

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Dengan menganalisis indikator-indikator yang mempengaruhi tingkat kepuasan *merchant* DANA terhadap kualitas layanan DANA menggunakan model kano. Menghasilkan atribut- atribut yang mempengaruhi tingkat kepuasan pada *merchant* DANA yaitu, keandalan *scan barcode (I)*, ketanggapan *Customer Service* DANA (A), keseriusan pihak DANA menanggapi keluhan (I), kesungguhan *Customer Service* merespon keluhan (I), ketanggapan aplikasi DANA (I), keandalan sistem (I), kecepatan transfer saldo *merchant (I)*, kepuasan akan jaminan pelayanan (A), pihak DANA tidak pernah menahan saldo *merchant (I)*, Kecekatan laporan transaksi (I), kecepatan transaksi (A), peningkatan pelanggan karena promo *cashback (I)*, tampilan fitur aplikasi DANA (I), keakuratan jumlah saldo transaksi (I), tampilan fitur *QR code (I)*, kepuasan akan kualitas sistem pembayaran (A), keberhasilan *refund (I)* dan kerincian *settlement* harian (A). Kategori *Indifferent (I)* dan *Attractive (A)* mempengaruhi tingkat kepuasan pada *merchant*. Berdasarkan hasil analisis menggunakan model kano, mendapatkan atribut yang menjadi standar pelayanan sesuai dengan keinginan *merchant* dan yang menjadi strategi perbaikan ada pada atribut kategori *Indifferent (I)* yaitu keandalan *scan barcode*, keseriusan pihak DANA menanggapi keluhan, kesungguhan *Customer Service* merespon keluhan, ketanggapan aplikasi DANA, keandalan sistem, kecepatan transfer saldo *merchant*, pihak DANA tidak pernah menahan saldo *merchant*, kecekatan laporan transaksi, peningkatan pelanggan karena promo *cashback*, tampilan fitur aplikasi DANA, keakuratan jumlah saldo transaksi, tampilan fitur *QR code* dan keberhasilan *refund*.

Berdasarkan dari kesimpulan di atas, maka dihasilkan atribut-atribut yang mempengaruhi tingkat kepuasan pada *merchant* DANA. Kategori *Indifferent (I)* dan

Attractive (A) merupakan atribut yang mempengaruhi tingkat kepuasan pada *merchant*. Dan yang menjadi standar pelayanan sesuai dengan keinginan *merchant* ada pada atribut kategori *Indifferent (I)*.

5.2. Saran

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi alternatif bagi penelitian selanjutnya untuk memahami tingkat kepuasan pelanggan dan dapat dimaksimalkan dengan variabel yang sama atau lebih kompleks dengan menggabungkan metode yang ada dengan metode dari penelitian lainnya. Selain itu, penelitian ini dapat memberikan langkah bagi DANA untuk membuat strategi perbaikan yang tepat guna meningkatkan kualitas layanan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] D. Oktafani dan K. Sisilia, "Analisis Penerapan Model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology2* (UTAUT2) Pada Adopsi Penggunaan Dompot Digital Ovo Dayeuh Kolot Bandung (Studi Kasus Pada Generasi Z Sebagai Pengguna OVO)," *J. Menara Ekon.*, vol. VI, no. 1, pp. 24–36, 2020, doi: 10.31869/me.v6i1.1825.
- [2] D. Himawati dan M. F. Firdaus, "Pengaruh *Word of Mouth* dan Manfaat Terhadap Keputusan Menggunakan *E-Wallet* Dana Melalui Kepercayaan Pelanggan di Jabodetabek," *INOBIJ. Inov. Bisnis dan Manaj. Indones.*, vol. 4, no.3, pp. 424–436, 2021, doi: 10.31842/jurnalinobis.v4i3.194
- [3] Muhammad Taufik Hidayat, dkk, "Penerimaan Pengguna *E-Wallet* Menggunakan UTAUT 2 (Studi Kasus)," *J. Nas. Tek. Elektro dan Teknol. Inf.*, vol. 9, no. 3, pp. 239–247, 2020, doi: 10.22146/.v9i3.227.
- [4] R. Hardianti Utari dan T. Kartika Pertiwi, "Persepsi Belanja Menggunakan Aplikasi *E-Wallet* (Studi Pada Pengguna *E-Wallet* DANA di Indonesia)," *J. Inf. Syst. Applied, Manag. Account. Res. (Printed)*, vol. 5, no. 1, pp. 215–226, 2021.
- [5] Sukartaatmadja Iswandi and Sad Irwan R, "Pengaruh Atribut Produk Herbal Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada Raudhoh Internasional)," vol. 1, 2013 no. 3, pp. 255–262.
- [6] Martina Theresia Silalahi, "Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Jasa Studi Kasus pada Konsumen Rinjani Travel Agen Pusat Yogyakarta," Skripsi, 2010.

- [7] D. Hilmansyah, "Integrasi Metode *Service Quality*, *Kano Model* Dan *Quality Function Deployment* Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Sekolah Staf Dan Komando Angkatan Laut," *J. Pertahanan Bela Negara*, vol. 6, no. 1, pp. 193–224, 2016, doi: 10.33172/jpbh.v6i1.301.
- [8] S. A. Lahallo dan E. B. Wagiu, "*Analysis of OVO Merchant Satisfaction Levels at 5 Shopping Centers in Bandung City Based on the Kano Model*," *Sisfotenika*, vol. 11, no. 1, p. 14, 2020, doi: 10.30700/jst.v11i1.1059.
- [9] R. Ramilton, dkk, "Analisis Kualitas Layanan Mesin EDC terhadap Kepuasan *Merchant* dengan Pengukuran Kano," *Ekon. dan Bisnis*, vol. 6, no. 2, pp. 121–138, 2020, doi: 10.35590/jeb.v6i2.761.
- [10] Maudzoh dan E. R. S, "Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Integrasi *Servqual* Dan Model Kano Untuk Meningkatkan Mutu Pelayanan Transportasi *Online*," *J. Rekayasa Ind.*, vol. 2, no. 1, pp. 1–7, 2020, doi: 10.37631/jri.v2i1.125
- [11] I. Krisnadi, "Analisa Layanan Video Pada Penerapan Teknologi 5G Menggunakan Kano Model", 2021.
- [12] V. H. Budiarani, dkk, "*the Kano Model: How the Pandemic Influences Customer Satisfaction With Digital Wallet Services in Indonesia*," *J. Indones. Econ. Bus.*, vol. 36, no. 1, pp. 62–82, 2021, doi: 10.22146/jieb.59879
- [13] T. S. Islamiati, dkk, "Pengembangan Media Audio Visual Layanan Klasikal Bidang Karir Pada Materi Orientasi Masa Depan Di Sma Srijaya Negara Palembang," *J. Konseling Komprehensif Kaji. Teor. dan Prakt. Bimbing. dan Konseling*, vol. 6, no. 1, pp. 30–39, 2019, doi: 10.36706/jkk.v6i1.8506.

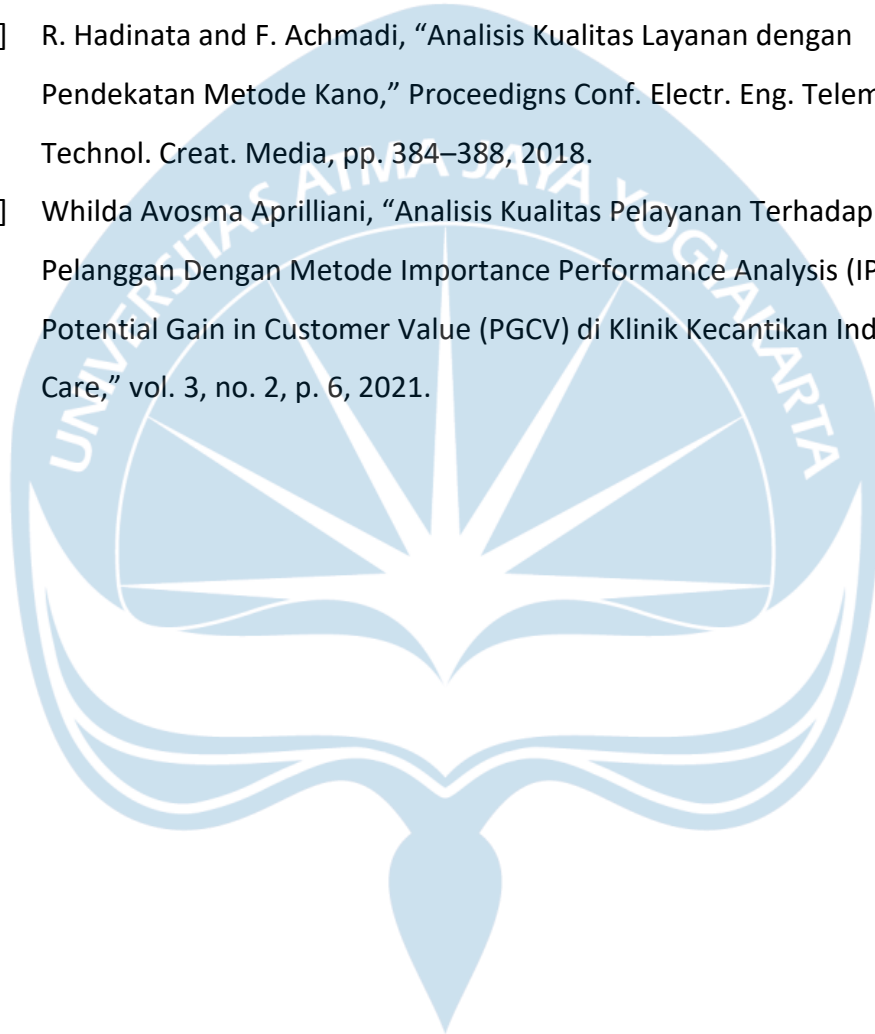
- [14] A. Irawan dan E. F. Komara, "Pengukuran Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pemerintahan Kecamatan Katapang Kabupaten Bandung," *J. Inspirasi Bisnis dan Manaj.*, vol. 1, no. 2, p. 123, 2017, doi: 10.33603/jibm.v1i2.690.
- [15] Gaol, A. L., dan Hidayat, K, "Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Dan Loyalitas Konsumen (Survei pada Mahasiswa S1 4.Fakultas Ilmu Administrasi Tahun Akademik 2012/2013 Universitas Brawijaya yang Menggunakan Smartphone Samsung)", *Jurnal Administrasi Bisnis*, 2016, 38(1), 125-132.
- [16] A. Mulyana dan H. Wijaya, "Perancangan *E-Payment System* pada *E-Wallet* Menggunakan Kode QR Berbasis Android," *Komputika J. Sist. Komput.*, vol. 7, no. 2, pp. 63–69, 2018, doi: 10.34010/komputika.v7i2.1511.
- [17] Yao, dkk, "*The Kano model analysis of features for mobile security applications. Computers & Security*", 78, 336-346, 2018.
- [18] Asih, E. W, "Penentuan Atribut Kepuasan Pelanggan dengan Menggunakan Integrasi Model Kano dan Six Sigma pada Koperasi Simpan Pinjam", no. 28, pp. 274-283, 2016.
- [19] Algifari, "Mengukur Kualitas Layanan dengan Indeks Kepuasan, Metode *Importance- Performance Analysis* (IPA), dan Model Kano", Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta, 2019.
- [20] Melfianora, "Penulisan Karya Tulis Ilmiah dengan Studi Literatur", *Open Science Framework*, 1–3, 2019.
- [21] A. Ignasius dan Atmanta, "Persepsi Pengguna Terhadap Desain Interior Perpustakaan di Perpustakaan Universitas Atma Jaya Yogyakarta," 2010.

- [22] T. Setiawan, "Analisis Pendekatan Studi Teknologi *E- Bisnis* Studi Kasus "Aplikasi DANA." Fakultas Komputer, 1(2), 1–14, 2019.
- [23] F. P. Naomi dan I. M. D. Priyanto, "Perlindungan Hukum Pengguna *E-Wallet* Dana Ditinjau Dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen," Kertha Semaya J. Ilmu Huk., vol. 9, no. 1, p. 24, 2020, doi: 10.24843/ks.2020.v09.i01.p03.
- [24] R. R. Anggraini, "Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek pada Loyalitas Konsumen yang Menggunakan Aplikasi DANA di Bakmi GM Bintaro X-Change," J. SeMaRaK 3(3) 50, vol. 3, no. 3, pp. 50–65, 2020.
- [25] A. Gunawan, dkk, "Kualitas Pelayanan Aplikasi Dana Terhadap Kepuasan Konsumen," J. Integr. Syst., vol. 4, no. 2, pp. 181–198, 2021, doi: 10.28932/jis.v4i2.3861.
- [26] Y. Maatita dan V. O. Lawalata, "Penerapan Kano Model Dalam Proses Pengambilan Keputusan Penyediaan Fasilitas Dan Alternatif Bisnis Rumah Kost (Studi kasus: Bisnis rumah kost di kawasan RumahTiga)," Arika, vol. 11, no. 2, pp. 97–108, 2017, doi: 10.30598/arika.2017.11.2.97.
- [27] S. Supardi, "Populasi dan Sampel Penelitian," Unisia, vol. 13, no. 17, pp. 100–108, 1993, doi: 10.20885/unisia.vol13.iss17.art13.
- [28] C. Amanda, dkk, "Uji Validitas dan Reliabilitas Konstruk Dukungan Sosial Menggunakan SEM," Psyche 165 J., vol. 13, no. 02, pp. 211–216, 2020, doi: 10.35134/jpsy165.v13i2.81.
- [29] I. Novi dan Semmaila, "Pengaruh kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan," Tata Kelola 7(2) 201-212, vol. 7, 2019, doi: 10.52103/tatakelola.v7i2.174.

- [30] Y. L. Putri dan H. Utomo, "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi Persepsi Pada Pelanggan Dian Comp Ambarawa)," *Among Makarti*, vol. 10, no. 1, pp. 70–90, 2017, doi: 10.52353/ama.v10i1.147.
- [31] D. Nuraeni R, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Keputusan Terhadap Loyalitas Pelanggan," *Manag. J. Ilmu Manaj.* 2(4) 487, vol. 9, no. 1, pp. 9–17, 2020, doi: 10.32832/manager.v2i4.3795.
- [32] B. Cindy, dkk, "Pengaruh Pendayagunaan Sumber Daya Manusia (Tenaga kerja) Terhadap Hasil Pekerjaan (Studi Kasus Perumahan Taman Mapanget Raya (Tamara)" , *Jurnal Sipil Statik* Vol.4 No.1 Januari 2016. (13-20) ISSN: 2337-6732.
- [33] Teni dan A. Yudianto, "Pengaruh Motivasi Belajar Terhadap Hasil Belajar Siswa Kelas VII SMP Negeri 2 Kedokan Bunder Kabupaten Indramayu," *J. Pendidikan Indonesia*, vol. 2, no. 1, pp. 105–117, 2021, doi: 10.36418/japendi.v2i1.73.
- [34] A. F. Hadining, "Analisis Kepuasan Pelanggan *Abc Laundry* Dengan Menggunakan *Metode Service Quality, Importance Performance Analysis (Ipa)* Dan *Customer Satisfaction Index (Csi)*," *J@ti Undip J. Tek. Ind.*, vol. 15, no. 1, p. 1, 2020, doi: 10.14710/jati.15.1.1-10.
- [35] B. R. Budiarto dan B. Santoso, "Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Konsumen Menggunakan Metode *Service Performance, Lean Service, Dan Importance Performance Analisis*," *Juminten*, vol. 1, no. 2, pp. 33–44, 2020, doi: 10.33005/juminten.v1i2.93.
- [36] I. G. N. S. Wijaya and I. W. K. Suwastika, "Analisis Kepuasan Pengguna *E-Learning* Menggunakan Metode Kano," *J. Sist. fan Inform.*, no. April, pp.

128–138, 2019.

- [37] H. Tannady and R. Mulyadi, “Model Kano Dalam Mengukur Kepuasan Pelanggan Di Restoran Cepat Saji,” *SPEKTRUM Ind.* 13(1) 85, 2015, doi: 10.12928/si.v13i1.1841.
- [38] R. Hadinata and F. Achmadi, “Analisis Kualitas Layanan dengan Pendekatan Metode Kano,” *Proceedings Conf. Electr. Eng. Telemat. Ind. Technol. Creat. Media*, pp. 384–388, 2018.
- [39] Whilda Avosma Aprilliani, “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Potential Gain in Customer Value (PGCV) di Klinik Kecantikan Indah Beauty Care,” vol. 3, no. 2, p. 6, 2021.



LAMPIRAN

1.1. Kuesioner

Kuesioner Penelitian

Dengan Hormat, Saya Mateo Rici Adeodatus Panggabean, mahasiswa Program Studi Sistem Informasi Universitas Atma Jaya Yogyakarta saat ini sedang melakukan penelitian mengenai analisis tingkat kepuasan *Merchant* DANA pada UMKM di Maguwoharjo berdasarkan model Kano dan metode Servqual. Saya mengharapkan kesediaan Anda untuk mengisi kuesioner ini dengan sebaik-baiknya. Informasi yang diperoleh hanya akan digunakan untuk kepentingan penelitian ini.

Beri tanda (X) pada pilihan jawaban yang diberikan.

4. Usia:

- | | |
|---------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> 7-20 tahun | <input type="checkbox"/> 35-49 tahun |
| <input type="checkbox"/> 21- 34 tahun | <input type="checkbox"/> 50 tahun keatas |

5. Jenis Kelamin:

- | |
|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Perempuan |
| <input type="checkbox"/> Laki-Laki |

6. Mulai bergabung menjadi *Merchant Dana*:

- | |
|---|
| <input type="checkbox"/> kurang setahun |
| <input type="checkbox"/> lebih setahun |

Anda diminta melengkapi mengisi 2 kolom penilaian untuk pernyataan ini. Kolom ini adalah kolom fungsional (adanya atribut) dan kolom non-fungsional (tidak ada

atribut). Responden dapat memilih salah satu dari lima pilihan jawaban yang dianggap sesuai dengan penjelasan sebagai berikut:

S = Suka (Saya menyukai hal seperti itu)

H = Harap (Saya mengharapkan hal seperti itu)

N = Netral (Saya netral)

T = Toleran (Saya tidak suka tapi saya dapat mentoleransi / menerima hal seperti itu)

TS = Tidak Suka (Saya tidak suka dan tidak dapat menerima hal seperti itu)

No	Fungsional	S	H	N	T	TS	Disfungsional	S	H	N	T	TS
1	Scan barcode tidak <i>error</i> digunakan						Scan barcode <i>error</i> saat digunakan					
2	Ketanggapan <i>customer service</i> DANA						<i>customer service</i> DANA tidak tanggap					
3	Pihak DANA serius menanggapi keluhan						Pihak DANA tidak serius menanggapi keluhan					
4	Kesungguhan <i>customer service</i> dalam merespon keluhan baik						Kesungguhan <i>customer service</i> dalam merespon keluhan tidak baik					
5	Ketanggapan aplikasi DANA						Aplikasi DANA tidak tanggap					
6	Sistem tidak <i>error</i> saat digunakan						Sistem <i>error</i> saat digunakan					
7	Keamanan saldo <i>merchant</i> terjamin						Keamanan saldo <i>merchant</i> tidak terjamin					
8	Keamanan data transaksi						Data transaksi tidak aman					

No	Fungsional	S	H	N	T	TS	Disfungsional	S	H	N	T	TS
9	Kecepatan transfer saldo <i>merchant</i>						Transfer saldo <i>merchant</i> lamban					
10	Kepuasan akan jaminan pelayanan						Tidak puas akan jaminan pelayanan					
11	Pihak DANA tidak pernah menahan saldo <i>merchant</i>						Pihak DANA menahan saldo <i>merchant</i>					
12	Kecepatan laporan transaksi						laporan transaksi lamban					
13	Kecepatan transaksi						Transaksi lamban					
14	Peningkatan pelanggan karena promo <i>cashback</i>						Penurunan pelanggan karena tidak ada promo <i>cashback</i>					
15	Fitur aplikasi DANA beragam						Fitur yang tidak beragam					
16	Keakuratan jumlah saldo transaksi						Jumlah saldo transaksi tidak akurat					
17	Fitur QR Code berfungsi						Fitur QR Code tidak berfungsi					
18	Kepuasan akan kualitas sistem pembayaran						Tidak puas akan kualitas sistem pembayaran					
19	Keberhasilan <i>refund</i>						Gagal <i>refund</i>					
20	Kerincian <i>Settlement</i> (penyelesaian transaksi) Harian						<i>Settlement</i> (penyelesaian transaksi) Harian tidak rinci					

1.2. Uji Validitas Dan Reliabilitas

a. Uji Validitas *Product Moment* dengan SPSS 25

No Item	r xy	r tabel	Keterangan
1	0,8619218803	0,361	Valid
2	0,8049115674	0,361	Valid
3	0,8653053903	0,361	Valid
4	0,8329234231	0,361	Valid
5	0,7691801058	0,361	Valid
6	0,8181881046	0,361	Valid
7	0,8465566376	0,361	Valid
8	0,8380151071	0,361	Valid
9	0,7971537114	0,361	Valid
10	0,8087505659	0,361	Valid
11	0,8257330652	0,361	Valid
12	0,8519136628	0,361	Valid
13	0,8015623931	0,361	Valid
14	0,8482322132	0,361	Valid
15	0,8418480294	0,361	Valid
16	0,8089995317	0,361	Valid
17	0,8617097413	0,361	Valid
18	0,8298010234	0,361	Valid
19	0,8255741946	0,361	Valid
20	0,8153411011	0,361	Valid
21	0,8329961982	0,361	Valid
22	0,82777421753	0,361	Valid
23	0,8132681318	0,361	Valid
24	0,874617223	0,361	Valid
25	0,8357733471	0,361	Valid

No Item	r xy	r tabel	Keterangan
26	0,8081710032	0,361	Valid
27	0,8364840125	0,361	Valid
28	0,8401432494	0,361	Valid
29	0,8468605246	0,361	Valid
30	0,846943459	0,361	Valid
31	0,8398543353	0,361	Valid
32	0,8087540271	0,361	Valid
33	0,8717449738	0,361	Valid
34	0,8401432494	0,361	Valid
35	0,7898607524	0,361	Valid
36	0,8570103336	0,361	Valid
37	0,809995317	0,361	Valid
38	0,8633123935	0,361	Valid
39	0,8503023697	0,361	Valid
40	0,8380151071	0,361	Valid

b. Uji Reliabilitas *Alpha Cronbach's* dengan SPSS 25

No. Responden	Varians Butir
1	0,685
2	0,489
3	0,685
4	0,616
5	0,395
6	0,516
7	0,654
8	0,576
9	0,438
10	0,547
11	0,516

No. Responden	Varians Butir
12	0,616
13	0,483
14	0,654
15	0,547
16	0,552
17	0,621
18	0,576
19	0,533
20	0,585
21	0,533
22	0,585
23	0,507
24	0,754
25	0,585
26	0,552
27	0,645
28	0,585
29	0,690
30	0,576
31	0,654
32	0,616
33	0,685
34	0,585
35	0,438
36	0,685
37	0,552
38	0,654
39	0,616
40	0,576
Total	647,564

Jumlah Varians Butir	23,401
Varians Total	647,564
r11	0,96386282
Reliabilitas	Sangat Tinggi

1.3. Rekapitulasi Jawaban Responden Kuesioner



TABEL REVISI

No.	Tugas Revisi	Halaman Revisi
1	Perbaiki kesalahan penulisan kata pada Abstrak	Kesalahan penulisan kata telah diubah pada halaman iv dan v (Abstrak)
2	Perbaiki Gambar menjadi Tabel	Perbaiki Gambar menjadi Tabel telah diubah pada halaman 18, 23 dan 36
3	Perbaiki Tahapan Penelitian	Tahapan penelitian telah diubah pada halaman 16
4	Penjelasan teknik sampling menggunakan rumus Taro Yamane	Penjelasan teknik sampling menggunakan rumus Taro Yamane di halaman 20.
5	Perbaiki pada 4.3.1. Rekapitulasi Jawaban Responden.	Perbaiki pada 4.3.1. Rekapitulasi Jawaban Responden telah dilengkapi di halaman 29.
6	Perbaiki pada Strategi indikator untuk meningkatkan kualitas layanan DANA	Perbaiki pada Strategi indikator untuk meningkatkan kualitas layanan DANA halaman 44.
7	Perbaiki kesimpulan	Kesimpulan telah dilengkapi pada Bab V halaman 46.