

**PENGARUH COMPLETE FEATURES, KEMUDAHAN, DAN KEAMANAN  
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI ZOOM MEETING SEBAGAI  
MEDIA PENUNJANG PEMBELAJARAN VIRTUAL DIMASA PANDEMI COVID-19  
(Studi Kasus pada Mahasiswa Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi Angkatan 2018  
Universitas Muhammadiyah Ponorogo)**



**Nama : Fitriya Ramadayani**

**NIM : 18414696**

**Program Studi : Manajemen**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

**2022**

**PENGARUH COMPLETE FEATURES, KEMUDAHAN, DAN KEAMANAN  
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI ZOOM MEETING SEBAGAI  
MEDIA PENUNJANG PEMBELAJARAN VIRTUAL DIMASA PANDEMI COVID-19  
(Studi Kasus pada Mahasiswa Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi Angkatan 2018  
Universitas Muhammadiyah Ponorogo)**



**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi tugas dan melengkapi sebagian syarat-syarat guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Nama : Fitriya Ramadayani

Nim : 18414696

Program Studi : Manajemen

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

**2022**

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Pengaruh *Complete Features*, Kemudahan, dan Keamanan Terhadap Kepuasan Pengguna Zoom Meeting sebagai Media Penunjang Pembelajaran Virtual dimasa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus pada Mahasiswa Prodi Manajemen Angkatan 2018 Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo)

Nama : Fitriya Ramadayani

NIM : 18414696

Tempat, Tanggal Lahir : Bekasi, 27 Desember 1999

Program Studi : Manajemen

Isi dan format telah disetujui dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diujikan guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Ponorogo, 4 Agustus 2022

Pembimbing I



( Siti Chamidah, SE., M.Si )  
NIDN. 0019057101

Pembimbing II



( Dwi Warni Wahyuningsih, SE., MM )  
NIDN. 0710048902

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi



( Dr. Madi Sumarsono, SE., M.Si )  
NIP. 19760508 200501 1 002

Dosen Penguji :

Ketua



( Siti Chamidah, SE., M.Si )  
NIDN. 0019057101

Sekretaris



( Titi Rapini, SE., MM )  
NIDN. 0005056301

Anggota



( Titis Purwaningrum, SE., M.MA )  
NIDN. 0704047001

## RINGKASAN

# PENGARUH *COMPLETE FEATURES*, KEMUDAHAN, DAN KEAMANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA ZOOM MEETING SEBAGAI MEDIA PENUNJANG PEMBELAJARAN VIRTUAL DIMASA PANDEMI COVID-19

Fitriya Ramadayani

Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Email : [ramadayanifitriya@gmail.com](mailto:ramadayanifitriya@gmail.com)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *complete features*, kemudahan, dan keamanan terhadap kepuasan pengguna zoom meeting sebagai media penunjang pembelajaran virtual dimasa pandemi covid-19. Objek dalam penelitian ini adalah aplikasi zoom meeting, dan subjek dalam penelitian ini adalah mahasiswa prodi manajemen angkatan 2018 Universitas Muhammadiyah Ponorogo sebagai pengguna sistem aplikasi zoom meeting dengan jumlah populasi 72 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner/angket. Tahapan pengujian menggunakan uji instrumen, uji asumsi klasik, uji analisis regresi berganda, dan uji hipotesis.

Berdasarkan hasil penelitian disimpulkan : *complete features* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sebesar (0,322), kemudahan bernilai positif tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna sebesar (0,181), dan keamanan bernilai positif tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna sebesar (0,188).

**Kata Kunci : *Complete Features*, Kemudahan, Keamanan, Kepuasan Pengguna**

## KATA PENGANTAR

Dengan rasa syukur atas kehadiran Allah SWT atas rahmat, serta hidayah-Nya yang selalu memberikan kasih dan sayang dan memberikan segala kemudahan sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan judul **“Pengaruh *complete features*, kemudahan, dan keamanan terhadap kepuasan pengguna zoom meeting sebagai media penunjang pembelajaran virtual dimasa pandemi covid-19 (Studi kasus pada mahasiswa Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo)”**.

Dalam penulisan dan penyusunan skripsi ini, peneliti ucapkan terimakasih kepada seluruh pihak, sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan. Maka dalam kesempatan ini penulis persembahkan skripsi ini kepada :

1. Saya tujukan puji syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan kesehatan, kekuatan, kemudahan dan kelancaran dalam penyelesaian skripsi ini.
2. Bapak Dr. Hadi Sumarsono, S.E., MSi selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
3. Ibu Naning Kristiyana, S.E., MM selaku Kaprodi Manajemen Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
4. Ibu Siti Chamidah, S.E., MM selaku dosen pembimbing 1 yang telah memberi ilmu pengetahuan, arahan, serta bimbingan dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Ibu Dwi Warni Wahyuningsih, S.E., MM selaku dosen pembimbing 2 yang telah memberikan ilmu pengetahuan, arahan serta bimbingan dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak dan ibu dosen serta karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang telah memberikan saran dan membatu dalam segala kebutuhan administrasi

7. Kedua orang tua, bapak Sarbani dan ibu Ramini Damanik serta kakak Indra Ariandi yang saya hormati dan sayangi. Saya ucapkan terimakasih atas segala do'a, dukungan dan motivasi yang selalu diberikan.
8. Teman-teman yang selalu memberikan support, bantuan serta motivasi sehingga terus dapat berjuang bersama-sama.

Ponorogo, 18 Agustus 2022

Penulis

Fitriya Ramadayani

NIM. 18414696



### PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR KODE ETIK PENELITIAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan bahwa, skripsi ini merupakan karya saya sendiri (ASLI), dan tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademis di suatu Institusi Pendidikan, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan/atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Ponorogo, 4 Agustus 2022

Penulis



Fitriya Ramadayani

NIM. 18414696

## MOTTO

“Barang siapa menempuh jalan untuk mendapatkan ilmu, Allah akan memudahkan baginya jalan menuju surga”

(HR. Muslim)

“Sukses bukanlah hanya kebetulan saja, ia terbentuk dari kerja keras, ketekunan, pembelajaran, pengorbanan, dan cinta akan hal yang sedang kamu lakukan”

(Pele)

*“Stay focused, go after your dreams and keep moving toward your goals”*

(LL Cool J)





## PERSEMBAHAN

Saya mempersembahkan skripsi ini untuk :

1. Allah SWT atas segala nikmat, karunia serta ridho-Nya yang telah memberi kesehatan, kekuatan, dan kelancaran untuk dapat menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik-baiknya.
2. Kedua orang tua saya yang saya sayangi, Bapak Sarbani dan Ibu Ramini Damanik yang selalu membrikan do'a, dukungan, dan tidak pernah berhenti untuk selalu membimbing saya dan menyayangi dengan penuh kasih sayang.
3. Saudara kandung saya, Indra Ariandi yang selalu memberi semangat, mendoakan serta memberikan dukungan dalam pengerjaan skripsi ini.
4. Diri saya sendiri yang berjuang dan terus berusaha untuk dapat menyelesaikan skripsi ini meskipun hampir menyerah.
5. Rekan seperjuangan Manajemen B angkatan 2018 yang turut mendoakan .
6. Semua pihak yang memberikan peran untuk membantu dan mendukung perjuangan saya dalam pengerjaan skripsi ini.

## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
RINGKASAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR KODE ETIK PENELITIAN.....	vi
MOTTO.....	vii
PERSEMBAHAN.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah.....	9
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	9
BAB II.....	12
TINJAUAN PUSTAKA.....	12
A. Landasan Teori.....	12
1. Manajemen Pemasaran.....	12
2. Bauran Pemasaran.....	16
3. Perilaku Konsumen.....	18
4. Keputusan Pembelian.....	22
5. Kepuasan Pengguna ( <i>User Satisfaction</i> ).....	23

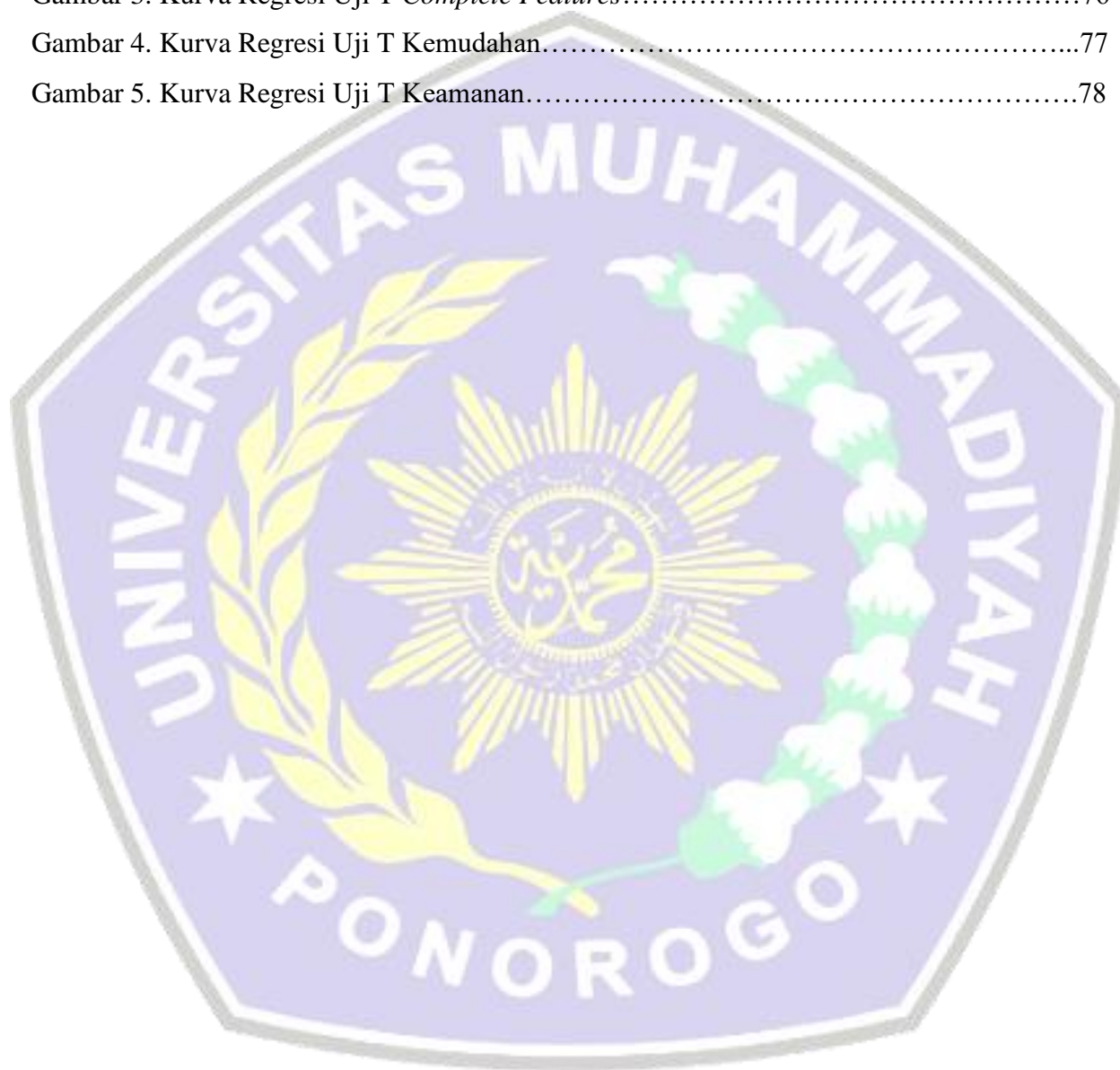
6. <i>Complete Feature</i> (Kelengkapan Fitur) .....	29
7. Kemudahan.....	31
8. Keamanan.....	33
B. Penelitian Terdahulu .....	37
C. Kerangka Pemikiran.....	39
D. Hipotesis .....	39
BAB III .....	45
METODE PENELITIAN.....	45
A. Ruang Lingkup Penelitian.....	45
B. Populasi dan Sampel Penelitian .....	45
C. Metode Pengambilan Data.....	47
D. Definisi Operasional Variabel.....	49
E. Metode Analisis Data.....	53
BAB IV .....	59
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	59
A. Hasil Penelitian .....	59
B. Hasil Analisis Data.....	66
BAB V .....	84
KESIMPULAN DAN SARAN.....	84
A. Kesimpulan .....	84
B. Saran .....	85
DAFTAR PUSTAKA.....	87
LAMPIRAN.....	91

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Penilaian Aplikasi Belajar Virtual Februari 2022.....	6
Tabel 2. Penelitian Terdahulu .....	37
Tabel 3. Tanggapan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	60
Tabel 4. Tanggapan Responden Berdasarkan Umur.....	61
Tabel 5. Hasil Respon Pengguna Pada Variabel <i>Complete Features</i> .....	62
Tabel 6. Hasil Respon Pengguna Pada Variabel Kemudahan .....	63
Tabel 7. Hasil Respon Pengguna Pada Variabel Keamanan.....	64
Tabel 8. Hasil Respon Pengguna Pada Variabel Kepuasan.....	66
Tabel 9. Hasil Uji Validitas. ....	67
Tabel 10. Hasil Uji Reliabilitas.....	68
Tabel 11. Hasil Uji Normalitas .....	69
Tabel 12. Hasil Uji Multikolinieritas.....	71
Tabel 13. Hasil Uji Regresi Berganda .....	72
Tabel 14. Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	74
Tabel 15. Hasil Uji T .....	75
Tabel 16. Hasil Uji F.....	78

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Pemikiran.....	32
Gambar 2. Hasil Uji Heterokedastisitas.....	70
Gambar 3. Kurva Regresi Uji T <i>Complete Features</i> .....	76
Gambar 4. Kurva Regresi Uji T Kemudahan.....	77
Gambar 5. Kurva Regresi Uji T Keamanan.....	78



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	91
Lampiran 2. Daftar Pernyataan Kuesioner Penelitian.....	93
Lampiran 3. Data Responden.....	95
Lampiran 4. Hasil Uji Analisis Data.....	99
Lampiran 5. Tabel R.....	107
Lampiran 6. Tabel T.....	108

