

**PENGARUH KEPERCAYAAN, FASILITAS DAN KEMUDAHAN
PENGUNAAN APLIKASI FERIZY TERHADAP KEPUTUSAN
MENGUNAKAN LAYANAN PT ASDP INDONESIA FERRY (PERSERO)
YANG DI MEDIASI NIAT MENGUNAKAN**

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Manajemen**



OLEH

GREGORIUS MARCHELO BALAPUTRA
NIM : 32121056

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA
KUPANG
2025**

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH KEPERCAYAAN, FASILITAS DAN KEMUDAHAN
PENGUNAAN APLIKASI FERIZY TERHADAP KEPUTUSAN
MENGUNAKAN LAYANAN PT ASDP INDONESIA FERRY
(PERSERO) YANG DI MEDIASI NIAT MENGGUNAKAN**

Yang Diajukan Oleh :

Nama : Gregorius M Balaputra
NIM : 32121056
Fakultas : Ekonomika dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Skripsi ini telah di setujui oleh pembimbing Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Katolik Widya Mandira Kupang

Pembimbing I

Pembimbing II


Dr. Simon Sia Nih, SE, M.Si
NIDN: 08 18 1161 01


Selfiana Goetha, SE, MM
NIDN: 15 180394 01

Mengesahkan :

Ketua Program Studi Manajemen




Hedwig H. T. Lejap, SE, MM
NIDN: 15 161093 01

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi ini telah disetujui dan diterima dengan baik oleh Panitia Ujian Skripsi pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.

Yang diselenggarakan pada:

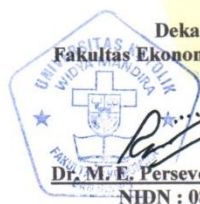
Hari / Tanggal : Senin, 26 Mei 2025
Jam : 9:30 – Sampai Selesai
Tempat : Micro Teaching
Atas Nama : Gregorius Marchelo Balaputra
Nomor Registrasi : 32121056
Dinyatakan : **LULUS**

PANITIA PENGUJI SKRIPSI

- 1 Ketua : Dr. Simon Sia Niha, SE, M.Si
- 2 Sekretaris : Selfiana Goetha, SE, MM
- 3 Penguji I : Maria A. L. Amaral, SE, MM
- 4 Penguji II : Apryanus Fallo, SE, MM
- 5 Penguji III : Dr. Simon Sia Niha, SE, M.Si

(Handwritten signatures of the exam committee members)

MENGETAHUI


Dekan
Fakultas Ekonomika dan Bisnis
(Signature)
Dr. M. E. Perseveranda, SE, M.Si
NIDN : 0818066703


Ketua
Program Studi Manajemen
(Signature)
Hedwig H. Tejap, SE, MM
NIDN : 1516109301

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : Gregorius Marchelo Balaputra

No Registrasi : 32121056

Fakultas/Program Studi : Fakultas Ekonomika Dan Bisnis/ Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul :

**PENGARUH KEPERCAYAAN, FASILITAS DAN KEMUDAHAN
PENGUNAAN APLIKASI FERIZY TERHADAP KEPUTUSAN
MENGUNAKAN LAYANAN PT ASDP INDONESIA FERRY (PERSERO)
YANG DI MEDIASI NIAT MENGGUNAKAN**

Adalah benar – benar karya saya sendiri dan apabila dikemudian hari ditemukan unsur-unsur plagiarisme, maka saya bersedia diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Kupang, Juni 2025



Gregorius Marchelo Balaputra

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“ Jadilah manusia yang punya pendirian dalam hidup, Nikmatilah proses dalam hidup ini, terlambat bukan berarti gagal, cepat bukan berarti berhasil jadi kegagalan yang terus kau dapat adalah awal dari kesuksesan yang semakin dekat”

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur kepada Tuhan Yesus dan Bunda Maria atas segala berkatnya, sungguh sebuah perjuangan yang cukup panjang yang telah saya lalui selama proses perkuliahan hingga menyusun tugas akhir, maka skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Kedua orang tua tercinta, Bapak Antonius Johanis Bala Dan Ibu Vinsensia Martuti Seran yang selalu menjadi sumber kekuatan, cinta, dan doa tanpa henti. Terima kasih atas segala pengorbanan, dukungan dan kasih sayang yang tiada batas.
2. Alamamater tercinta, Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
3. Diri saya sendiri, yang telah berusaha keras, tidak menyerah, dan terus melangkah hingga titik ini.

KATA PENGANTAR

Dengan nama Tuhan Yesus yang Maha Esa, puji syukur atas segala berkat dan rahmat-Nya, sehingga skripsi dengan **“Pengaruh Kepercayaan, Fasilitas Dan Kemudahan Penggunaan Layanan PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) Yang Di Mediasi Niat Menggunakan”** dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Skripsi ini diajukan guna memenuhi salah satu syarat kelulusan pendidikan Strata Satu, pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.

Selesainya penulisan skripsi ini adalah berkat bantuan, bimbingan, serta dukungan dari semua pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini diucapkan limpah terima kasih kepada :

1. Pater Dr. Philipus Tule, SVD selaku Rektor Universitas Katolik Widya Mandira Kupang, yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas untuk dapat mengikuti dan menyelesaikan pendidikan di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
2. Dr. M.E. Perseveranda, SE, M. Si selaku Dekan, Bapak Br. Solomon Leki SE, M. Ec. Dev dan Ibu Rere Paulina Bibiana, SE, M. Si selaku Wakil Dekan I dan II, Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang, yang telah membantu dalam segala urusan administrasi umum maupun akademik pada Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas katolik Widya Mandira Kupang.

3. Bapak Hedwigh H.T. Lejap, SE, MM selaku Ketua Program Studi Manajemen dan Ibu Selfiana Goetha, SE., MM selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang, yang telah memberikan motivasi dan masukan yang sangat membantu selama masa perkuliahan sampai pada akhir penulisan skripsi.
4. Bapak Dr. Simon Sia Niha, SE, M.Si selaku dosen pembimbing I, Ketua Panitia Ujian Skripsi dan Penguji III serta Ibu Selfiana Goetha, SE, MM dosen Pembimbing II dan Sekretaris Panitia Ujian yang telah memberikan masukan, perbaikan, motivasi dan meluangkan waktu dalam proses penyusunan skripsi ini.
5. Ibu Maria A. Lopes Amaral, SE, MM selaku Penguji I yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan ujian, saran dan perbaikan.
6. Seluruh Dosen pengajar pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan serta bimbingan selama mengikuti perkuliahan.
7. Para Pegawai Tata Usaha Fakultas Ekonomika dan Bisnis yang telah memberikan bantuan selama perkuliahan dan dalam segala urusan administrasi.
8. Bapak Anton Yohanis Bala dan Ibu Vinsensia Martuti Seran sebagai orang tua kandung yang telah melahirkan, membesarkan, mendidik dan selalu mendoakan untuk keberhasilan, beserta saudara-saudari (Oktavin Melanny

Balaputri, Yakobus Jenaro Balaputra, Martha Sisilia Balaputri) yang telah memberikan dukungan dan doa untuk meraih gelar Sarjana Manajemen ini.

9. Teman-teman Mahasiswa/i seperjuangan Angkatan 2021 Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang (terkhusus agan, raden, inok, frengky, tirvan, Genaro,), yang dengan caranya masing-masing telah membantu dan memberi dukungan, baik secara langsung maupun tidak langsung selama kuliah dan penulisan skripsi ini.

Menyadari bahwa dengan keterbatasan kemampuan dan waktu yang dimiliki, sehingga hasil penelitian ini masih jauh dari kata sempurna. Untuk itu, diharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun, guna menyempurnakan skripsi ini. Semoga Tuhan Yang Maha Esa senantiasa memberkati kita semua.

Kupang, Juni 2025

Penulis

ABSTRAK

Gregorius Marchelo Balaputra (32121056). Skripsi dengan judul Penelitian “**Pengaruh Kepercayaan, Fasilitas Dan Kemudahan Penggunaan Aplikasi Ferizy Terhadap Keputusan Menggunakan Layanan Pt Asdp Indonesia Ferry (Persero) Yang Di Mediasi Niat Menggunakan**” dibawah bimbingan Bapak Dr.Simon Sia Niha,SE,M.Si pembimbing I dan Ibu Selfiana Goetha,SE.MM selaku pembimbing II.

PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) merupakan BUMN yang memiliki peran strategis dalam mengelola Pelabuhan Penyeberangan Cabang Kupang, yang terletak di wilayah Nusa Tenggara Timur. Sebagai pengelola utama, PT. ASDP Indonesia Ferry bertanggung jawab untuk memastikan kelancaran operasional pelabuhan, serta memberikan pelayanan terbaik bagi pengguna jasa angkutan laut. Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah: 1) Untuk mengetahui persepsi konsumen tentang kepercayaan, fasilitas, kemudahan keputusan menggunakan dan niat menggunakan jasa ferry pada PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) 2). Untuk mengetahui pengaruh tingkat kemudahan terhadap keputusan menggunakan jasa ferry pada PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) 3). Untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap keputusan menggunakan jasa ferry pada PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) 4). Untuk mengetahui kemudahan menggunakan aplikasi ferizy terhadap niat menggunakan jasa ferry pada PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) 5). Untuk mengetahui niat menggunakan dalam memediasi kepercayaan, fasilitas dan kemudahan terhadap keputusan menggunakan aplikasi ferizy.

Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen (penumpang) yang pernah menggunakan jasa PT.ASPD Indonesia Ferry (Persero). Sampel yang diambil dalam penelitian ini berjumlah 108 responden. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder, sedangkan menurut sifatnya meliputi data kualitatif dan kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara, kuesioner, dan dokumentasi. Analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis inferensial (*SmartPLS*).

Hasil analisis deskriptif menunjukan Variabel Kepercayaan , Fasilitas ,kemudahan menggunakan aplikasi ferizy variabel keputusan menggunakan dan niat menggunakan termasuk dalam kategori baik. Hasil analisis statistik inferensial (PLS) menunjukkan bahwa 1) niat menggunakan secara persial berpengaruh signifikan terhadap keputusan menggunakan . 2) Kepercayaan berpengaruh tidak signifikan terhadap keputusan menggunakan . Sedangkan Fasilitas dan kemudahan berpengaruh signifikan terhadap keputusan menggunakan. 3) kepercayaan berpengaruh tidak signifikan terhadap niat menggunakan sedangkan fasilitas dan kemudahan menggunakan aplikasi ferizy berpengaruh signifikan . 4) niat menggunakan mampu memediasi fasilitas dan kemudahan terhadap keputusan menggunakan5)Niat menggunakan tidak mampu memediasi kepercayaan terhadapkeputusan men gggunakan . Nilai koefisien determinasi (R^2) variabel keputusan menggunakan 83,1% dan Niat menggunakan 72,6%, sisanya sebesar 16,9% dan 27,4% merupakan kontribusi dari variabel lain yang tidak termasuk dalam model penelitian ini.

Berdasarkan hasil analisis tersebut disarankan pada PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) untuk meningkatkan fasilitas dan kemudahan menggunakan aplikasi ferizy guna meningkatkan keputusan menggunakan layanan secara efektif.

Kata Kunci: kepercayaan, fasilitas, kemudahan, keputusan menggunakan, niat menggunakan Dan *dimediasi*

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR ORISINALITAS	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Masalah Penelitian	10
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Manfaat Penelitian	12
BAB II LANDASAN TEORI	14
2.1 Manajemen Pemasaran	14
2.1.1 Pengertian Pemasaran	14
2.1.2 Bauran Pemasaran	15
2.2 Keputusan Menggunakan	18
2.2.1 Pengertian Keputusan Menggunakan	18
2.2.2 Faktor Keputusan Menggunakan	20
2.2.3 Indikator Keputusan Menggunakan	22

2.3 Niat Menggunakan	22
2.3.1 Pengertian Niat Menggunakan	22
2.3.2 Indikator Niat Menggunakan	23
2.4 Kepercayaan	23
2.4.1 Pengertian Kepercayaan	23
2.4.2 Indikator Kepercayaan	24
2.5 Fasilitas	25
2.5.1 Pengertian Fasilitas	25
2.5.2 Indikator Fasilitas	26
2.6 Kemudahan	26
2.6.1 Pengertian Kemudahan	26
2.6.2 Indikator Kemudahan	27
2.7 Penelitian Terdahulu	28
2.8 Kerangka Berpikir	32
2.9 Pengembangan Hipotesis	33
BAB III METODE PENELITIAN	41
3.1 Waktu Dan Tempat Penelitian	41
3.2 Populasi dan sampel	41
3.2.1 Populasi	41
3.2.2 Sampel	41
3.3 Jenis Data	42
3.3.1 Jenis data menurut sumbernya	42
3.3.2 Jenis Data Menurut Sifatnya	43
3.4 Metode Pengumpulan Data	44

3.4.1 Kuesioner	44
3.4.2 Studi Pustaka	44
3.5 Variabel, Definisi Operasional, Indikator dan Skala Pengukuran	44
3.6. Teknik Analisis Data	46
3.6.1 Analisis Statistik Deskriptif	46
3.6.2 Analisis Statistik Inferensial	47
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	53
4.1 Gambaran Umum PT.ASDP Indonesia Ferry (Persero)	53
4.1.1 Sejarah umum tentang PT.ASDP Indonesia Ferry (Persero)	53
4.1.2 Visi dan Misi PT ASDP Indonesia Ferry (Persero)	55
4.2 Struktur organisasi PT ASDP Indonesia Ferry (Persero)	56
4.3 Karakteristik Responden	57
4.3.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	57
4.3.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	57
4.3.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Seberapa Seringnya Menggunakan Layanan PT ASDP Indonesia Ferry (Persero)	59
4.4 Teknis Analisis Data	60
4.4.1 Analisis Deskriptif	60
4.4.2 Analisis Statistik Inferensial	54
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	87
5.1 Kesimpulan	87
5.2 Saran	89
DAFTAR PUSTAKA	91

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	28
Tabel 3.1 Variabel, Definisi Operasiaonal Variabel, Indikator dan Skala Pengukuran	45
Tabel 3.2 Bobot Skala Nilai	46
Tabel 4.1 karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	57
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	58
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Seberapa Seringnya Menggunakan Layanan PT ASDP Indonesia Ferry (Persero)	59
Tabel 4.4 Variabel Kepercayaan	60
Tabel 4.5 Variabel Fasilitas	61
Tabel 4.6 Variabel Kemudahan (X3)	62
Tabel 4.7 Variabel Keputusan Menggunakan (Y)	63
Tabel 4.8 Variabel Niat Menggunakan	63
Tabel 4.9 Hasil Analisis Outer Loadings	66
Tabel 4.10 Hasil analisis cross loading	67
Tabel 4.11 Average variance Extractted (AVE)	68
Tabel 4.12 Nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability	69
Tabel 4.13 Nilai R Square	70
Tabel 4.14 Hasil Uji Signifikansi Tabel Path Coefficient	71
Tabel 4.15 Hubungan Tidal Langsung (Spesifict Inderct Effect)	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Penumpang Tahun 2019-2023	7
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	32
Gambar 4.1 Struktur organisasi PT ASDP Indonesia Ferry (Persero)	56
Gambar 4.2 Diagram Jalur	65