegawai	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5
62	Wanita	18-22	Pegawai	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	3	5	5	4	4
63	Pria	30-35	Pegawai	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	4	5
64	Pria	26-30	Mahasiswa	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	2	4	5	5	5
65	Pria	30-35	Mahasiswa	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	5
66	Pria	26-30	SMA/SMK	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	5	4	5	5
67	Pria	22-26	Pegawai	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	5	4	5
68	Pria	26-30	Pegawai	2	2	2	4	2	2	2	4	2	4	2	4	4	2	2	4
69	Pria	26-30	Mahasiswa	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	4	3	2	5
70	Pria	22-26	SMA/SMK	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	2	2	4
71	Pria	26-30	Mahasiswa	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5
72	Wanita	18-22	Mahasiswa	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	4	4
73	Pria	>35	SMA/SMK	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	5	5

74	Pria	22–26	Pegawai	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	5
75	Wanita	>35	Pegawai	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	5
76	Wanita	22–26	Mahasiswa	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
77	Pria	22–26	Mahasiswa	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2
78	Pria	30–35	Mahasiswa	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4
79	Wanita	30–35	SMA/SMK	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5
80	Pria	26–30	SMA/SMK	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
81	Wanita	>35	Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5
82	Wanita	22–26	Pegawai	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	5	5	4	4
83	Pria	26–30	Pegawai	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	5	4	5
84	Pria	18–22	SMA/SMK	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	5	5	5
85	Pria	22–26	SMA/SMK	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	4	4	4	5
86	Wanita	18–22	Pegawai	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	4	5	3
87	Wanita	26–30	SMA/SMK	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	5	4	4
88	Wanita	30–35	Pegawai	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2
89	Wanita	26–30	Mahasiswa	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3
90	Wanita	18–22	SMA/SMK	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	2	2	2
91	Pria	22–26	Mahasiswa	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
92	Pria	>35	SMA/SMK	5	5	4	5	2	2	2	2	4	4	4	4	3	3	4	4
93	Pria	26–30	SMA/SMK	5	3	4	5	5	3	4	4	3	5	5	3	2	2	5	3
94	Wanita	22–26	Mahasiswa	4	2	2	4	4	2	2	2	4	4	3	4	2	2	4	4
95	Wanita	30–35	Mahasiswa	4	4	3	4	4	4	3	4	5	5	5	5	2	2	4	5
96	Pria	30–35	SMA/SMK	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	2	2	2	2
97	Pria	30–35	Mahasiswa	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	3	2	2	2
98	Pria	22–26	Pegawai	3	4	3	3	3	4	3	2	5	4	4	5	2	2	2	2
99	Pria	26–30	Pegawai	2	2	2	2	2	2	2	2	5	4	5	5	2	2	2	2

100	Wanita	22–26	Mahasiswa	2	2	2	2	2	2	2	2	5	5	5	5	2	2	2	2
101	Pria	22–26	Pegawai	4	4	4	4	3	5	5	5	5	4	4	3	5	4	4	4
102	Wanita	>35	Pegawai	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5
103	Pria	>35	Pegawai	4	4	4	4	4	3	2	2	3	4	4	3	5	5	4	4
104	Wanita	26–30	SMA/SMK	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	5	2	5	5	4	5
105	Wanita	>35	Pegawai	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	2	4	5	5	5
106	Pria	30–35	Pegawai	5	3	5	5	5	5	5	4	4	5	2	2	4	4	4	5
107	Pria	>35	Mahasiswa	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	2	2	5	4	5	5
108	Wanita	30–35	Pegawai	4	5	5	5	5	2	2	2	2	2	2	2	5	5	4	5
109	Pria	26–30	SMA/SMK	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	2	4	4	2	2	4
110	Pria	22–26	SMA/SMK	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	2	3	4	3	2	5
111	Pria	22–26	Mahasiswa	4	5	5	4	2	5	4	5	4	4	2	2	5	2	2	4
112	Pria	>35	SMA/SMK	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	2	2	2	2	2	5



Lampiran 3 Karakteristik responden

Statistics

		Usia	Tingkat pendidikan	Jenis kelamin
N	Valid	112	112	112
	Missing	0	0	0
Mean		2.88	1.99	1.42
Std. Error of Mean		.132	.080	.047

Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	18-22 Tahun	23	20.5	20.5	20.5
	22-26 Tahun	27	24.1	24.1	44.6
	26-30 Tahun	24	21.4	21.4	66.1
	30-35 tahun	17	15.2	15.2	81.3
	>35 Tahun	21	18.8	18.8	100.0
	Total	112	100.0	100.0	

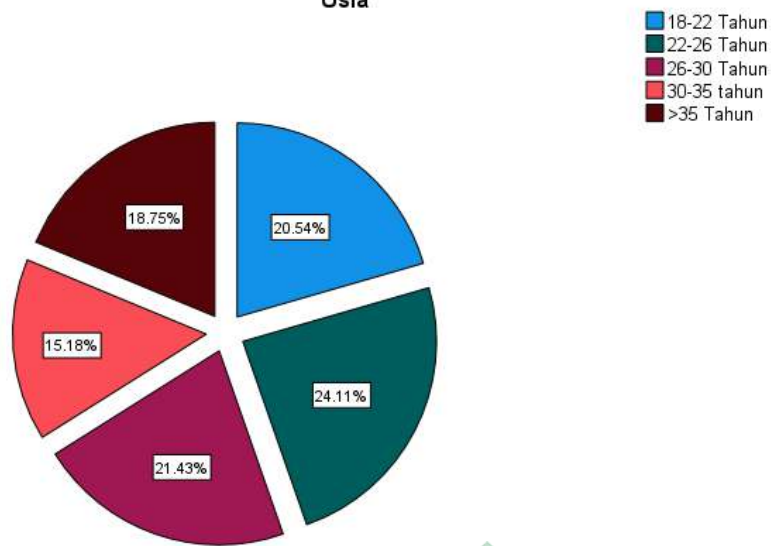
Tingkat pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMA/SMK	40	35.7	35.7	35.7
	Mahasiswa	33	29.5	29.5	65.2
	Pegawai	39	34.8	34.8	100.0
	Total	112	100.0	100.0	

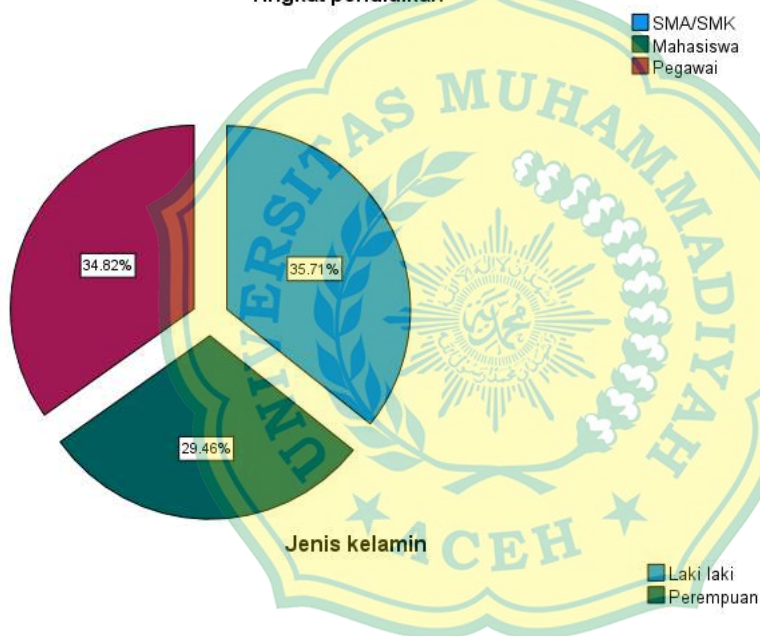
Jenis kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki laki	65	58.0	58.0	58.0
	Perempuan	47	42.0	42.0	100.0
	Total	112	100.0	100.0	

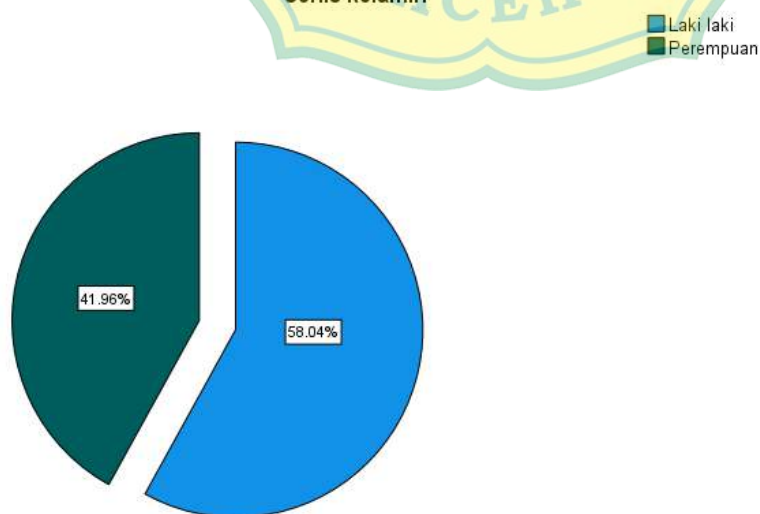
Usia



Tingkat pendidikan



Jenis kelamin



Lampiran 4 Frekuensi variable

a. Variabel kepuasan konsumen

		Statistics			
		Y1	Y2	Y3	Y4
N	Valid	112	112	112	112
	Missing	0	0	0	0
Mean		3.78	3.81	3.83	3.92
Median		4.00	4.00	4.00	4.00
Std. Deviation		1.096	1.197	1.162	1.179
Variance		1.202	1.433	1.349	1.390

Seberapa puas Anda dengan kecepatan layanan yang diberikan oleh SPBU H. Zamhur melalui aplikasi MyPertamina

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	25	22.3	22.3	22.3
	KS	7	6.3	6.3	28.6
	S	48	42.9	42.9	71.4
	SS	32	28.6	28.6	100.0
	Total	112	100.0	100.0	

Seberapa sesuai harga bahan bakar di SPBU H. Zamhur dengan kepuasan yang Anda terima melalui aplikasi MyPertamina

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	28	25.0	25.0	25.0
	KS	8	7.1	7.1	32.1
	S	33	29.5	29.5	61.6
	SS	43	38.4	38.4	100.0
	Total	112	100.0	100.0	

Seberapa mudah Anda menemukan fitur-fitur yang Anda butuhkan di aplikasi MyPertamina saat menggunakan layanan di SPBU H. Zamhur

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	26	23.2	23.2	23.2
	KS	8	7.1	7.1	30.4
	S	37	33.0	33.0	63.4
	SS	41	36.6	36.6	100.0
	Total	112	100.0	100.0	

Seberapa peduli petugas di SPBU H. Zamhur terhadap kebutuhan Anda saat menggunakan aplikasi MyPertamina

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	24	21.4	21.4	21.4
	KS	10	8.9	8.9	30.4
	S	29	25.9	25.9	56.3
	SS	49	43.8	43.8	100.0
	Total	112	100.0	100.0	

b. Kemudahan transaksi

		Statistics			
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4
N	Valid	112	112	112	112
	Missing	0	0	0	0
Mean		3.50	3.54	3.59	3.56
Median		4.00	4.00	4.00	4.00
Std. Deviation		1.238	1.315	1.339	1.272
Variance		1.532	1.728	1.794	1.618

Saya yakin bahwa tampilan informasi produk di aplikasi mudah dipahami dan jelas

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	37	33.0	33.0	33.0
	KS	16	14.3	14.3	47.3
	S	25	22.3	22.3	69.6
	SS	34	30.4	30.4	100.0
	Total	112	100.0	100.0	

Seberapa mudah anda menemukan produk atau layanan yang dicari di aplikasi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	41	36.6	36.6	36.6
	KS	11	9.8	9.8	46.4
	S	19	17.0	17.0	63.4
	SS	41	36.6	36.6	100.0
	Total	112	100.0	100.0	

Seberapa mudah bagi anda untuk mengumpulkan informasi tentang produk layanan yang anda butuhkan melalui aplikasi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	40	35.7	35.7	35.7
	KS	12	10.7	10.7	46.4
	S	14	12.5	12.5	58.9
	SS	46	41.1	41.1	100.0
	Total	112	100.0	100.0	

Seberapa mudah Anda menggunakan fitur-fitur dalam aplikasi MyPertamina untuk melakukan pembayaran di SPBU
H. Zamhur

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	38	33.9	33.9	33.9
	KS	11	9.8	9.8	43.8
	S	25	22.3	22.3	66.1
	SS	38	33.9	33.9	100.0
	Total	112	100.0	100.0	

c. Kenyamanan transaksi

		Statistics			
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4
N	Valid	112	112	112	112
	Missing	0	0	0	0
Mean		3.90	3.95	3.78	2.71
Median		4.00	4.00	4.00	2.00
Std. Deviation		1.131	1.130	1.221	.965
Variance		1.279	1.276	1.490	.930

Seberapa jelas dan mudah Anda memahami menu-menu yang tersedia di aplikasi MyPertamina

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	23	20.5	20.5	20.5
	KS	8	7.1	7.1	27.7
	S	38	33.9	33.9	61.6
	SS	43	38.4	38.4	100.0
	Total	112	100.0	100.0	

Seberapa puas Anda dengan upaya aplikasi MyPertamina dalam melindungi data pribadi dan riwayat transaksi Anda

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	22	19.6	19.6	19.6
	KS	8	7.1	7.1	26.8
	S	36	32.1	32.1	58.9
	SS	46	41.1	41.1	100.0
	Total	112	100.0	100.0	

Seberapa efisien aplikasi MyPertamina dalam menghemat waktu Anda saat melakukan transaksi di SPBU H. Zamhur

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	31	27.7	27.7	27.7
	KS	5	4.5	4.5	32.1
	S	34	30.4	30.4	62.5
	SS	42	37.5	37.5	100.0
	Total	112	100.0	100.0	

Seberapa puas Anda dengan kemampuan aplikasi MyPertamina dalam menyesuaikan layanan berdasarkan preferensi penggunaan Anda

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	64	57.1	57.1	57.1
	KS	26	23.2	23.2	80.4
	S	13	11.6	11.6	92.0
	SS	9	8.0	8.0	100.0
	Total	112	100.0	100.0	

d. Risiko transaksi

		Statistics			
		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4
N	Valid	112	112	112	112
	Missing	0	0	0	0
Mean		3.91	3.65	3.74	4.02
Median		4.00	4.00	4.00	4.00
Std. Deviation		1.087	1.221	1.168	1.139
Variance		1.181	1.490	1.365	1.297

Saya khawatir tentang kemungkinan terjadinya keterlambatan dalam proses transaksi menggunakan aplikasi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	21	18.8	18.8	18.8
	KS	8	7.1	7.1	25.9
	S	43	38.4	38.4	64.3
	SS	40	35.7	35.7	100.0
	Total	112	100.0	100.0	

Saya percaya bahwa memiliki langkah-langkah keamanan yang memadai untuk melindungi data sent

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	33	29.5	29.5	29.5
	KS	10	8.9	8.9	38.4
	S	32	28.6	28.6	67.0
	SS	37	33.0	33.0	100.0
	Total	112	100.0	100.0	

Saya merasa bahwa aplikasi memenuhi kebutuhan transaksi saya dengan baik sensitife pengguna

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	30	26.8	26.8	26.8
	KS	4	3.6	3.6	30.4
	S	43	38.4	38.4	68.8
	SS	35	31.3	31.3	100.0
	Total	112	100.0	100.0	

Saya merasa bahwa di SPBU H. Zamhur memberikan jaminan keamanan yang memadai dalam setiap transaksi yang saya lakukan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	21	18.8	18.8	18.8
	KS	8	7.1	7.1	25.9
	S	31	27.7	27.7	53.6
	SS	52	46.4	46.4	100.0
	Total	112	100.0	100.0	

Lampiran 5 Uji Validitas dan reliabilitas

Uji Validitas

a. Kepuasan konsumen

Correlations

		Y1	Y2	Y3	Y4	Y
Seberapa puas Anda dengan kecepatan layanan yang diberikan oleh SPBU H. Zamhur melalui aplikasi MyPertamina	Pearson Correlation	1	.846**	.875**	.864**	.944**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	112	112	112	112	112
Seberapa sesuai harga bahan bakar di SPBU H. Zamhur dengan kepuasan yang Anda terima melalui aplikasi MyPertamina	Pearson Correlation	.846**	1	.884**	.838**	.943**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	112	112	112	112	112
Seberapa mudah Anda menemukan fitur-fitur yang Anda butuhkan di aplikasi MyPertamina saat menggunakan layanan di SPBU H. Zamhur	Pearson Correlation	.875**	.884**	1	.871**	.958**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	112	112	112	112	112
Seberapa peduli petugas di SPBU H. Zamhur terhadap kebutuhan Anda saat menggunakan aplikasi MyPertamina	Pearson Correlation	.864**	.838**	.871**	1	.944**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	112	112	112	112	112
Kepuasan Konsumen	Pearson Correlation	.944**	.943**	.958**	.944**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	112	112	112	112	112

b. Kemudahan transaksi

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X
Saya yakin bahwa tampilan informasi produk di aplikasi mudah dipahami dan jelas	Pearson Correlation	1	.814**	.794**	.753**	.891**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	112	112	112	112	112
Seberapa mudah anda menemukan produk atau layanan yang dicari di aplikasi	Pearson Correlation	.814*	1	.914**	.896**	.964**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	112	112	112	112	112
Seberapa mudah bagi anda untuk mengumpulkan informasi tentang produk layanan yang anda butuhkan melalui aplikasi	Pearson Correlation	.794*	.914**	1	.904**	.962**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	112	112	112	112	112
Seberapa mudah Anda menggunakan fitur-fitur dalam aplikasi MyPertamina untuk melakukan pembayaran di SPBU H. Zamhur	Pearson Correlation	.753*	.896**	.904**	1	.945**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	112	112	112	112	112
Kemudahan Transaksi	Pearson Correlation	.891*	.964**	.962**	.945**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	112	112	112	112	112

c. Kenyamanan transaksi

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2
Seberapa jelas dan mudah Anda memahami menu-menu yang tersedia di aplikasi MyPertamina	Pearson Correlation	1	.863**	.806**	.238*	.910**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.012	.000
	N	112	112	112	112	112
Seberapa puas Anda dengan upaya aplikasi MyPertamina dalam melindungi data pribadi dan riwayat transaksi Anda	Pearson Correlation	.863**	1	.814**	.283**	.925**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.002	.000
	N	112	112	112	112	112
Seberapa efisien aplikasi MyPertamina dalam menghemat waktu Anda saat melakukan transaksi di SPBU H. Zamhur	Pearson Correlation	.806**	.814**	1	.219*	.895**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.020	.000
	N	112	112	112	112	112
Seberapa puas Anda dengan kemampuan aplikasi MyPertamina dalam menyesuaikan layanan berdasarkan preferensi penggunaan Anda	Pearson Correlation	.238*	.283**	.219*	1	.499**
	Sig. (2-tailed)	.012	.002	.020		.000
	N	112	112	112	112	112
Kenyamanan Transaksi	Pearson Correlation	.910**	.925**	.895**	.499**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	112	112	112	112	112

d. Risiko transaksi

Correlations

		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3
Saya khawatir tentang kemungkinan terjadinya keterlambatan dalam proses transaksi menggunakan aplikasi	Pearson Correlation	1	.662**	.514**	.176	.733**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.063	.000
	N	112	112	112	112	112
Saya percaya bahwa memiliki langkah-langkah keamanan yang memadai untuk melindungi data sent	Pearson Correlation	.662**	1	.757**	.452**	.908**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	112	112	112	112	112
Saya merasa bahwa aplikasi memenuhi kebutuhan transaksi saya dengan baik sensitife pengguna	Pearson Correlation	.514**	.757**	1	.484**	.871**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	112	112	112	112	112
Saya merasa bahwa di SPBU H. Zamhur memberikan jaminan keamanan yang memadai dalam setiap transaksi yang saya lakukan	Pearson Correlation	.176	.452**	.484**	1	.665**
	Sig. (2-tailed)	.063	.000	.000		.000
	N	112	112	112	112	112
Risiko Transaksi	Pearson Correlation	.733**	.908**	.871**	.665**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	112	112	112	112	112

Uji Reliabilitas

a. Kepuasan konsumen

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	112	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	112	100.0

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.962	4

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Seberapa puas Anda dengan kecepatan layanan yang diberikan oleh SPBU H. Zamhur melalui aplikasi MyPertamina	3.78	1.096	112
Seberapa sesuai harga bahan bakar di SPBU H. Zamhur dengan kepuasan yang Anda terima melalui aplikasi MyPertamina	3.81	1.197	112
Seberapa mudah Anda menemukan fitur-fitur yang Anda butuhkan di aplikasi MyPertamina saat menggunakan layanan di SPBU H. Zamhur	3.83	1.162	112
Seberapa peduli petugas di SPBU H. Zamhur terhadap kebutuhan Anda saat menggunakan aplikasi MyPertamina	3.92	1.179	112

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Seberapa puas Anda dengan kecepatan layanan yang diberikan oleh SPBU H. Zamhur melalui aplikasi MyPertamina	11.56	11.383	.904	.950
Seberapa sesuai harga bahan bakar di SPBU H. Zamhur dengan kepuasan yang Anda terima melalui aplikasi MyPertamina	11.53	10.792	.896	.952
Seberapa mudah Anda menemukan fitur-fitur yang Anda butuhkan di aplikasi MyPertamina saat menggunakan layanan di SPBU H. Zamhur	11.51	10.847	.925	.943
Seberapa peduli petugas di SPBU H. Zamhur terhadap kebutuhan Anda saat menggunakan aplikasi MyPertamina	11.42	10.894	.898	.951

b. Kemudahan transaksi

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	112	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	112	100.0

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.957	4

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Saya yakin bahwa tampilan informasi produk di aplikasi mudah dipahami dan jelas	3.50	1.238	112
Seberapa mudah anda menemukan produk atau layanan yang dicari di aplikasi	3.54	1.315	112
Seberapa mudah bagi anda untuk mengumpulkan informasi tentang produk layanan yang anda butuhkan melalui aplikasi	3.59	1.339	112
Seberapa mudah Anda menggunakan fitur-fitur dalam aplikasi MyPertamina untuk melakukan pembayaran di SPBU H. Zamhur	3.56	1.272	112

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Saya puas bahwa tampilan informasi produk di aplikasi mudah dipahami dan jelas	10.69	14.433	.813	.966
Seberapa mudah anda menemukan produk atau layanan yang dicari di aplikasi	10.65	13.022	.934	.931
Seberapa mudah bagi anda untuk mengumpulkan informasi tentang produk layanan yang anda butuhkan melalui aplikasi	10.60	12.891	.928	.932
Seberapa mudah Anda menggunakan fitur-fitur dalam aplikasi MyPertamina untuk melakukan pembayaran di SPBU H. Zamhur	10.63	13.552	.902	.941

c. Kenyamanan transaksi

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	112	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	112	100.0

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.835	4

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Seberapa jelas dan mudah Anda memahami menu-menu yang tersedia di aplikasi MyPertamina	3.90	1.131	112
Seberapa puas Anda dengan upaya aplikasi MyPertamina dalam melindungi data pribadi dan riwayat transaksi Anda	3.95	1.130	112
Seberapa efisien aplikasi MyPertamina dalam menghemat waktu Anda saat melakukan transaksi di SPBU H. Zamhur	3.78	1.221	112
Seberapa puas Anda dengan kemampuan aplikasi MyPertamina dalam menyesuaikan layanan berdasarkan preferensi penggunaan Anda	2.71	.965	112

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Seberapa jelas dan mudah Anda memahami menu-menu yang tersedia di aplikasi MyPertamina	10.43	7.076	.823	.716
Seberapa puas Anda dengan upaya aplikasi MyPertamina dalam melindungi data pribadi dan riwayat transaksi Anda	10.38	6.959	.850	.703
Seberapa efisien aplikasi MyPertamina dalam menghemat waktu Anda saat melakukan transaksi di SPBU H. Zamhur	10.55	6.826	.782	.734
Seberapa puas Anda dengan kemampuan aplikasi MyPertamina dalam menyesuaikan layanan berdasarkan preferensi penggunaan Anda	11.63	10.723	.261	.934

d. Risiko Transaksi

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	112	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	112	100.0

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.808	4

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Saya khawatir tentang kemungkinan terjadinya keterlambatan dalam proses transaksi menggunakan aplikasi	3.91	1.087	112
Saya percaya bahwa memiliki langkah-langkah keamanan yang memadai untuk melindungi data sent	3.65	1.221	112
Saya merasa bahwa aplikasi memenuhi kebutuhan transaksi saya dengan baik sensitife pengguna	3.74	1.168	112
Saya merasa bahwa di SPBU H. Zamhur memberikan jaminan keamanan yang memadai dalam setiap transaksi yang saya lakukan	4.02	1.139	112

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Saya khawatir tentang kemungkinan terjadinya keterlambatan dalam proses transaksi menggunakan aplikasi	11.41	8.857	.541	.797
Saya percaya bahwa memiliki langkah-langkah keamanan yang memadai untuk melindungi data sent	11.67	6.872	.808	.661
Saya merasa bahwa aplikasi memenuhi kebutuhan transaksi saya dengan baik sensitife pengguna	11.58	7.417	.747	.697
Saya merasa bahwa di SPBU H. Zamhur memberikan jaminan keamanan yang memadai dalam setiap transaksi yang saya lakukan	11.30	9.258	.430	.846

Lampiran 6 Regresi linear berganda

A. Uji parsial (t)

		Coefficients^a			t	Sig.	Collinearity Statistics	
Model		Unstandardized Coefficients B	Std. Error	Standardized Coefficients Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	2.198	1.186		1.853	.067		
	Kemudahan Transaksi	.298	.056	.330	5.295	.000	.658	1.520
	Kenyamanan Transaksi	.646	.075	.537	8.559	.000	.648	1.542
	Risiko Transaksi	.264	.062	.222	4.291	.000	.956	1.046

B. Uji Simultan (f)

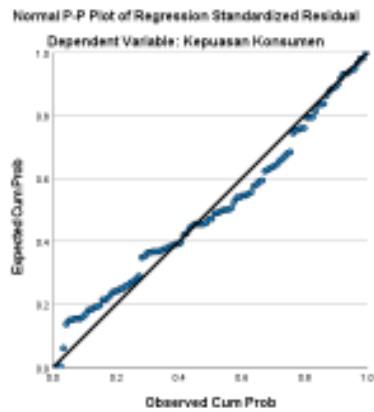
		ANOVA^a				
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1549.775	3	516.592	94.670	.000 ^b
	Residual	589.332	108	5.457		
	Total	2139.107	111			

C. Uji koefisien determinasi (r²)

		Model Summary^b			
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.851 ^a	.724	.717	2.336	1.086

Lampiran 7 Uji asumsi klasik

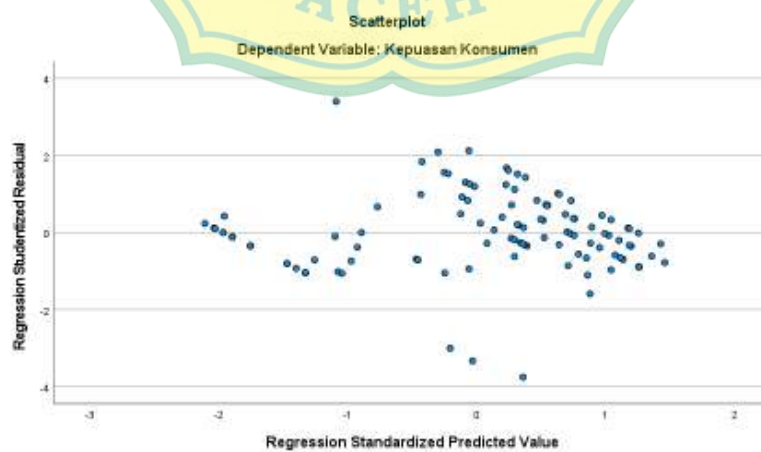
A. Uji normalitas



B. Uji multikolinearitas

		Coefficients ^a					Collinearity Statistics	
		Unstandardized Coefficients	Std. Error	Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF
Model		B		Beta				
1	(Constant)	2.198	1.186		1.853	.067		
	Kemudahan Transaksi	.298	.056	.330	5.295	.000	.658	1.520
	Kenyamanan Transaksi	.646	.075	.537	8.559	.000	.648	1.542
	Risiko Transaksi	.264	.062	.222	4.291	.000	.956	1.046

C. Uji heteroskedastisitas



Lampiran 8 Distribusi nilai F table

df=(n-k)	2	3	df=(n-k)	2	3	df=(n-k)	2	3
10	4.10	3.71	43	3.21	2.82	76	3.12	2.72
11	3.98	3.59	44	3.21	2.82	77	3.12	2.72
12	3.89	3.49	45	3.20	2.81	78	3.11	2.72
13	3.81	3.41	46	3.20	2.81	79	3.11	2.72
14	3.74	3.34	47	3.20	2.80	80	3.11	2.72
15	3.68	3.29	48	3.19	2.80	81	3.11	2.72
16	3.63	3.24	49	3.19	2.79	82	3.11	2.72
17	3.59	3.20	50	3.18	2.79	83	3.11	2.71
18	3.55	3.16	51	3.18	2.79	84	3.11	2.71
19	3.52	3.13	52	3.18	2.78	85	3.10	2.71
20	3.49	3.10	53	3.17	2.78	86	3.10	2.71
21	3.47	3.07	54	3.17	2.78	87	3.10	2.71
22	3.44	3.05	55	3.16	2.77	88	3.10	2.71
23	3.42	3.03	56	3.16	2.77	89	3.10	2.71
24	3.40	3.01	57	3.16	2.77	90	3.10	2.71
25	3.39	2.99	58	3.16	2.76	91	3.10	2.70
26	3.37	2.98	59	3.15	2.76	92	3.10	2.70
27	3.35	2.96	60	3.15	2.76	93	3.09	2.70
28	3.34	2.95	61	3.15	2.76	94	3.09	2.70
29	3.33	2.93	62	3.15	2.75	95	3.09	2.70
30	3.32	2.92	63	3.14	2.75	96	3.09	2.70
31	3.30	2.91	64	3.14	2.75	97	3.09	2.70
32	3.29	2.90	65	3.14	2.75	98	3.09	2.70
33	3.28	2.89	66	3.14	2.74	99	3.09	2.70
34	3.28	2.88	67	3.13	2.74	100	3.09	2.70
35	3.27	2.87	68	3.13	2.74	101	3.09	2.69
36	3.26	2.87	69	3.13	2.74	102	3.09	2.69
37	3.25	2.86	70	3.13	2.74	103	3.08	2.69
38	3.24	2.85	71	3.13	2.73	104	3.08	2.69
39	3.24	2.85	72	3.12	2.73	105	3.08	2.69
40	3.23	2.84	73	3.12	2.73	106	3.08	2.69
41	3.23	2.83	74	3.12	2.73	107	3.08	2.69
42	3.22	2.83	75	3.12	2.73	108	3.09	2.70

Lampiran 9 Distribusi nilai T table

df=(n-k)	90%	95%	df=(n-k)	90%	95%	df=(n-k)	90%	95%
1	6.314	12.706	41	1.683	2.020	81	1.664	1.990
2	2.920	4.303	42	1.682	2.018	82	1.664	1.989
3	2.353	3.182	43	1.681	2.017	83	1.663	1.989
4	2.132	2.776	44	1.680	2.015	84	1.663	1.989
5	2.015	2.571	45	1.679	2.014	85	1.663	1.988
6	1.943	2.447	46	1.679	2.014	86	1.663	1.988
7	1.895	2.365	47	1.678	2.013	87	1.663	1.988
8	1.860	2.306	48	1.677	2.012	88	1.662	1.987
9	1.833	2.262	49	1.677	2.011	89	1.662	1.987
10	1.812	2.228	50	1.676	2.010	90	1.662	1.987
11	1.796	2.201	51	1.675	2.008	91	1.662	1.986
12	1.782	2.179	52	1.675	2.007	92	1.662	1.986
13	1.771	2.160	53	1.674	2.006	93	1.661	1.986
14	1.761	2.145	54	1.674	2.005	94	1.661	1.986
15	1.753	2.131	55	1.673	2.004	95	1.661	1.985
16	1.746	2.120	56	1.673	2.003	96	1.661	1.985
17	1.740	2.110	57	1.672	2.002	97	1.661	1.985
18	1.734	2.101	58	1.672	2.002	98	1.661	1.984
19	1.729	2.093	59	1.671	2.001	99	1.660	1.984
20	1.725	2.086	60	1.671	2.000	100	1.660	1.984
21	1.721	2.080	61	1.670	2.000	101	1.660	1.984
22	1.717	2.074	62	1.670	1.999	102	1.660	1.983
23	1.714	2.069	63	1.669	1.998	103	1.660	1.983
24	1.711	2.064	64	1.669	1.998	104	1.660	1.000
25	1.708	2.060	65	1.669	1.997	105	1.659	1.983
26	1.706	2.056	66	1.668	1.997	106	1.659	1.983
27	1.703	2.052	67	1.668	1.996	107	1.659	1.982
28	1.701	2.048	68	1.668	1.995	108	1.659	1.982
29	1.699	2.045	69	1.667	1.995	109	1.659	1.982
30	1.697	2.042	70	1.667	1.994	110	1.659	1.982
31	1.696	2.040	71	1.667	1.995	111	1.659	1.982
32	1.694	2.037	72	1.666	1.993	112	1.659	1.981
33	1.692	2.035	73	1.666	1.993	113	1.658	1.981
34	1.691	2.032	74	1.666	1.993	114	1.658	1.981
35	1.690	2.030	75	1.665	1.992	115	1.658	1.981
36	1.688	2.028	76	1.665	1.992	116	1.658	1.981
37	1.687	2.026	77	1.665	1.991	117	1.658	1.980
38	1.686	2.024	78	1.665	1.991	118	1.658	1.980
39	1.685	2.023	79	1.664	1.990	119	1.658	1.980
40	1.684	2.021	80	1.664	1.990	120	1.658	1.980

Lampiran 10 Distribusi nilai R table

Df = N-2	Nilai signifikansi		Df = N-2	Nilai signifikansi		Df = N-2	Nilai signifikansi	
	5%	1%		5%	1%		5%	1%
1	0.9969	0.9995	41	0.3008	0.3536	81	0.2159	0.2550
2	0.9500	0.9800	42	0.2973	0.3496	82	0.2146	0.2535
3	0.8783	0.9343	43	0.2940	0.3457	83	0.2133	0.2520
4	0.8114	0.8822	44	0.2907	0.3420	84	0.2120	0.2505
5	0.7545	0.8329	45	0.2876	0.3384	85	0.2108	0.2491
6	0.7067	0.7887	46	0.2845	0.3348	86	0.2096	0.2477
7	0.6664	0.7498	47	0.2816	0.3314	87	0.2084	0.2463
8	0.6319	0.7155	48	0.2787	0.3281	88	0.2072	0.2449
9	0.6021	0.6851	49	0.2759	0.3249	89	0.2061	0.2435
10	0.5760	0.6581	50	0.2732	0.3218	90	0.2050	0.2422
11	0.5529	0.6339	51	0.2706	0.3188	91	0.2039	0.2409
12	0.5324	0.6120	52	0.2681	0.3158	92	0.2028	0.2396
13	0.5140	0.5923	53	0.2656	0.3129	93	0.2017	0.2384
14	0.4973	0.5742	54	0.2632	0.3102	94	0.2006	0.2371
15	0.4821	0.5577	55	0.2609	0.3074	95	0.1996	0.2359
16	0.4683	0.5425	56	0.2586	0.3048	96	0.1986	0.2347
17	0.4555	0.5285	57	0.2564	0.3022	97	0.1975	0.2335
18	0.4438	0.5155	58	0.2542	0.2997	98	0.1966	0.2324
19	0.4329	0.5034	59	0.2521	0.2972	99	0.1956	0.2312
20	0.4227	0.4921	60	0.2500	0.2948	100	0.1946	0.2301
21	0.4132	0.4815	61	0.2480	0.2925	101	0.1937	0.2290
22	0.4044	0.4716	62	0.2461	0.2902	102	0.1927	0.2279
23	0.3961	0.4622	63	0.2441	0.2880	103	0.1918	0.2268
24	0.3882	0.4534	64	0.2423	0.2858	104	0.1909	0.2257
25	0.3809	0.4451	65	0.2404	0.2837	105	0.1900	0.2247
26	0.3739	0.4372	66	0.2387	0.2816	106	0.1891	0.2236
27	0.3673	0.4297	67	0.2369	0.2796	107	0.1882	0.2226
28	0.3610	0.4226	68	0.2352	0.2776	108	0.1874	0.2216
29	0.3550	0.4158	69	0.2335	0.2756	109	0.1865	0.2206
30	0.3494	0.4093	70	0.2319	0.2737	110	0.1857	0.2196
31	0.3440	0.4032	71	0.2303	0.2718	111	0.1848	0.2186
32	0.3388	0.3972	72	0.2287	0.2700	112	0.1840	0.2177
33	0.3338	0.3916	73	0.2272	0.2682	113	0.1832	0.2167
34	0.3291	0.3862	74	0.2257	0.2664	114	0.1824	0.2158
35	0.3246	0.3810	75	0.2242	0.2647	115	0.1816	0.2149
36	0.3202	0.3760	76	0.2227	0.2630	116	0.1809	0.2139
37	0.3160	0.3712	77	0.2213	0.2613	117	0.1801	0.2131
38	0.3120	0.3665	78	0.2199	0.2597	118	0.1793	0.2122
39	0.3081	0.3621	79	0.2185	0.2581	119	0.1786	0.2113
40	0.3044	0.3578	80	0.2172	0.2565	120	0.1779	0.2104