

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN *MERCHANT DANA*  
PADA UMKM DI MAGUWO HARJO BERDASARKAN MODEL  
KANO**

**Tugas Akhir**

Diajukan untuk memenuhi persyaratan mencapai derajat Sarjana Sistem Informasi



**Mateo Rici Adeodatus Panggabean**

**NPM: 171709507**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI  
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA  
2023**

**HALAMAN PENGESAHAN**

Tugas Akhir Berjudul

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN *MERCHANT DANA* PADA UMKM DI MAGUWO HARJO  
BERDASARKAN MODEL KANO

yang disusun oleh

Mateo Rici Adeodatus Panggabean

171709507

Dinyatakan telah memenuhi syarat pada tanggal 25 Agustus 2023

		Keterangan
Dosen Pembimbing 1	: FL. Spty Rahayu, S.T.,M.Kom.	Telah Menyetujui
Dosen Pembimbing 2	: Julius Galih Prima Negara, S.Kom., S.A.P., M.Kom.	Telah Menyetujui
Tim Penguji		
Penguji 1	: FL. Spty Rahayu, S.T.,M.Kom.	Telah Menyetujui
Penguji 2	: Putri Nastiti, S.Kom., M.Eng.	Telah Menyetujui
Penguji 3	: Elisabeth Marsella, S.S., M.Li.	Telah Menyetujui

Yogyakarta, 25 Agustus 2023

Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Fakultas Teknologi Industri

Dekan

ttd

Dr. A. Teguh Siswanto, M. Sc.

**LEMBAR PERNYATAAN**  
**Orisinalitas & Publikasi Ilmiah**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Mateo Rici Adeodatus Panggabean  
NPM : 171709507  
Program Studi : Sistem Informasi  
Fakultas : Teknologi Industri  
Judul Penelitian : Analisis Tingkat Kepuasan *Merchant* DANA Pada  
UMKM Di Maguwoharjo Berdasarkan Model Kano

Menyatakan dengan ini:

1. Skripsi ini adalah benar merupakan hasil karya sendiri dan tidak merupakan salinan sebagian atau keseluruhan dari karya orang lain.
2. Memberikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta, berupa Hak Bebas Royalti non eksklusif (*Non-Exclusive-Royalti-Free Right*) atas penelitian ini, dan berhak menyimpan, mengelola pangkalan data, mendistribusikan, serta menampilkan untuk kepentingan akademis, tanpa perlu meminta izin selama tetap mencantumkan penulis.
3. Bersedia menanggung secara pribadi segala bentuk tuntutan hukum yang mengikuti atas pelanggaran Hak Cipta dalam pembuatan Skripsi ini.
4. Demikianlah pernyataan ini dibuat dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 25 Agustus 2023

Yang menyatakan,

Mateo Rici Adeodatus Panggabean

171709507

## **PRAKATA**

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat-Nya bagi Penulis sehingga dapat menyelesaikan penulisan tugas akhir yang berjudul “Analisis Tingkat Kepuasan *Merchant* DANA Pada UMKM Di Maguwoharjo Berdasarkan Model Kano”. Penulisan tugas akhir ini disusun untuk memenuhi persyaratan dalam mencapai derajat sarjana pada program studi Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Industri Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Selain itu, penulis banyak mendapat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak selama penyusunan dan pengerjaan skripsi ini, yang membuatnya selesai tepat waktu. Penulis juga mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Orang tua dan keluarga besar penulis yang selalu memberi dukungan dalam usaha dan proses perjalanan penulis selama mengerjakan tugas akhir ini.
2. Dosen pembimbing penulis, Ibu FL. Spty Rahayu, S.T.,M.Kom., selaku dosen pembimbing pertama dan Bapak Julius Galih Prima Negara, S.Kom., S.A.P., M.Kom., selaku dosen pembimbing kedua yang selalu sabar dalam membimbing dan menyemangati penulis selama bimbingan hingga menyelesaikan penelitian ini.
3. Ibu Putri Nastiti, S. Kom., M. Eng. selaku dosen pembimbing akademik yang telah membimbing dan menuntun penulis selama masa perkuliahan.
4. Kakak-kakak penulis tercinta, Stevanie Tio Fitriyani Br Panggabean, S.P., Ines Vincentia Br Panggabean, S.Farm., dan Octria Angela Br Panggabean, S.E., terima kasih atas doa dan segala dukungannya selama pengerjaan tugas akhir ini.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa ada banyak kekurangan dan kesalahan dalam proses pelaksanaan penelitian ini. Penulis mohon maaf, dan penulis sangat terbuka untuk kritik dan saran yang membangun. Semoga penelitian ini bermanfaat bagi pihak yang membutuhkannya.

Yogyakarta, 25 Agustus 2023

Mateo Rici Adeodatus Panggabean

## ABSTRAK

DANA adalah perusahaan teknologi finansial yang berbasis di Indonesia yang menawarkan infrastruktur yang memungkinkan orang-orang di seluruh Indonesia untuk melakukan pembayaran dan transaksi digital non-tunai dan non-kartu secara digital, baik secara *online* maupun *offline*, dengan cepat, praktis, dan tetap aman. Kepuasan *merchant* merupakan faktor penting yang perlu diperhatikan DANA dalam mendukung layanan yang cepat, nyaman dan aman. Karena semakin tinggi kinerja atribut, maka semakin tinggi pula kepuasan konsumen. Namun demikian belum diketahui bagaimana kepuasan *merchant* dalam menggunakan layanan DANA. Tujuan dari penelitian ini adalah menggunakan Model Kano untuk menganalisis indikator-indikator yang mempengaruhi tingkat kepuasan *merchant* DANA terhadap kualitas layanan DANA. Dari hasil penelitian, Kategori *Indifferent (I)* dan *Attractive (A)* merupakan atribut yang mempengaruhi tingkat kepuasan pada *merchant*. Dan dari kriteria yang menjadi standar pelayanan sesuai dengan keinginan *merchant* ada pada atribut kategori *Indifferent (I)*.

Kata Kunci: DANA; *Merchant*; Kepuasan Pelanggan; Model Kano.

## **ABSTRACT**

*DANA is an Indonesia-based financial technology company that offers infrastructure that enables people throughout Indonesia to make digital non-cash and non-card payments and transactions, both online and offline, quickly, practically, and safely. Merchant satisfaction is an important factor that DANA needs to pay attention to in supporting services that are fast, comfortable and safe. Because the higher the attribute performance, the higher the consumer satisfaction. However, it is not yet known how satisfied merchants are in using DANA services. The purpose of this study is to use the Kano Model to analyze indicators that affect the level of satisfaction of DANA merchants with the quality of DANA services. From the results of the study, the Indifferent (I) and Attractive (A) categories are attributes that affect the level of satisfaction at merchants. And from the criteria that become service standards in accordance with the wishes of the merchant, there are attributes of the Indifferent category (I).*

*Keywords: DANA; merchants; Customer satisfaction; Kano Model.*

## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN .....	i
LEMBAR PERNYATAAN.....	ii
PRAKATA .....	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR TABEL .....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	3
1.3. Pertanyaan Penelitian .....	3
1.4. Batasan Masalah .....	3
1.5. Tujuan.....	3
1.6. Manfaat Penelitian.....	3
1.7. Bagan Keterkaitan .....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	5
2.1. Studi Sebelumnya .....	5
2.2. Dasar Teori .....	11
2.2.1. Kepuasan Pelanggan .....	11
2.2.2. Loyalitas Pelanggan.....	11
2.2.3. <i>E-Wallet</i> .....	12
2.2.4. DANA.....	12
2.2.5. Model Kano .....	13
BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....	16
3.1. Tahapan Penelitian.....	16
3.1.1. Studi Literatur .....	17
3.1.2. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen .....	17
3.1.3. Pengumpulan Data.....	18
3.1.4. Pengolahan Data .....	21
3.1.5. Analisis Hasil Penelitian.....	25
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	26
4.1. Identifikasi Responden.....	26
4.2. Hasil Uji Instrumen Penelitian.....	28
4.2.1. Uji Validitas <i>Product Moment</i> dengan SPSS 25.....	28
4.3. Hasil Pengolahan Data .....	29
4.3.1. Rekapitulasi Jawaban Responden.....	29
4.3.2. Atribut Kepuasan Pengguna .....	33

4.3.3. Tabel Evaluasi Kano.....	35
4.3.4. <i>Tabulation of Survey</i> .....	37
4.3.5. Memposisikan Atribut.....	40
4.4. Analisis Hasil Penelitian.....	43
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....	46
5.1. Kesimpulan.....	46
5.2. Saran .....	47
DAFTAR PUSTAKA .....	48
LAMPIRAN.....	54



## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1.1. Bagan Keterkaitan .....	4
Gambar 2.1. Diagram Model Kano [26] .....	15
Gambar 3.1. Tahapan Penelitian .....	16
Gambar 3.2. Posisi Atribut [37] .....	24
Gambar 4.1. Diagram Usia Responden .....	27
Gambar 4.2. Diagram Jenis Kelamin Respon .....	27
Gambar 4.3. Diagram mulai bergabung menjadi <i>merchant</i> DANA Responden .....	28
Gambar 4.4. Diagram Atribut Model Kano .....	43

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Perbandingan dengan Penelitian Sebelumnya .....	7
Tabel 2.2. Evaluasi Model Kano [26] .....	15
Tabel 3.1. Rumus kategori koefisien reliabilitas Guilford [33].....	18
Tabel 3.2. Tabel Evaluasi Kano [26] .....	22
Tabel 3.3. Tabel <i>Tabulation of Surveys</i> [37] .....	23
Tabel 4.1. Uji Validitas <i>Product Moment</i> .....	27
Tabel 4.2. Tabel <i>Item-Total Statistics</i> .....	28
Tabel 4.3. Rekapitulasi jawaban responden berdasarkan model kano .....	28
Tabel 4.4. Atribut Pelayanan.....	33
Tabel 4.5. Tabel Evaluasi Kano [26] .....	35
Tabel 4.6. <i>Tabulation of Survey</i> .....	35
Tabel 4.7. Kategori Atribut.....	38
Tabel 4.8. Nilai <i>Extent of Satisfaction/Dissatisfaction</i> .....	39
Tabel 4.9. Atribut <i>of Satisfaction/Dissatisfaction</i> .....	40
Tabel 4.10. Indikator- indikator untuk meningkatkan kualitas layanan DANA .....	43