TRANSFORMASI DIGITAL TRANSAKSI KEUANGAN BERBASIS *PLATFORM FINTECH* YANG BERDAMPAK PADA KEPUASAAN KONSUMEN

(Survey pada Toko Buku Togomas Dieng Malang)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan

Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Oleh

FAISAL

2022120158

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADEWI

MALANG

2026

LEMBAR PERSETUJUAN

TRANSFORMASI DIGITAL TRANSAKSI KEUANGAN BERBASIS *PLATFORM FINTECH* YANG BERDAMPAK PADA KEPUASAN KONSUMEN (SURVEY PADA TOKO BUKU TLOGOMAS DIENG MALANG)

SKRIPSI

Oleh :

FAISAL

NIM. 2022120158

Disetujui oleh Dosen Pembimbing

Untuk Dipertahankan Didepan Tim Penguji

Pada tanggal : 14 APRIL 2026

Dosen Pembimbing Utama,	Dosen Pembimbing Pendamping,
(Anung Prasetyo Nugroho, SE., MMA)	(Fendiyatmi Kusufa, SE., MM)

Mengetahui

Ketua Program Studi,

(Moh. Askiyanto, SE., MM)

NIDN. 0706119401

LEMBAR PENGESAHAN

TRANSFORMASI DIGITAL TRANSAKSI KEUANGAN
BERBASIS *PLATFORM FINTECH* YANG BERDAMPAK
PADA KEPUASAN KONSUMEN
(SURVEY PADA TOKO BUKU TLOGOMAS DIENG MALANG)

SKRIPSI

Oleh :

FAISAL

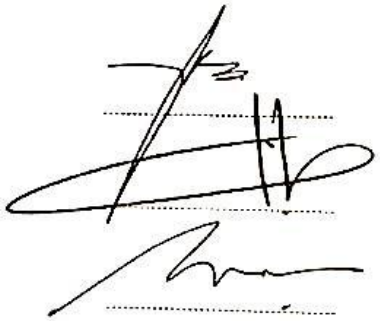
NIM. 2022120158

Telah dipertahankan dihadapan dan telah diterima tim penguji skripsi

Fakultas Ekonomi Universitas Tribhuwana Tunggadewi Malang

Tim Penguji :

1. Anung Prasetyo Nugroho, SE., MMA
2. Fendiyatmi Kusufa, SE., MM
3. Noviana Yaniar, S.Si, MM



Mengesahkan

Dekan Fakultas Ekonomi,

Dr. Ahmad [illegible], SE., MSA

NUPTK [illegible]

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama	:	FAISAL
NIM	:	2022120158
Program Studi	:	Manajemen
Program	:	Sarjana
Judul	:	TRANSFORMASI DIGITAL TRANSAKSI KEUANGAN BERBASIS *PLATFORM FINTECH* YANG BERDAMPAK PADA KEPUASAN KONSUMEN (SURVEY PADA TOKO BUKU TLOGOMAS DIENG MALANG)

Menerangkan dengan sesungguhnya bahwa Laporan Skripsi yang saya tulis ini benar-benar tulisan saya, dan bukan merupakan plagiasi baik sebagian maupun seluruhnya.

Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa Laporan Skripsi ini hasil plagiasi, baik sebagian maupun seluruhnya, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Malang, 18 April 2026
Yang Membuat Pernyataan,



FAISAL
NIM. 2022120158

MOTTO

‘’ Dengan Ikhtiar, Doa, dan Kesabaran, Setiap Langkah Yang Ditempuh Hari Ini Menjadi Bekal Untuk Masa Depan Yang Allah SWT Persiapkan Dengan Penuh Kebaikan ‘’

QS. Al-Hasyr: 18

“ Wahai Orang-orang Yang Beriman! Bertakwalah Kepada Allah dan Hendaklah Setiap Orang Memperhatikan Apa Yang Telah Diperbuatnya Untuk Hari Esok (Akhirat), dan Bertakwalah Kepada Allah. Sungguh, Allah Maha Teliti Terhadap Apa Yang Kamu Kerjakan”

PERSEMBAHAN

Puji dan syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar

Skripsi ini penulis persembahkan untuk kedua orang tua tercinta karena berkat doa dan dukungan mereka skripsi ini bisa selesai sesuai dengan yang diharapkan selama studi ini. Alhamdulillahirabbil ‘alamin, segala puji bagi Allah SWT, karena hingga detik ini masih diberikan kesempatan untuk merasakan segala hikmah, rahmat, dan kuasa-Nya.

1. Allah SWT yang senantiasa memberikan petunjuk, rahmat, serta mengiringi setiap langkah dan masa depan penulis yang penuh harapan.
2. Kepada Kedua Orang tua Penulis, Bapak Samir Teba dan Ibu Suriati Malik. Terimakasih atas segala kasih sayang, doa, pengorbanan, dan dukungan yang tiada henti. Kalian adalah sumber kekuatan dan motivasi terbesar dalam hidup saya. Semoga karya kecil ini dapat menjadi salah satu bentuk kebanggaan untuk kalian.
3. Kepada Saudara/Saudari Penulis, Ade Ria Dasmawati Samir, dan Ade Alfiatun Soleha. Terimakasih atas doa, perhatian serta dukungan yang selalu diberikan. Kehadiran kalian menjadi penguat dalam setiap langkah perjalanan saya.
4. Kepada Paman dan Bibi Penulis, paman Israfil Teba, paman Husnil Teba, paman Subking, paman Zufri Enga, paman Maskar, paman Irwan, paman Muhajirin, bibi Idha Teba (Alm), bibi Khadijah Teba, bibi Jahura, bibi Nur Ain, bibi Chusnul. Terimakasih atas doa, perhatian, serta dukungan yang selalu diberikan selama saya menempuh pendidikan hingga menyelesaikan skripsi ini.
5. Kepada Sahabat-sahabat Penulis, Maria Afensiana Tutoq Buangleraq, Melda Aprilia Nur Cahyani, Ambu Loda, Sarmila, Antonizio Manuel Dosantos Belo, Agustinus Umbu Leba, Maria Susanti Suri, Monika Yosiana Desa, Balina Mueng, Fenli Ridriani Besi, Maria Natalia Pea. Terimakasih atas kebersamaan, bantuan, dan semangat yang kalian berikan dalam setiap proses perjuangan ini. Kalian adalah bagian penting dalam

perjalanan saya.

6. Kepada Dosen pembimbing Bapak Anung Prasetyo Nugroho, S.E., M.MA, dan Bapak Fendiyatmi Kusufa, SE.,, S.E., M.M, yang senantiasa memberikan bimbingan secara akademis, memberikan solusi, serta koreksi yang membangun, sehingga penulis mampu menyusun dan menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik-baiknya.
7. Terakhir, untuk diri saya sendiri Faisal, terimakasih atas segala kerja keras semangatnya sehingga mampu bertahan dan terus melangkah sejauh ini. Terimakasih karena tetap kuat melewati berbagai tantangan, rasa lelah, dan keraguan. Semua usaha, doa, dan kerja keras ini akhirnya membuahkan hasil. Semoga pencapaian kecil ini menjadi langkah awal untuk meraih mimpi yang lebih besar di masa depan.

BIODATA DIRI

A. Identitas Diri

1. Nama Lengkap	: Faisal
2. Jenis Kelamin	: Laki-Laki
3. Tempat/ Tanggal Lahir	: Batam, 22 Februari 2003
4. Motto Hidup	: ‘’ Yakinkan dengan Iman, Usahakan dengan Amal, Sampaikan dengan Ilmu (YAKUSA) ‘’
5. Cita-cita	: Menjadi insan yang Akademis, Pencipta, Pengabdi, yang bernafaskan Islam, dan Bertanggung Jawab atas Terwujudnya Masyarakat Adil Makmur yang Diridhoi Allah SWT
6. E-mail	: muhammadfaisal220203@gmail.com
7. No. Telp	: 082337579566
8. Perguruan Tinggi	: Universitas Tribhuwana Tunggadewi Malang
9. Fakultas	: Ekonomi
10. Program Studi	: Manajemen

B. Riwayat Pendidikan

	SD	SMP	SMK	PT
Nama Instansi	SD Impres Balauring	SMP Negeri 1 Omesuri	SMA Negeri 1 Balauring	Universitas Tribhuwana Tunggadewi Malang
Jurusan	-	-	Akuntansi	Manajemen
Tahun Masuk-Lulus	2009-2015	2015-2018	2018-2021	2022-2026

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha kuasa yang telah melimpahkan rahmat dan berkatnya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian dengan judul "Transformasi Digital Transaski Keuangan Berbasis Platform Fintech Yang Berdampak Pada Kepuasaan Konsumen (Survey Pada Toko Buku Togamas Dieng Malang)" tepat pada waktunya. Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa segala yang di lakukan dalam penyusunan proposal ini tidak akan terlaksana dengan baik tanpa adanya bantuan dan bimbingan serta dorongan dari berbagai pihak, untuk itu dengan segala kerendahan hati peneliti mengucapkan terimakasih kepada:

1. Prof. Dody Wirawan Irwanto, SE.,M. Com., Ph.D. Selaku Rektor Universitas Tribhuwana Tunggadewi Malang
2. Bapak Ahmad Mukoffi, SE.,M.SA, Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Tribhuwana Tunggadewi Malang
3. Bapak Moh. Askiyanto, SE., MM. Selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Tribhuwana Tunggadewi Malang
4. Bapak Anung Prasetyo Nugroho, S.E., M.MA. Selaku Dosen Pembimbing Utama yang dengan penuh kesabaran, ketelitian dan pengertian telah membimbing,mengarahkan serta memberikan masukan yang sangat berarti sehingga skripsi ini dapat di selesaikan dengan baik
5. Bapak Fendiyatmi Kusufa, SE.,, S.E., M.M. Selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan arahan, nasihat serta saran yang membangun dalam penyempurnaan skripsi ini

6. Teristimewa Kedua Orangtua penulis yang senantiasa memberikan doa, kasih sayang, dukungan moral maupun material, serta motivasi tanpa henti sehingga penulis mampu menyelesaikan studi dan penyusunan skripsi ini

Sebagai akhir kata penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Segala kritik dan saran dari semua pihak sangat dibutuhkan demi penyempurnaan skripsi ini. Besar harapan agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN ..... **ii**
LEMBAR PENGESAHAN ..... **iii**
LEMBAR PERNYATAAN ..... **iv**
MOTTO ..... **v**
PERSEMBAHAN ..... **vi**
BIODATA DIRI ..... **viii**
KATA PENGANTAR ..... **ix**
DAFTAR ISI ..... **xi**
DAFTAR TABEL ..... **xiii**
DAFTAR GAMBAR ..... **xiv**
ABSTRAK ..... **xvi**
ABSTRACT ..... **xvi**
BAB I PENDAHULUAN **1**
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Rumusan Masalah 4
1.3 Tujuan Penelitian 4
1.4 Manfaat Penelitian 4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA **6**
2.1 Penelitian Terdahulu 6
2.2 Landasan Teori 9
2.2.1 Transformasi Digital dalam Transaksi Keuangan 9
2.2.2 *Financial Technology* (FinTech) 9
2.2.3 Sejarah dan Evolusi FinTech di Indonesia 10
2.2.4 Transaksi Keuangan Digital 11
2.2.5 Kepuasaan Konsumen 11
2.2.6 Literasi Keuangan dan Literasi Digital 11
2.2.7 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasaan Konsumen FinTech 12
2.2.8 Studi Kasus: Toko Buku Togamas, Malang 12
2.3 Kerangka Pemikiran 13
2.4 Hipotesis Penelitian 14

BAB III METODE PENELITIAN 15
3.1 Tempat Penelitian 15
3.2 Waktu Penelitian 15
3.3 Jenis Penelitian 15
3.4 Jenis dan Sumber Data 16
3.5 Populasi dan Sampel 17
3.6 Metode Pengumpulan Data 19
3.7 Variabel dan Indikator Penelitian 20
3.7.1 Variabel 20
3.7.2 Indikator Variabel 21
3.8 Teknik Analisa Data atau Metode Analisa Data 23
3.8.1 Uji Instrument Penelitian 23
3.8.2 Uji Asumsi Klasik 24
3.8.3 Uji Analisis Regresi Linear Sederhana 26
3.8.4 Uji Hipotesis 27
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 30
4.1 Hasil Penelitian 30
4.1.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian 30
4.1.2 Karakteristik Responden 33
4.1.3 Data Penelitian 35
4.1.5 Analisis Data 37
4.2 Pembahasan 44
4.2.1 Pengaruh *Financial Technology* (QRIS) terhadap Kepuasaan Konsumen 44
4.2.2 Koefisien Determinasi (R^2) 46
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 48
5.1 Kesimpulan 48
5.2 Saran 49
DAFTAR PUSTAKA 51
LAMPIRAN 53

DAFTAR TABEL

2.1 Peneliti Terdahulu 10

3.1 Definisi Operasional Variabel 21

4.1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 33

4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan 34

4.3 Distribusi Responden Berdasarkan Usia 35

4.4 Hasil Uji Validitas 36

4.5 Uji Reliabilitas 55

4.9 Hasil Uji T 59

DAFTAR GAMBAR

4.1 Toko Buku Togamas Dieng.....33

4.2 Hasil Uji Normalitas 39

4.3 Hasil Uji Heterokedastisitas.....40

4.4 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Sederhana 41

4.5 Hasil Koefisien Determinasi (R^2).....44

4.6 Lampiran 1. Surat Jalan dan Ijin Penelitian 54

4.7 Lampiran 2. Dokumentasi Output Pengolahan Data IBM SPSS 65

4.8 Lampiran 3. Dokumentasi Bukti Kuesioner.....68

4.9 Lampiran 4. Dokumentasi Penelitian.....70

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Jalan dan Izin Penelitian.....

Lampran 2. Kuesioner.....

Lampiran . Dokumentasi penelitian .....