

**PENGARUH CITRA MEREK DAN PROMOSI PENJUALAN TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA APLIKASI PEMBAYARAN  
DIGITAL OVO DI YOGYAKARTA**

***THE EFFECT OF BRAND IMAGE AND SALES PROMOTION ON  
CUSTOMER SATISFACTION USERS OF THE OVO DIGITAL PAYMENT  
APPLICATION IN YOGYAKARTA***

**SKRIPSI**

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana pada  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Ekonomi  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Oleh :  
**ANGGIE DESVITA ANGGRAENI**  
**20170430022**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA  
2020**

## PERNYATAAN

Dengan ini saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Anggie Desvita Anggraeni

NIM : 20170430022

Jur/Program Studi : Ekonomi

Dengan ini menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya yang berjudul **“PENGARUH CITRA MEREK DAN PROMOSI PENJUALAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA APLIKASI PEMBAYARAN DIGITAL OVO DI YOGYAKARTA”** tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk mendapatkan gelar sarjana di Perguruan Tinggi, ini benar-benar merupakan hasil karya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan- ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam karya ini atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini.

Yogyakarta, Desember 2020



Anggie Desvita Anggraeni

## **PERSEMBAHAN**

Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT. dan junjungan Nabi Besar Muhammad SAW., karena atas rahmat dan karunia-Nya akhirnya perjalanan panjang dalam proses pendidikan hingga penyusunan skripsi ini, penulis dapat menyelesaikannya dengan baik. Kini saatnya penulis mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini terutama kepada :

1. Allah SWT. yang tidak pernah berhenti melimpahkan kasih, sayang, rahmat, kekuatan serta nikmat yang tak terhingga sampai kapan pun.
2. Kedua orang tua tercinta, Ibuku Januarti yang tidak pernah berhenti memberikan kasih, semangat, nasihat dan doa yang tidak pernah putus, menjadi pengingat untuk selalu bersyukur dan bertahan, Bapakku Aji Mulyadi yang tidak pernah berhenti memberikan doa yang tidak pernah putus, semangat, nasihat, kasih, serta dukungan lainnya yang selalu dipercayakan pada penulis. Terimakasih atas segala yang telah Ibu & Bapak berikan selama ini. Semoga penulis bisa membanggakan dan membahagiakan Ibu & Bapak selamanya.
3. Bapak Ahmad Ma'ruf, S.E., M.Si selaku dosen pembimbing penulis yang telah memberikan waktu dan tenaga ditengah kesibukannya serta pemberi motivasi dengan penuh kesabaran untuk membimbing, mendukung penulis dalam penyelesaian skripsi ini. Terimakasih banyak, Pak.
4. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, yang telah banyak membekali penulis dengan berbagai ilmu

selama penulis menempuh pendidikan di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

5. Nurul Huda Yusuf terimakasih atas segala dukungan, canda tawa, dan semangat yang diberikan pada penulis. Semoga penulis akan selalu bisa menjaga dan menjadi sodara yang baik, selamanya.
6. Sahabat Ade Maya Asrianty terimakasih karena sudah bersedia menjadi kawan disaat penulis merasa jenuh di kampus, yang selalu memberi tawa, canda, duka, saat bersama selama hampir 3 tahun terakhir. Terimakasih, semoga tali silaturahmi ini bisa terus menerus hingga *jannah*-nya.
7. Sahabat dan teman “*TwoAccountingBrosist*”; Dina Aghnia Sandra, Ahmad Fadil Muhsinin, Erin Wirmandi, Rizal Dwinovian, Aswin Lutansa, David Ilham Satriana, Rani Setiawati. Terimakasih untuk tetap menemani dari semasa putih abu hingga kini, terimakasih atas segala dukungan dalam bentuk doa dan perilaku.
8. Teman-teman Ekonomi angkatan 2017 ; Panji Wahyu Utomo, Cania Selvia, Muthia, Redi Rinaldi, Amanda Adhistira terimakasih karena selalu menyemangati penulis dalam penyusunan skripsi ini.
9. Teman bimbingan seperjuangan yang tidak bisa saya sebutkan satu-persatu. Terimakasih telah mendukung saya menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
10. Seluruh pihak yang turut membantu, memberikan dukungan dan semangat kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat penulis cantumkan namanya satu per satu. Terimakasih atas segalanya.

## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr Wb

Alhamdulillah segala puji dan syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT Tuhan Semesta Alam atas berkat rahmat dan hidayahNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Citra Merek dan Promosi Penjualan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Aplikasi Pembayaran Digital OVO di Yogyakarta”**

Skripsi ini merupakan salah satu tugas akhir sebagai satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan dan memperoleh gelar sarjana (SE) pada jurusan Ekonomi Fakultas Ekonomi Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Terselesaikannya skripsi ini tentunya berkat bantuan dari banyak pihak yang telah ikut membantu secara moril dan material. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih banyak kepada orang yang terkait dalam terselesaikannya skripsi ini. Oleh sebab itu dengan segala kerendahan hati dan rasa hormat, penulis menyampaikan rasa terimakasih sedalam-dalamnya kepada :

1. Rizal Yaya, SE,M.Sc., Ph.D., Ak, CA, selaku dekan fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
2. Dr. Ahmad Ma'ruf, SE., M.Si. yang telah memberikan bimbingan skripsi sehingga dapat terselesaikan dengan baik
3. Dr. Imamudin Yuliadi, SE., M.Si. selaku kepala program studi Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
4. Seluruh staf, Dosen, dan Administrasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis

yang telah membantu melancarkan penelitian skripsi.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dan masih banyak kekurangan dikarenakan oleh segala keterbatasan dan kemampuan yang penulis miliki. Oleh karena itu, penulis akan menerima segala kritik dan saran yang membangun dalam perbaikan skripsi ini. Namun penulis berusaha untuk mempersembahkan skripsi ini sebaik-baiknya agar dapat memiliki manfaat bagi bidang pendidikan dan penerapan dilapangan serta bisa dikembangkan lagi lebih lanjut. Aamiin.

Akhirnya kepada Allah SWT jualah penulis memohon ampun dan memohon perlindungan-Nya. Semoga Allah SWT Membalas kebaikan yang telah diperbuat oleh pihak-pihak tersebut diatas. *Jazakumullah.*

Wassalamu`alaikum Warahmatullahi wabarokatu

Yogyakarta, 16 Desember 2020



Anggie Desvita Anggraeni

NIM. 20170430022

## DAFTAR TABEL

1.1	Uang Elektronik Terpopuler di Indonesia .....	4
1.2	Besar Cashback yang Ditawarkan oleh Aplikasi Pembayaran Digital di Indonesia .....	7
2.1	Penelitian Terdahulu .....	33
3.1	Skala Indikator Variabel .....	53
3.2	Operasional Variabel .....	54
4.1	Responden Dalam Sampel Menurut Jenis Kelamin.....	70
4.2	Responden Dalam Sampel Menurut Usia .....	71
4.3	Responden Dalam Sampel Menurut Pekerjaan.....	72
4.4	Hasil Uji Validitas .....	74
4.5	Hasil Uji Reliabilitas .....	76
4.6	Uji Analisis Statistik Deskriptif .....	76
4.7	Uji Normalitas Data .....	77
4.8	Uji Multikolinearitas .....	79
4.9	Uji Heteroskedastisitas .....	80
4.10	Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	80

## DAFTAR GAMBAR

1.1	Keluhan Konsumen OVO di Instagram .....	9
2.1	Kurva Total Utility dan Kurva Marginal Utility .....	26
2.2	Model Penelitian .....	48
4.1	Logo Aplikasi OVO .....	69



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian .....	97
Lampiran 2	Tabulasi Data Responden .....	103
Lampiran 3	Karakteristik Responden .....	111
Lampiran 4	Uji Validitas .....	112
Lampiran 5	Uji Reliabilitas .....	116
Lampiran 6	Uji Deskriptif .....	117
Lampiran 7	Hasil Analisis Regresi .....	117
Lampiran 8	Hasil Multikolinearitas .....	118
Lampiran 9	Hasil Heteroskedastisitas .....	118
Lampiran 10	Uji Regresi Linear Berganda.....	119
Lampiran 11	Uji Simultan F .....	119
Lampiran 12	Uji Koefisien Determinasi .....	129
Lampiran 13	Hasil Turnitin .....	120