

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN DAN KUALITAS LAYANAN
SHOPEEPAY SEBAGAI DOMPET DIGITAL DENGAN METODE
SERVQUAL DAN CSI**

Tugas Akhir

Diajukan untuk memenuhi persyaratan mencapai derajat
Sarjana Sistem Informasi



Beatrice Karmila Devi

NPM: 201710605

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

2024

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir Berjudul

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN DAN KUALITAS LAYANAN SHOPEEPAY SEBAGAI DOMPET DIGITAL
DENGAN METODE SERVQUAL DAN CSI

yang disusun oleh

Beatrice Karmila Devi

201710605

dinyatakan telah memenuhi syarat pada tanggal 23 Juli 2024

		Keterangan
Dosen Pembimbing 1	: Putri Nastiti, S.Kom., M.Eng.	Telah Menyetujui
Dosen Pembimbing 2	: Generosa Lukhayu Pritalia, S.T., M.Eng.	Telah Menyetujui
Tim Penguji		
Penguji 1	: Putri Nastiti, S.Kom., M.Eng.	Telah Menyetujui
Penguji 2	: Julius Galih Prima Negara, S.Kom., S.A.P., M.Kom.	Telah Menyetujui
Penguji 3	: Emanuel Ristian Handoyo, S.T., M.Eng.	Telah Menyetujui

Yogyakarta, 23 Juli 2024

Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Teknologi Industri

Dekan

ttd.

Dr. Ir. Parama Kartika Dewa SP., S.T., M.T.

Dokumen ini merupakan dokumen resmi UAJY yang tidak memerlukan tanda tangan karena dihasilkan secara elektronik oleh Sistem Bimbingan UAJY. UAJY bertanggung jawab penuh atas informasi yang tertera di dalam dokumen ini

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Beatrice Karmila Devi
NPM : 201710605
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Fakultas Teknologi Industri
Judul Penelitian : Analisis Kepuasan Pelanggan dan Kualitas Layanan
Shopeepay Sebagai Dompot Digital Dengan Metode
SERVQUAL Dan CSI

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-Royalty-Free Right*) atas Penelitian ini, dan berhak menyimpan, mengelola dalam pangkalan data, mendistribusikan, serta menampilkan untuk kepentingan akademis, tanpa perlu meminta izin selama tetap mencantumkan nama penulis.
3. Bersedia menanggung secara pribadi segala bentuk tuntutan hukum yang mengikuti atas pelanggaran Hak Cipta dalam pembuatan skripsi ini.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 30 Juni 2024
Yang menyatakan,



Beatrice Karmila Devi
201710605

PRAKATA

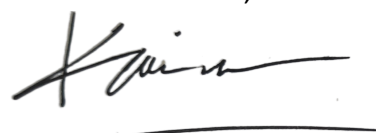
Penulis mengucapkan puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian tugas akhir yang berjudul "Analisis Kepuasan Pelanggan dan Kualitas Layanan ShopeePay Sebagai Dompot Digital Dengan Metode SERVQUAL Dan CSI" Meskipun ada berbagai hambatan selama proses pengerjaan tugas akhir, berkat dukungan dan bantuan dari Tuhan serta berbagai pihak, seluruh rangkaian penelitian dapat diselesaikan dengan lancar. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan semangat, bimbingan, dan bantuan selama pengerjaan penelitian ini.

1. Tuhan Yesus Kristus yang selalu memberikan anugerah, bimbingan, dan penyertaan kepada penulis setiap saat.
2. Ayah, ibu, dan kakak yang selalu memberikan doa dan bantuan kepada penulis sehingga penelitian skripsi ini dapat dikerjakan dengan efektif.
3. Bapak Yohanes Priadi Wibisono, S.T., M.M, dosen pembimbing akademik.
4. Ibu Putri Nastiti, S.Kom., M.Eng, dosen pembimbing tugas akhir satu, yang telah memberikan bimbingan, motivasi, dan masukan sehingga penulis dapat memperoleh pengetahuan di Universitas Atma Jaya Yogyakarta dengan baik serta menyelesaikan penelitian skripsi dengan lancar.
5. Ibu Generosa Lukhayu Pritalia, S.T., M.Eng, dosen pembimbing tugas akhir dua, yang telah memberikan bimbingan, motivasi, dan masukan sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian tugas akhir dengan baik.
6. Teman-teman yang setia mendampingi dan memberikan semangat kepada penulis selama pengerjaan penelitian tugas akhir ini.
7. Seluruh responden yang bersedia mengisi kuesioner penelitian tugas akhir dan semua pihak yang telah berpartisipasi dalam penelitian ini, yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penulis menyadari adanya kekurangan dan keterbatasan dalam pengerjaan penelitian ini. Oleh karena itu, penulis membutuhkan saran dan kritik yang membangun untuk perbaikan penelitian selanjutnya. Penulis berharap penelitian ini dapat memberikan manfaat dalam meningkatkan wawasan dan mendukung pihak-pihak yang terkait serta membutuhkan bantuan.

Yogyakarta, 30 Juni 2024

Penulis,



Beatrice Karmila Devi

INTISARI

Fintech menawarkan solusi untuk pembayaran dan transfer dana, dan dompet digital mempermudah transaksi non-tunai melalui smartphone, menggantikan metode tunai tradisional. ShopeePay, salah satu dompet digital yang berhasil meraih posisi teratas saat peluncurannya, mengalami penurunan peringkat pada tahun 2023. Meskipun tetap populer, beberapa pengguna menghadapi kendala dan ketidakpuasan dengan layanannya, yang mempengaruhi penggunaan jangka panjang. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan dan dimensi kualitas layanan yang paling mempengaruhi kepuasan pelanggan ShopeePay. Metode yang digunakan adalah SERVQUAL dan CSI, dengan 22 item dalam kuesioner. Hasil CSI menunjukkan tingkat kepuasan pelanggan terhadap ShopeePay berada dalam kategori "Sangat Puas" dengan skor 82,45%. Hasil gap SERVQUAL menunjukkan Responsiveness dengan nilai 0,17 dan Assurance dengan nilai 0,19 mempengaruhi kepuasan. Namun, masih ada ruang untuk perbaikan pada item-item dengan nilai gap negatif, di mana ekspektasi lebih tinggi daripada persepsi pengguna, terutama pada dimensi *Reliability* yang memiliki gap paling rendah di antara kelima dimensi. Ini menunjukkan bahwa pengguna ShopeePay menginginkan kecepatan dan keandalan dalam pengelolaan keuangan yang belum sepenuhnya terpenuhi.

Kata Kunci: Kepuasan Pelanggan, Kualitas Layanan, SERVQUAL, CSI, ShopeePay, Dompet Digital

ABSTRACT

Fintech offers solutions for payments and fund transfers, and digital wallets make non-cash transactions via smartphones easier, replacing traditional cash methods. ShopeePay, one of the digital wallets that managed to reach the top spot at its launch, experienced a decline in rankings in 2023. Although it remains popular, some users faced obstacles and dissatisfaction with the service, which affected long-term usage. This research aims to analyze customer satisfaction with service quality and the service quality dimensions that most influence ShopeePay customer satisfaction. The method used is SERVQUAL and CSI, with 22 items in the questionnaire. CSI results show that the level of customer satisfaction with ShopeePay is in the "Very Satisfied" category with a score of 82.45%. The SERVQUAL gap results show that Responsiveness with a value of 0.17 and Assurance with a value of 0.19 influence satisfaction. However, there is still room for improvement on items with negative gap values, where expectations are higher than user perceptions, especially in the Reliability dimension which has the lowest gap among the five dimensions. This shows that ShopeePay users want speed and reliability in financial management, which has yet to be fully fulfilled.

Keywords: Customer Satisfaction, Service Quality, SERVQUAL, CSI, ShopeePay, e-wallet

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	I
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN	II
PRAKATA	III
INTISARI	IV
ABSTRACT	V
DAFTAR ISI	VI
DAFTAR GAMBAR	VIII
DAFTAR TABEL	IX
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. LATAR BELAKANG.....	1
1.2. RUMUSAN MASALAH.....	4
1.3. PERTANYAAN PENELITIAN	4
1.4. TUJUAN PENELITIAN	4
1.5. BATASAN MASALAH	4
1.6. MANFAAT PENELITIAN	5
1.7. BAGAN KETERKAITAN.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1. STUDI SEBELUMNYA	6
2.2. DASAR TEORI	10
2.2.1. Financial Technology (Fintech)	10
2.2.2. ShopeePay.....	10
2.2.3. Kualitas Pelayanan	11
2.2.4. Kepuasan Pengguna.....	13
2.2.5. SERVQUAL	15
2.2.6. Customer Satisfaction Index (CSI).....	17
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	18
3.1. TAHAP PENELITIAN	18
3.1.1. Perumusan Masalah dan Identifikasi Masalah.....	18
3.1.2. Studi Literatur	18
3.1.3. Penentuan Responden.....	19
3.1.4. Perancangan Kuesioner	20
3.1.5. Pengumpulan Data	24
3.1.6. Pengolahan Data.....	24
3.1.7. Penyajian Hasil Penelitian.....	28
3.1.8. Pemberian Kesimpulan dan Saran	28
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	29
4.1. IDENTIFIKASI RESPONDEN	29
4.1.1. Uji Validitas Data	29
4.1.2. Uji Reliabilitas Data.....	31

4.1.3.	Identifikasi Data	31
4.2.	<i>ANALISIS DATA</i>	33
4.2.1.	Analisis SERVQUAL GAPS	33
4.2.2.	Analisis Kepuasan Pelanggan	40
4.2.3.	Pembahasan.....	41
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	49
5.1.	KESIMPULAN	49
5.2.	SARAN	50
DAFTAR PUSTAKA	51
LAMPIRAN	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Penggunaan Dompot Digital di Indonesia Berdasarkan Pengguna Aktif [7]	2
Gambar 1.2 Bagan Keterkaitan Penelitian.....	5
Gambar 2.1 Tampilan Aplikasi ShopeePay.....	11
Gambar 2.2 SERVQUAL Model [24].....	16
Gambar 2.3 Gap SERVQUAL Model [24].....	16
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian.....	18

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Uang Elektronik yang Beredar [2].....	1
Tabel 1.2. Persentase penggunaan Dompnet Digital 2020 [6].....	2
Tabel 2.1 Penelitian Sebelumnya.....	10
Tabel 2.2 Model Kepuasan Pelanggan.....	13
Tabel 3.1 Pertanyaan Kuesioner Penelitian [22].....	20
Tabel 3.2 Kuesioner Terbuka pada Penelitian.....	23
Tabel 3.3 Skor Skala Likert [32].....	24
Tabel 3.4 Perbandingan Persepsi kinerja dan Ekspektasi.....	26
Tabel 3.5 Tabel Kriteria CSI [16].....	28
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Ekspektasi.....	29
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Persepsi.....	30
Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas.....	31
Tabel 4.4 Jenis Kelamin Responden.....	32
Tabel 4.5 Rentan Usia Responden.....	32
Tabel 4.6 Status Pekerjaan Responden.....	33
Tabel 4.7 Perhitungan Gap pada Dimensi <i>Reliability</i>	34
Tabel 4.8 Perhitungan Gap pada Dimensi <i>Responsiveness</i>	35
Tabel 4.9 Perhitungan Gap pada Dimensi <i>Assurance</i>	36
Tabel 4.10 Perhitungan Gap pada Dimensi <i>Empathy</i>	37
Tabel 4.11 Perhitungan Gap pada Dimensi <i>Tangible</i>	38
Tabel 4.12 Total Gap Kualitas Layanan ShopeePay.....	39
Tabel 4.13 Hasil Analisis <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	40