

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, dapat ditarik beberapa kesimpulan penelitian, yaitu:

1. Masalah dalam penelitian ini adalah pada penurunan peringkat pengguna aktif ShopeePay. Penyebabnya adalah ketidakpuasan pengguna, meskipun masalah yang ditemukan tidak terkait dengan situasi yang sebenarnya. Hal ini dibuktikan dengan hasil CSI menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan terhadap ShopeePay berada dalam kategori "Sangat Puas". Dengan nilai 82.45%, sebagian besar responden merasa layanan yang diberikan memenuhi ekspektasi mereka.
2. Melalui lima dimensi kualitas: *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible*. Kualitas layanan ShopeePay secara umum telah memenuhi atau melampaui ekspektasi pengguna, dengan nilai tertinggi pada *assurance* layanan sebesar 0,19. Meskipun demikian, *reliability* masih perlu ditingkatkan untuk lebih memenuhi kebutuhan pengguna karena memiliki nilai paling kecil yaitu 0,11. Keseluruhan, ShopeePay memiliki gap kualitas layanan sebesar 0.15, menunjukkan kualitas layanan yang baik. Meskipun terdapat potensi untuk meningkatkan nilai item negatif setiap dimensi agar sesuai dengan harapan pengguna.
3. Dari kelima dimensi pada kualitas layanan, dimensi yang paling mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu *responsiveness* dan *assurance* karena memiliki nilai persepsi yang lebih tinggi dari ekspektasi. Layanan berkualitas tinggi menciptakan pengalaman positif bagi pelanggan. yang meningkatkan kepuasan, loyalitas, dan keinginan mereka untuk merekomendasikan layanan tersebut kepada orang lain.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, ada beberapa saran yang dapat diberikan untuk penelitian selanjutnya:

1. Peneliti selanjutnya dapat membuat pilihan lama penggunaan ShopeePay agar data semakin spesifik dan valid dalam membahas hasil.
2. Peneliti selanjutnya juga dapat membuat pertanyaan jebakan untuk memastikan bahwa responden yang mengisi benar benar memahami dan memberikan penilaian sesuai dengan pendapatnya.



DAFTAR PUSTAKA

- [1] N. Vaidya, J. Holscher, C. Vergne, and V. PSV, "World Payments Report 2022," pp. 1–40, 2022, [Online]. Available: <https://www.capgemini.com/insights/research-library/world-payments-report/>.
- [2] D. S. BI, "STATISTIK SISTEM PEMBAYARAN DAN INFRASTRUKTUR PASAR KEUANGAN (SPIP) DESEMBER 2023," 2023. [Online]. Available: <https://www.bi.go.id/id/statistik/ekonomi-keuangan/spip/Default.aspx>.
- [3] C. S. Wulandari, "DOMPET DIGITAL NAIK DAUN, MEMBETOT MINAT KALA PANDEMI," *BI Institute*, 2023. <https://www.bi.go.id/id/bi-institute/BI-Epsilon/Pages/Dompet-Digital--Naik-Daun,-Membetot-Minat-Kala-Pandemi.aspx> (accessed Jan. 31, 2024).
- [4] A. I. B. M. Md. Mahmudul Alam, Ala Eldin Awawdeh, "Using e-wallet for business process development: challenges and prospects in Malaysia," *Bus. Process Manag. J.*, vol. 27, no. 4, 2021, [Online]. Available: <https://doi.org/10.1108/BPMJ-11-2020-0528>.
- [5] R. Sulistyowati, L. Paais, and R. Rina, "Persepsi Konsumen Terhadap Penggunaan Dompet Digital," *ISOQUANT J. Ekon. Manaj. dan Akunt.*, vol. 4, no. 1, p. 17, 2020, doi: 10.24269/iso.v4i1.323.
- [6] F. E. Christy, "Persentase Tingkat Penggunaan Dompet Digital 2020," *tempo.co*, 2021. <https://data.tempo.co/data/1072/persentase-tingkat-penggunaan-dompet-digital-2020>.
- [7] Insight Asia, "Consistency That Leads: E-Wallet Industry Outlook 2023," *Insightasia.com*, 2022.
- [8] S. M. Handoyo, "Kini ShopeePay Dapat Digunakan di Semua Merchant QRIS untuk Segala Transaksi," *KONTAN.CO.ID*, 2022. .
- [9] S. P. Zalma, N. Hidayat, and M. Yusuf, "Peran Kepercayaan Memediasi Pengaruh Pengalaman Terhadap Niat Menggunakan Kembali Aplikasi Pembayaran X di Jakarta," *J. Bisnis, Manajemen, dan Keuang.*, vol. 2, no. 2, pp. 1–23, 2021.
- [10] Viska, "Semester Pertama 2022, Aduan Konsumen Didominasi Sektor Niaga-El," *Kominfo*, 2022. <https://www.kominfo.go.id/content/detail/43005/semester-pertama-2022-aduan-konsumen-didominasi-sektor-niaga-el/0/berita> (accessed Feb. 02, 2024).
- [11] T. S. Ruslim and M. Rahardjo, "Identifikasi Kepuasan Konsumen Ditinjau Dari Segi Harga Dan Kualitas Pada Restoran Abuba Steak Di Greenville," *J. Ilm. Manaj. dan Bisnis*, vol. 2, no. 1, p. 55, 2016, [Online]. Available: <https://media.neliti.com/media/publications/96569-ID-identifikasi-kepuasan-konsumen-ditinjau.pdf>.

- [12] A. A. Trinoto and A. Zamakhsari, "Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Aplikasi Pelayanan Pelanggan dengan Metode CSI dan ServQual," *STRING (Satuan Tulisan Ris. dan Inov. Teknol.*, vol. 5, no. 3, p. 342, 2021, doi: 10.30998/string.v5i3.9178.
- [13] M. Afiffuddin and D. Widyaningrum, "ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL DAN CSI PADA UD.ARSHAINDO," *Tek. Ind.*, vol. 5, no. 2, pp. 275–284, 2022.
- [14] V. Sahfitri, S. Suyanto, and D. Dayi, "Penerapan Metode Servqual Dan Customer Satisfaction Index (CSI) Untuk Peningkatan Kepuasan Pengguna Light Rail Transit (LRT) Di Kota Palembang," *J. Ilm. Matrik*, vol. 25, no. 3, pp. 273–281, 2024, doi: 10.33557/jurnalmatrik.v25i3.2866.
- [15] D. Andini and J. N. Utamajaya, "Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan Aplikasi Brimo Menggunakan Mobile Service Quality dengan Metode CSI," *KLIK Kaji. Ilm. Inform. dan Komput.*, vol. 3, no. 4, pp. 330–337, 2023, [Online]. Available: <https://djournals.com/klik>.
- [16] E. V. Tandilino, Dharma Widada, and Farida Djumiaty Sitania, "Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Jasa Pelayanan Dengan Metode Servqual dan Customer Satisfaction Index (CSI)," *J. Ind. Manuf. Eng.*, vol. 7, no. 2, pp. 266–275, 2023, doi: 10.31289/jime.v7i2.10205.
- [17] I. . Haris, "Fintech as one the financing solutions for SMEs," *J. Pemikir. dan Penelit. Adm. Bisnis dan Kewirausahaan*, vol. 15, no. 1, pp. 165–175, 2018, [Online]. Available: <https://core.ac.uk/download/pdf/196255896.pdf>.
- [18] K. F. Hidayati, "Kenalan dengan Fintech: Definisi, Sejarah, hingga Jenis-jenisnya," *Glints.com*. <https://glints.com/id/lowongan/fintech-adalah/> (accessed Feb. 22, 2024).
- [19] D. K. BI, "MENGENAL FINANCIAL TEKNOLOGI," *bi.go.id*. <https://www.bi.go.id/id/edukasi/Pages/mengenal-Financial-Teknologi.aspx> (accessed Feb. 22, 2024).
- [20] M. Nabila, "ShopeePay Mulai Debut Sebagai Alternatif Pembayaran di Pedagang 'Offline,'" *Dailysocial.id*, 2019. <https://dailysocial.id/post/shopeepay-mulai-debut-sebagai-alternatif-pembayaran-di-pedagang-offline> (accessed Feb. 24, 2024).
- [21] G. C. Fandy Tjiptono, *Service, Quality & Customer Satisfaction*, Edisi 5. Penerbit ANDI, 2019.
- [22] V. A. Z. A. P. L. L. Berry, "Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale," *J. Allergy Clin. Immunol.*, vol. 130, no. 2, p. 556, 1998, [Online]. Available: <http://dx.doi.org/10.1016/j.jaci.2012.05.050>.
- [23] F. Firmansyah and R. Haryanto, "Manajemen Kualitas Jasa," *J. Manag.*, pp. 1–61,

2019.

- [24] A. Parasuraman, V. A. Zelthami, and L. L. Berry, "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research," vol. 49, no. 1979, pp. 41–50, 1985.
- [25] A. Meilani and D. Sugiarti, "Analisis Kualitas Layanan dan Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia," *J. Ilm. Ekon. Islam*, vol. 8, no. 3, pp. 2501–2510, 2022.
- [26] M. Adjie, P. Mt, and M. Sukresna, "DENGAN KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi Pada Pengguna Dompot Digital (e-Wallet) OVO di Kota Semarang)," *Diponegoro J. Manag.*, vol. 10, no. 1, pp. 1–11, 2021, [Online]. Available: <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/dbr>.
- [27] C. Fornell, M. D. Johnson, E. W. Anderson, J. Cha, and B. E. Bryant, "The American Customer Satisfaction Index: Nature, Purpose, and Findings," *J. Mark.*, vol. 60, no. 4, pp. 7–18, 1996.
- [28] W. J. Doll and G. Torkzadeh, "The Measurement of End-User Computing Satisfaction End-User Satisfaction The Measurement of End-User Computing Satisfaction Professor of MIS and Strategic Management The University of Toledo Gholamreza Torkzadeh Assistant Professor of Information Systems," *MIS Q.*, vol. 1213512, no. 2, pp. 259–274, 1988, [Online]. Available: <http://www.jstor.org/stable/248851><http://www.jstor.org/page/info/about/policies/terms.jsp><http://www.jstor.org>.
- [29] S. Kano, N., Seraku, N., Takahashi, F., & Tsuji, "Attractive Quality and Must-be," *J. Japanese Soc. Qual. Control*, 1984, [Online]. Available: https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-7908-2380-6_20.
- [30] Johnson Michael D, Gustafsson Anders, Andreassen Wallin, Lervik Line, and Cha Jaesung, "The evolution and future of national customer satisfaction index models," *J. Econ. Psychol.*, vol. 22, pp. 217–245, 2001, [Online]. Available: www.elsevier.com/locate/joep.
- [31] L. L. Berry, "SERVQUAL : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality," vol. 64, no. 1, 1988.
- [32] D. Sugiyono, *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*. 2010.

Lampiran

Lampiran 1 Kuesioner 22 item



ShopeePay

Pengukuran Kepuasan Pelanggan dan Kesenjangan Kualitas Pelayanan ShopeePay sebagai Dompot Digital

Halo responden yang terhormat,

Perkenalkan saya Beatrice Karmila Devi mahasiswi prodi Sistem Informasi di Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Saat ini, saya sedang menempuh tugas akhir dengan judul "ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN DALAM MENGGUNAKAN SHOPEEPAY SEBAGAI DOMPET DIGITAL DENGAN METODE SERVQUAL DAN CSI".

Sehubungan dengan hal tersebut, saya ingin mengundang Bapak/Ibu/Saudara/i untuk berpartisipasi dalam penelitian yang sedang saya lakukan dengan mengisi kuesioner di bawah ini. Adapun kriteria responden yang perlu dipenuhi dalam pengisian kuesioner ini:

- Responden yang berusia 15 tahun lebih dan aktif menggunakan ShopeePay dalam bertransaksi.

Kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i dalam menjawab kuesioner ini merupakan bantuan yang sangat berarti bagi penelitian saya. Data yang akan diperoleh akan dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk keperluan penelitian.

Atas kesediaannya, saya ucapkan terima kasih.

beatricekarmila@gmail.com [Switch account](#)

* Indicates required question

Email *

Record beatricekarmila@gmail.com as the email to be included with my response

[Next](#) [Clear form](#)

This content is neither created nor endorsed by Google. [Report Abuse](#) - [Terms of Service](#) - [Privacy Policy](#)

Google Forms



Pengukuran Kepuasan Pelanggan dan Kesenjangan Kualitas Pelayanan ShopeePay sebagai Dompot Digital

beatricekarmila@gmail.com [Switch account](#)

Your email will be recorded when you submit this form

* Indicates required question

Data Diri

Jenis kelamin *

- Perempuan
- Laki-laki

Usia *

- 15-20
- 21-25
- 26-30
- 31-35
- 36-40
- > 45 tahun

Pekerjaan *

- Pelajar/Mahasiswa
- Ibu/Bapak rumah tangga
- Pekerja

[Back](#)

[Next](#)

[Clear form](#)

This content is neither created nor endorsed by Google. [Report Abuse](#) - [Terms of Service](#) - [Privacy Policy](#)

Google Forms





Pengukuran Kepuasan Pelanggan dan Kesenjangan Kualitas Pelayanan ShopeePay sebagai Dompot Digital

beatricekarmila@gmail.com [Switch account](#)

Your email will be recorded when you submit this form

* Indicates required question

Kualitas Pelayanan

Penelitian ini menggunakan metode SERVQUAL untuk mengetahui kriteria kualitas yang harus ditingkatkan dalam kualitas pelayanan berdasarkan kesenjangan yang terjadi antara persepsi (kenyataan) dan harapan pelanggan.

Untuk memperoleh hasil kesenjangan tersebut, akan terdapat 2 jawaban pada setiap kolom pertanyaan yang diajukan dengan:

1. Ekspektasi: Harapan pelanggan terhadap layanan yang diberikan oleh pihak penyedia layanan.
2. Persepsi: tanggapan pelanggan terhadap layanan yang diberikan oleh pihak penyedia layanan.

Reliability (Keandalan)

Petunjuk Pengisian

Responden dimohon untuk menjawab pertanyaan di bawah ini dengan memilih salah satu jawaban yang menurut Anda paling sesuai.

Adapun pilihan jawaban akan dijabarkan sebagai berikut:

STS = Sangat Tidak Setuju
TS = Tidak Setuju
N = Netral
S = Setuju
SS = Sangat Setuju

ShopeePay memproses pembayaran dan transfer secara real time. *

	STS	TS	N	S	SS
Ekspektasi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Persepsi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Tim customer service ShopeePay handal dan responsif dalam membantu pelanggan 24 jam/7 hari. *

	STS	TS	N	S	SS
Ekspektasi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Persepsi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

ShopeePay memproses transaksi dengan tepat dan akurat untuk meminimalisir pengembalian dana. *

	STS	TS	N	S	SS
Ekspektasi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Persepsi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

ShopeePay dapat menyelesaikan transaksi dalam jangka waktu yang diharapkan. *

	STS	TS	N	S	SS
Ekspektasi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Persepsi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

ShopeePay mengelola riwayat transaksi secara akurat. *

	STS	TS	N	S	SS
Ekspektasi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Persepsi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

[Back](#)

[Next](#)

[Clear form](#)

This content is neither created nor endorsed by Google. [Report Abuse](#) - [Terms of Service](#) - [Privacy Policy](#)

Google Forms





Pengukuran Kepuasan Pelanggan dan Kesenjangan Kualitas Pelayanan ShopeePay sebagai Dompot Digital

beatricekarmila@gmail.com [Switch account](#)

Your email will be recorded when you submit this form

* Indicates required question

Responsiveness (Ketangapan)

Petunjuk Pengisian

Responden dimohon untuk menjawab pertanyaan di bawah ini dengan memilih salah satu jawaban yang menurut Anda paling sesuai.

Adapun pilihan jawaban akan dijabarkan sebagai berikut:

STS = Sangat Tidak Setuju

TS = Tidak Setuju

N = Netral

S = Setuju

SS = Sangat Setuju

Pemberian informasi yang jelas mengenai aktivitas transaksi atau pemeliharaan aplikasi. *

	STS	TS	N	S	SS
Ekspetasi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Persepsi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Waktu tunggu yang singkat untuk terhubung dengan tim customer service ShopeePay (chat/email). *

	STS	TS	N	S	SS
Ekspetasi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Persepsi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

ShopeePay menjadikan pilihan saluran layanan pelanggan untuk menangani keluhan/pertanyaan pelanggan (seperti live chat, email, dll). *

	STS	TS	N	S	SS
Ekspetasi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Persepsi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Saluran layanan pelanggan ShopeePay mudah diakses pelanggan. *

	STS	TS	N	S	SS
Ekspetasi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Persepsi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

[Back](#)

[Next](#)

[Clear form](#)

This content is neither created nor endorsed by Google. [Report Abuse](#) - [Terms of Service](#) - [Privacy Policy](#)

Google Forms





Pengukuran Kepuasan Pelanggan dan Kesenjangan Kualitas Pelayanan ShopeePay sebagai Dompot Digital

beatricekarmila@gmail.com [Switch account](#)

Your email will be recorded when you submit this form

* Indicates required question

Assurance (laminan)

Petunjuk Pengisian

Responden dimohon untuk menjawab pertanyaan di bawah ini dengan memilih salah satu jawaban yang menurut Anda paling sesuai.

Adapun pilihan jawaban akan dijabarkan sebagai berikut:

STS = Sangat Tidak Setuju

TS = Tidak Setuju

N = Netral

S = Setuju

SS = Sangat Setuju

Kebijakan privasi yang jelas dan transparan terkait aktivitas transaksi pada ShopeePay *

	STS	TS	N	S	SS
Ekspetasi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Persepsi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Shopeepay memprioritaskan verifikasi keamanan untuk melindungi data pelanggan dan informasi keuangan selama transaksi. *

	STS	TS	N	S	SS
Ekspetasi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Persepsi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Standar perilaku tim customer service yang ramah dan profesional *

	STS	TS	N	S	SS
Ekspetasi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Persepsi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Kemudahan pengguna dalam mendapatkan jawaban atas masalah yang dialami melalui tim customer service. *

	STS	TS	N	S	SS
Ekspetasi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Persepsi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

[Back](#)

[Next](#)

[Clear form](#)

This content is neither created nor endorsed by Google. [Report Abuse](#) - [Terms of Service](#) - [Privacy Policy](#)

Google Forms





Pengukuran Kepuasan Pelanggan dan Kesenjangan Kualitas Pelayanan ShopeePay sebagai Dompot Digital

beatricekarmila@gmail.com [Switch account](#)

Your email will be recorded when you submit this form

* Indicates required question

Empathy (Empati)

Petunjuk Pengisian

Responden dimohon untuk menjawab pertanyaan di bawah ini dengan memilih salah satu jawaban yang menurut Anda paling sesuai.

Adapun pilihan jawaban akan dijabarkan sebagai berikut:

STS = Sangat Tidak Setuju

TS = Tidak Setuju

N = Netral

S = Setuju

SS = Sangat Setuju

Fitur kustomisasi pengaturan di ShopeePay (misal: penggunaan bahasa pada aplikasi) *

	STS	TS	N	S	SS
Ekspetasi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Persepsi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Tim customer service ShopeePay memahami permasalahan pengguna dengan bahasa yang santun dan ramah. *

	STS	TS	N	S	SS
Ekspetasi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Persepsi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Pembaharuan fitur secara berkala untuk mengatasi kerentanan keamanan ShopeePay. *

	STS	TS	N	S	SS
Ekspetasi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Persepsi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

ShopeePay menanggapi keluhan dan saran dengan baik. *

	STS	TS	N	S	SS
Ekspetasi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Persepsi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Aktivitas penggunaan ShopeePay yang dapat dilakukan kapanpun. *

	STS	TS	N	S	SS
Ekspetasi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Persepsi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

[Back](#)

[Next](#)

[Clear form](#)

This content is neither created nor endorsed by Google. [Report Abuse](#) - [Terms of Service](#) - [Privacy Policy](#)

Google Forms



Pengukuran Kepuasan Pelanggan dan Kesenjangan Kualitas Pelayanan ShopeePay sebagai Dompot Digital

beatricekarmila@gmail.com [Switch account](#)

Your email will be recorded when you submit this form

* Indicates required question

Tangible (Bukti Fisik)

Petunjuk Pengisian

Responden dimohon untuk menjawab pertanyaan di bawah ini dengan memilih salah satu jawaban yang menurut Anda paling sesuai.

Adapun pilihan jawaban akan dijabarkan sebagai berikut:

STS = Sangat Tidak Setuju

TS = Tidak Setuju

N = Netral

S = Setuju

SS = Sangat Setuju

ShopeePay terintegrasi dengan teknologi pembayaran terkini dalam transaksi (seperti QRIS). *

	STS	TS	N	S	SS
Ekspetasi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Persepsi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

ShopeePay menghadirkan tampilan yang menarik dan ramah pengguna. *

	STS	TS	N	S	SS
Ekspetasi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Persepsi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

ShopeePay memiliki tampilan, navigasi, dan presentasi informasi yang rapi serta profesional. *

	STS	TS	N	S	SS
Ekspetasi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Persepsi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

ShopeePay memiliki materi komunikasi layanan yang jelas, ringkas dan menarik (seperti: konten situs web, FAQ). *

	STS	TS	N	S	SS
Ekspetasi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Persepsi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

[Back](#)

[Submit](#)

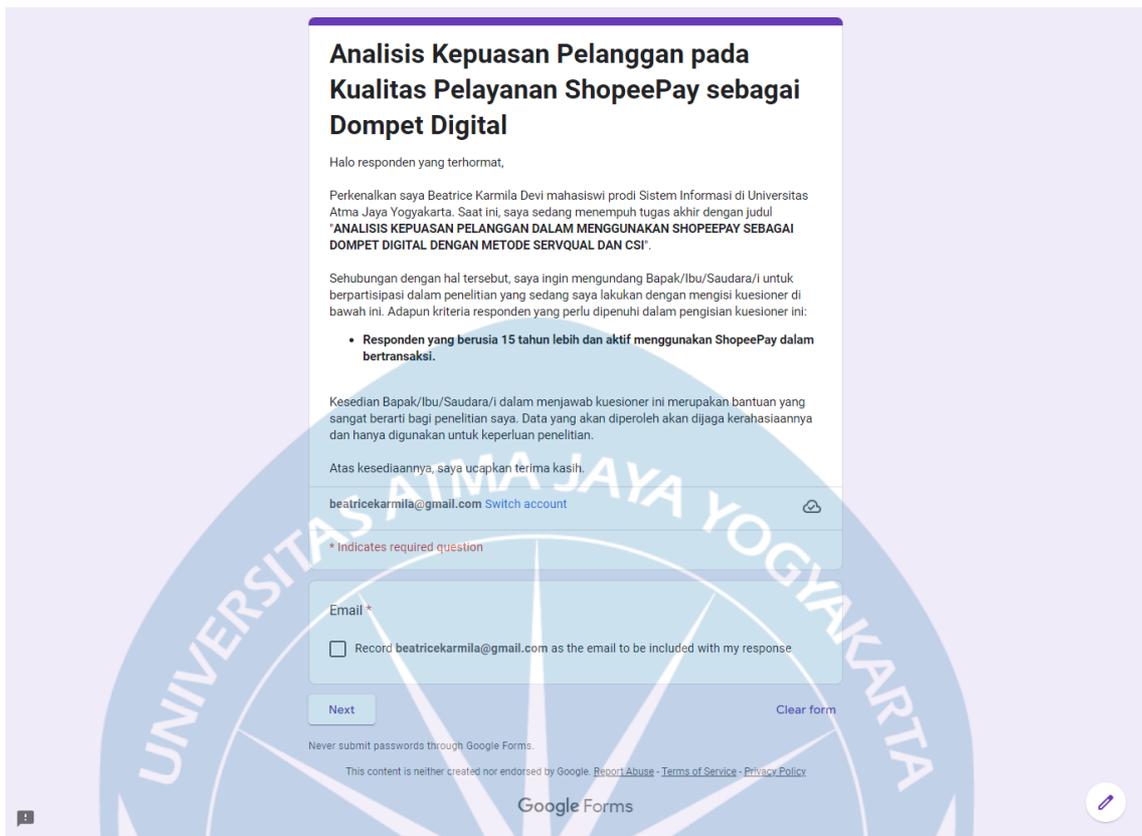
[Clear form](#)

This content is neither created nor endorsed by Google. [Report Abuse](#) - [Terms of Service](#) - [Privacy Policy](#)

Google Forms



Lampiran 2



Analisis Kepuasan Pelanggan pada Kualitas Pelayanan ShopeePay sebagai Dompot Digital

Halo responden yang terhormat,

Perkenalkan saya Beatrice Karmila Devi mahasiswi prodi Sistem Informasi di Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Saat ini, saya sedang menempuh tugas akhir dengan judul **"ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN DALAM MENGGUNAKAN SHOPEEPAY SEBAGAI DOMPET DIGITAL DENGAN METODE SERVQUAL DAN CSI"**.

Sehubungan dengan hal tersebut, saya ingin mengundang Bapak/Ibu/Saudara/i untuk berpartisipasi dalam penelitian yang sedang saya lakukan dengan mengisi kuesioner di bawah ini. Adapun kriteria responden yang perlu dipenuhi dalam pengisian kuesioner ini:

- Responden yang berusia 15 tahun lebih dan aktif menggunakan ShopeePay dalam bertransaksi.

Kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i dalam menjawab kuesioner ini merupakan bantuan yang sangat berarti bagi penelitian saya. Data yang akan diperoleh akan dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk keperluan penelitian.

Atas kesediaannya, saya ucapkan terima kasih.

beatricekarmila@gmail.com [Switch account](#)

* Indicates required question

Email *

Record beatricekarmila@gmail.com as the email to be included with my response

[Next](#) [Clear form](#)

Never submit passwords through Google Forms.

This content is neither created nor endorsed by Google. [Report Abuse](#) - [Terms of Service](#) - [Privacy Policy](#)

Google Forms

Analisis Kepuasan Pelanggan pada Kualitas Pelayanan ShopeePay sebagai Dompot Digital

beatricekarmila@gmail.com [Switch account](#)

Your email will be recorded when you submit this form

* Indicates required question

Data Diri

Nama atau Inisial *

Your answer

Jenis Kelamin *

- Laki-laki
 Perempuan

Usia *

- 15-20
 21-25
 26-30
 31-35
 36-40
 >41 tahun

Pekerjaan *

- Pelajar/Mahasiswa
 Pekerja Rumah Tangga
 Pekerja

[Back](#)

[Next](#)

[Clear form](#)

Never submit passwords through Google Forms.

This content is neither created nor endorsed by Google. [Report Abuse](#) - [Terms of Service](#) - [Privacy Policy](#)

Google Forms

Analisis Kepuasan Pelanggan pada Kualitas Pelayanan ShopeePay sebagai Dompot Digital

beatricekarmila@gmail.com [Switch account](#)

Your email will be recorded when you submit this form

* Indicates required question

Aplikasi ShopeePay

Petunjuk Pengisian

Pertanyaan ini bersifat open question, dimana Bapak/Ibu/Saudara/i mengisi pertanyaan yang ada dengan pendapat atau pengalaman selama menggunakan ShopeePay.

Mohon sekiranya menjawab pertanyaan sejujur-jujurnya.

Bisakah anda menceritakan pengalaman ketika menggunakan ShopeePay dalam konsistensi dan kehandalan layanan? *

Your answer

Bagaimana pengalaman anda dengan responsivitas layanan ShopeePay saat anda membutuhkan bantuan? *

Your answer

Dari pengalaman anda, seberapa aman saat melakukan transaksi dengan ShopeePay? Mohon jelaskan *

Your answer

Dapatkah anda memberikan contoh khusus, ketika ShopeePay menunjukkan perhatiannya dalam memenuhi kebutuhan anda sebagai pelanggan. *

Your answer

Bagaimana pendapat anda tentang kemudahan penggunaan dan tampilan antarmuka ShopeePay? Mohon Jelaskan *

Your answer

Apa yang paling anda sukai tentang menggunakan ShopeePay, dan mengapa? *

Your answer

Jika anda diberi kesempatan untuk memberi saran perbaikan untuk ShopeePay, saran apa yang akan diberikan? *

Your answer

[Back](#)

[Submit](#)

[Clear form](#)

Never submit passwords through Google Forms.

This content is neither created nor endorsed by Google. [Report Abuse](#) - [Terms of Service](#) - [Privacy Policy](#)

Google Forms



Lampiran 4

Email Address	Nama atau Inisial	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan	Bisakah anda menceritakan pengalaman ketika menggunakan ShopeePay dalam konsistensi dan kehandalan layanan?	Bagaimana pengalaman anda dengan responsivitas layanan ShopeePay saat anda membutuhkan bantuan?	Dari pengalaman anda, seberapa aman saat melakukan transaksi dengan ShopeePay? Mohon jelaskan	Dapatkan anda memberikan contoh khusus, ketika ShopeePay menunjukkan perhatiannya dalam memenuhi kebutuhan anda sebagai pelanggan.	Bagaimana pendapat anda tentang kemudahan penggunaan dan tampilan antarmuka ShopeePay? Mohon Jelaskan	Apa yang paling anda sukai tentang menggunakan ShopeePay, dan mengapa?	Jika anda diberi kesempatan untuk memberi saran perbaikan untuk ShopeePay, saran apa yang akan diberikan?
agnes.damayanti@dyatmika.org	Ika	Perempuan	>41 tahun	Pekerja	Lebih cepat dalam melakukan pembayaran.	Cukup cepat dalam merespon segala bantuan yang saya butuhkan.	Perlu ditingkatkan karena saya pernah ditelpn seseorang yang berniat menipu saya dengan iming-iming hadiah saldo shopee pay.	Saat kita meminta refund karena produk yang dibeli hilang, shopee pay dengan cepat mengembalikan dana saya.	Penggunaan dan tampilan sangat memudahkan saya untuk menggunakan shopee pay karena sangat jelas instruksinya.	Dapat dengan cepat membayar produk yang saya beli sehingga saya bisa mendapatkan produk yang jumlahnya sedikit.	Perlu meningkatkan kualitas layanan elektroniknya terutama pada privasi seperti keamanan data karena pada zaman digital seperti ini cukup rawan penipuan.
bunga.putri114@gmail.com	B	Perempuan	21-25	Pelajar/Mahasiswa	untuk konsistensinya oke ngga yang ribet banget tu ngga, mau tf ke bank juga gampang.	cepat si ngga butuh waktu lama	Aman si, sampai sekarang belum ada kendala dan kecurangan serta kebocoran gitu..	mungkin lebih ke transfer sesama pengguna sp ya bebas admin, ditambah lagi kalo mau CO makanan atau barang yang lainnya gampang tinggal pake sp terus biasanya kalo pake sp nanti bisa gratis ongkir :D	gampang dan mudah dipahami, ngga ribet.	bebas biasa admin untuk tf ke bank sebanyak 10x dan mudah	mungkin ui nya untuk diperbarui aja biar ngga bosan
faisalsafanah@gmail.com	Faisal	Laki-laki	36-40	Pelajar/Mahasiswa	Shopeepay bisa untuk membayar berbagai macam gerai	Belum pernah menggunakan layanan bantuan pada shopeepay	Keamanan standar seperti metode pembayaran biasa	Tidak ada biaya transfer antar shopeepay jadi sangat membantu untuk yg tidak punya cash	Tampilan standar. Kurang jelas dalam keterangan transaksinya untuk apa	Bisa untuk membayar berbagai macam	Saran aplikasi sering tidak bisa respon. Terlalu berat sama sering ngestuck harus di buka ulang
khoiriyahsari01@gmail.com	Ana	Perempuan	21-25	Pelajar/Mahasiswa	Sangat memudahkan untuk berbelanja, dan saya juga sering menggunakan Qriss shopeepay	Sangat membantu untuk menyelesaikan masalah	Sangat aman, sejauh ini tidak ada madalah	Dengan memudahkan pemakai dan banyaknya pemakaian shopeepay adalah salah satu contoh perhatian yang ditujukan untuk pelanggan	Hanya karena banyak pengguna mungkin sedikit loading	Bisa Qriss dibanyak tempat	Ditingkatkan lagi untuk aplikasinya
ichaalvia01@gmail.com	IAH	Perempuan	15-20	Pelajar/Mahasiswa	Shopeepay mudah digunakan	Ketika ada keluhan shopeepay cepat menganggapi	Aman, karna tidak pernah ada masalah dengan kebocoran transaksi selama saya memakainya	-	Sangat mudah, shopeepay memberikan tampilan yang mudah dimengerti oleh pengguna	Sangat mudah dan terkadang mendapat diskon khusus ketika menggunakan metode pembayaran shopeepay untuk berbelanja online	Sudah baik
chatarinalalaa@gmail.com	cl	Perempuan	21-25	Pelajar/Mahasiswa	cukup baik dan konsisten dalam memberikan layanan	cukup responsif ketika terdapat masalah pada shopeepay	sangat aman menurut saya, beberapa kali saya sering memakainya untuk bertransaksi	adanya layanan transfer antar bank yang membuat bisa transfer tidak hanya antar shopee	secara kemudahan, shopeepay cukup mudah digunakan dan untuk skrg hampir semua orang memakainya, jadi lebih mudah untuk transfer antar pengguna shopee dan tampilannya sudah cukup baik menurut saya	hampir semua orang memakainya, sehingga hal itu memudahkan saya untuk bertransaksi	mungkin bisa lebih minim lagi biaya adminnya
dellaseptiana488@gmail.com	D	Perempuan	31-35	Pelajar/Mahasiswa	kemudahan dalam melakukan transaksi, kecepatan, dan dukungan pelanggan yang responsif. Meskipun, pengalaman dapat bervariasi tergantung pada faktor seperti koneksi internet dan fitur yang tersedia di wilayah pengguna.	merespons pertanyaan dan masalah dengan cepat melalui berbagai saluran komunikasi seperti chat langsung dalam aplikasi atau email.	aman karena memiliki sistem deteksi penipuan yang canggih untuk mengidentifikasi aktivitas mencurigakan.	antarmuka pengguna berdasarkan saran pelanggan atau menambahkan fitur keamanan tambahan setelah mendengar kekhawatiran pengguna tentang keamanan transaksi.	kemudah saat bertransaksi dan tampilan antar muka juga cukup baik dan mudah saat digunakan	mudah, dan bisa digunakan untuk berbelanja di shopee itu sangat mempermudah bertransaksi	peningkatan dalam transparansi biaya dan kebijakan pengembalian dana juga dapat meningkatkan kepercayaan pengguna
faizul.muttaqin16@gmail.com	MFM	Laki-laki	21-25	Pelajar/Mahasiswa	Bagus dan bisa diandalkan	Sangat memuaskan	Sangat aman karena sejauh ini belum mendapatkan trouble apapun terkait transaksi	Respon cepat dan tepat	Sangat mudah dan efisien sehingga menghemat waktu	Kemudahan dalam mengaksesnya dan membeli barang di shopee	Lebih baik lagi kedepannya
clarencwindadevi@gmail.com	Ayen	Perempuan	26-30	Pekerja Rumah Tangga	Penggunaan ShopeePay untuk pembayaran online selalu praktis terutama dengan adanya aplikasi shopeepay tersendiri yang memudahkan tanpa perlu membuka dan mencari di aplikasi shopee. Kerjasama dengan berbagai platform juga memudahkan untuk mengisi ulang.	Untuk bantuan FAQ cukup banyak dan menjawab. Untuk layanan langsung dengan cs butuh waktu tapi cukup memuaskan	Selama ini aman, tidak ada kebocoran data maupun saldo, dan pembayaran dengan pin cukup aman	Cashback yang diberikan beragam dan selalu ada	Setiap menu nya jelas dan sederhana	Sebenarnya sama saja dengan ewallet lain, namun karena lebih banyak belanja di platform shopee maka lebih mudah untuk mengisi saldo di shopeepay	Belum ada
if601198@gmail.com	irfan	Laki-laki	26-30	Pelajar/Mahasiswa	layanan yang diberikan cukup baik dari shopee	layanan bantuan shopee sangat cepat merespon saya	8/10 karna beberapa kali ada oknum/penjual yang tidak jujur	tidak ada perhatian yg dirasakan	sangat mudah digunakan karna dapat diakses langsung tanpa membuka menu tertentu, tampilan mungkin sedikit bosan karna gapernah ganti	merasa lebih aman dibanding ewallet lain(?)	ganti tampilan, bikin warna sendiri untuk shopeepay
winfzts@gmail.com	Rini	Perempuan	>41 tahun	Pekerja Rumah Tangga	Shopee pay sangat membantu untuk membayar dengan cepat dan mudah produk yang saya beli	Shopee pay selalu memberikan pelayanan yang baik dan cepat saat diperlukan bantuan.	Selama ini aman karena saya belum pernah ada gangguan saat melkukqn transaksi.	Saat saya salah memilih ukuran produk yang saya beli, saya membatalkan pembelian saya dan shopee pay mengembalikan dana saya dengan cepat.	Tampilannya sederhana dan sangat jelas sehingga mempermudah saya dalam menggunakannya.	Mudah untuk melakukan top up saldo, hal sangat mempermudah saya .	Keamanan data perlu ditingkatkan agar terhindar dari pihak-pihak yang berniat tidak baik.

Email Address	Nama atau Inisial	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan	Bisakah anda menceritakan pengalaman ketika menggunakan ShopeePay dalam konsistensi dan kehandalan layanan?	Bagaimana pengalaman anda dengan responsivitas layanan ShopeePay saat anda membutuhkan bantuan?	Dari pengalaman anda, seberapa aman saat melakukan transaksi dengan ShopeePay? Mohon jelaskan	Dapatkan anda memberikan contoh khusus, ketika ShopeePay menunjukkan perhatiannya dalam memenuhi kebutuhan anda sebagai pelanggan.	Bagaimana pendapat anda tentang kemudahan penggunaan dan tampilan antarmuka ShopeePay? Mohon Jelaskan	Apa yang paling anda sukai tentang menggunakan ShopeePay, dan mengapa?	Jika anda diberi kesempatan untuk memberi saran perbaikan untuk ShopeePay, saran apa yang akan diberikan?
aloyus.daniel2205@gmail.com	Danniel Setiawan	Laki-laki	21-25	Pekerja	untuk konsistensi dan kehandalan layanan bisa di bilang sangat bagus karena tidak hanya digunakan dalam platform shopee saja tapi bisa di gunakan dalam layanan apapun	untuk responsivitas shopeePay bisa sangat di andalkan dalam kondisi apapun ketika da trouble	Sangat Aman, dikarenakan untuk menggunakan shopee pay ada aksesinya, serta ada history uang keluar jadi saya bisa trace uang yang saya pakai	Sering memberikan Diskon	Dari segi design kurang enak dilihat, terlalu rame meskipun mempunyai konsistensi yang sama dengan kompetitor	bisa digunakan untuk semua kebutuhan pembayaran, transfer antar bank gratis, dan connect dengan shopee	designnya harus dibuat minimalist dan minim component
exorcist015@gmail.com	RD	Laki-laki	21-25	Pelajar/Mahasiswa	Shopeepay sering saya gunakan untuk pembayaran qris sehingga mencerminkan kehandalannya bagi saya	Selama ini saya belum memiliki kendala terkait layanan Shopeepay	Cukup aman sehingga saya percaya untuk melakukan transaksi dengan shopeepay	Penggunaan transaksi dengan adanya qris merupakan contoh dari kebutuhan yg terpenuhi bagi saya	Secara tampilan, shopeepay sudah bagus dan mudah dipahami	Fitur transaksi karena memudahkan bagi kustomer	Sejauh ini tidak ada
chatarina54@gmail.com	cth	Perempuan	26-30	Pekerja Rumah Tangga	Saya memiliki transaksi transfer ShopeePay ke rekening Va yang masih diproses, saya transfer dari kemarin sore tapi hingga sekarang masih pending. Kecewa, menyesal memilih ShopeePay untuk transaksi transfer saya. Saya tidak akan transfer menggunakan ShopeePay lagi	Layanan ShopeePay sangat lambat dalam merespons permintaan bantuan saya. Saya harus menunggu berjam-jam sebelum mendapatkan jawaban, dan itu sangat mengganggu.	Koin shopee terpotong padahal transaksi belum berhasil. Hubungi cs katanya menunggu pembayaran tapi tidak ada di halaman menunggu pembayaran. Kualitas cs juga memprihatinkan. respon lama, banyak menggunakan singkatan, tidak ada empati dan terkesan songong	Tolong dibuat Terkunci kalau mau masuk Aplikasi kek Aplikasi Bank. Kesel banget Saldo Shopeenya bisa dengan mudah dilat sama Temen yang iseng buka aplikasi ShopeePay. Kalau bisa di Aplikasi Shopee juga di Sensor kalau mau liat saldo harus pake Face ID. Males banget kalau dibilang pelt gamau minjemin duit ke temen.	Gak jelas ni app, dari app Shopee di arahkan ke app Shopeepay buat transfer bank gratis, udah download ternyata sama ajah ada potongan. Gimana sih, ditingkatkan dongg. Buang ² kuota buat download	Sejauh ini paling karna marketing gratis transfer tanpa biaya admin	perbaiki sistem transfernya sama kasi pelatihan ke CS
yoel.nth@gmail.com	yoel	Laki-laki	21-25	Pelajar/Mahasiswa	Sangat mengecewakan, katanya transfer bank gratis. Tp malah pendingnya 1x24 jam buat apa gratis mending berbayar tp cepet! Sangat tidak direkomendasikan	Tim support ShopeePay lumayan membantu, tapi kalo mereka bisa lebih cepat merespon bantuan akan lebih baik	CS yang sangat lelet dalam memecahkan masalah. Dan membuat permintaan yang aneh diluar privasi	Yang bilang bagus, berarti fans si shopee ya! menurut aku aplikasinya masih butuh perkembangan, minim banget fitur, ibarat dagang cuma ada kopi sama gorengan, belum lengkap sfg!Nyo! Saran adalah transfer ke e-wallet lain, ditambah adain penarikan lewat minimarket	Aplikasinya biasa aja sih, kalo download app ini jadinya ga compact karna fitur2 nya bisa didapat di app shopee jd cuma buang2 memori aja kalo download 22 nya. tp tf ke bank gratis sih, bagus marketingnya cuma ttp ga compact	banyak menu buat bayar macem macem	lebih di bagusin lagi buat semuanya biar gk sering ada kendala
mikhaemanuella@brpangabea@gmail.com	m	Laki-laki	15-20	Pelajar/Mahasiswa	The best e-wallet app ever made, kenceng dan cepet banget. Terbaik dari semua yang available di indo, thanks Shopeepay, da best! anw nih app ringan abizz!! Compatible to all phone's type and brand. Jadul sikit!	Sempet ada masalah si sama appshnya, tapi CSnya gercep banget jd ngga worry	Pengalaman saya menggunakan Shopeepay sangat memuaskan. Proses verifikasi cepat dan mudah, dan customer service selalu siap membantu dengan ramah. Senangnya Shopeepay juga menggunakan sistem keamanan yang cukup	finaly yg ditunggu2 launch jig, akhirnya ada aplikasi shopeepay sendiri yg lbh light, faster & convenient!	Mudah digunakan. Mulai dari font, feature di dalam app nya, gak pake lemot sangat cocok dipake anak muda maupun orang tua. Sebagai saran, boleh tolong tambahkan fitur check balance dan top up e money sehingga gak perlu pake dana lagi atau mbanking. Sukses terus airpay!!!	membantu sekali.. berhubung karna saya juga malas bertransaksi shopeepay lewat aplikasi shopee langsung, jadi ada aplikasi shopeepay tersendiri yang memudahkan jika ingin bertransaksi menggunakan shopeepay itu sendiri, dan saya juga dapat cashback besar tadi hehe, pastinya ada QRIS salah satu kode QR pembayaran yang sangat memudahkan. Terimakasih	overall makin ditingkatin lagi ya, biar makin nyaman dipakai. Good job
andi.pratama76@gmail.com	andi	Laki-laki	26-30	Pekerja	sudah tf dari bank bsi lalu baru masuk ke Shopeepay setelah kurang lebih 10 menit baru bisa dipakai uangnya. hal ini sangat mengganggu untuk keperluan yang sangat cepat dan mendesak. mohon hal ini ditindaklanjuti.	Customer service Shopeepay sangat responsif. Tapi ada beberapa kali saya harus menunggu lumayan lama dalam mendapatkan pemecahan masalah yang dialami	Saya mengalami kendala top up, saldo saya belum bertambah sudah seminggu mengajukan kasus ke CS sampe saat ini masalah saya belum terselesaikan, aplikasinya kurang memuaskan pelayanan & kebijakan buruk	ya walau nunggu lama dan harus didesak pihak shopeepay mau bantu dan masalah selesai	Aplikasi ini parah banget yak, ga bisa login dah berkali-kali, di pencet login ada animasi loading nya udah diam disitu ga masuk masuk ke akunya parah bet	pilihan fitur tranfer yang beragam yang membuat tertarik pakai	tingkatin lagi biar bisa ngalain yg sebelah
vernicaditia@gmail.com	tia	Perempuan	21-25	Pelajar/Mahasiswa	Tranfer ke semua bank gampang dan gratis tidak ada biaya admin.. Hanya tidak bisa langsung mengirimkan bukti transfer. Harus di Secreen/capture dulu.. Di upgrade lagi ya..	Untuk bantuan FAQ cukup banyak dan menjawab. Untuk layanan langsung dengan cs waktu tunggu baik dan memuaskan	Cs shopeenya ini gmna ya, ngajuin keluhan nanggapi nya lama bener, katanya nanti dikirim ke email utk solusi tp sampai selarang gak ada masuk ke email sama sekali	saya mengalami kesulitan dalam melakukan transaksi. Layanan pelanggan Shopeepay segera merespons dan membantu saya menyelesaikan masalah tersebut dalam waktu singkat. Mereka juga memberikan kompensasi berupa voucher diskon sebagai tanda maaf	Tampilannya oke, iconya jig sudah menggambarkan fitur layanannya	Secara keseluruhan, Shopeepay menawarkan kemudahan pembayaran, promo, cashback, promo menarik, kemudahan penggunaan, dan keamanan. Namun, perlu ditingkatkan dengan menambahkan metode pembayaran yang terhubung ke LinkAja, Dana, atau Doku, serta fitur tagih uang dengan QRIS Dinamis. Dan kalau bisa membuat link tagihan Shopeepay dengan metode bayar via chat WhatsApp, memudahkan untuk UMMK lokal. Shopeepay sangat bermanfaat dan akan lebih fleksibel dengan peningkatan tersebut.	Sedialan fitur, tarik tunai secepatnya! Masa tarik tunai harus transfer aplikasi pihak ke3 dulu sih. Ayolahhh

Email Address	Nama atau Inisial	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan	Bisakah anda menceritakan pengalaman ketika menggunakan ShopeePay dalam konsistensi dan kehandalan layanan?	Bagaimana pengalaman anda dengan responsivitas layanan ShopeePay saat anda membutuhkan bantuan?	Dari pengalaman anda, seberapa aman saat melakukan transaksi dengan ShopeePay? Mohon jelaskan	Dapatkah anda memberikan contoh khusus, ketika ShopeePay menunjukkan perhatiannya dalam memenuhi kebutuhan anda sebagai pelanggan.	Bagaimana pendapat anda tentang kemudahan penggunaan dan tampilan antarmuka ShopeePay? Mohon Jelaskan	Apa yang paling anda sukai tentang menggunakan ShopeePay, dan mengapa?	Jika anda diberi kesempatan untuk memberi saran perbaikan untuk ShopeePay, saran apa yang akan diberikan?
dellakristinaaa@gmail.com	k	Perempuan	21-25	Pekerja	Saya baru saja mentransfer saldo ShopeePay ke rekening di jam operasional, sampai sekarang uang itu belum masuk ke rekening. Ini membuat saya jadi keberatan top up ShopeePay lagi	CSnya so so lah, kadang gercep kadang lelet. Masalahnya selesai si tp ya gitu	ada program share saldo gratis di dari shopeepay, dan share nya berupa link apa ga bahaya ta min? karena bakal dimanfaatkan orang2 yg tidak bertanggung jawab sebar link yg sudah dimodifikasi buat nyuri akun orang, sprti yg terjadi di DANA banyak yg uangnya nya hilang, karena kemungkinan data login nya dicuri lewat link2 tersebut, karena di Indonesia ini masih banyak orang yg gptek kepancingan duit gratis langsung tergiur jadi mangsa.	Saya pernah kehilangan akses ke akun ShopeePay saya, dan tim layanan pelanggan dengan cepat membantu saya memulihkan akun tersebut.	Nyaman ada aplikasi standalone ShopeePay, bisa apa saja dari aplikasi sangat ringan dan simple. Pertahankan tampilan dan tingkatkan fitur dan performa aplikasinya, jangan di jejal banner flash yg bikin lelet, jadi kalau bertransaksi bisa seperti kereta cepat yang fenomenal itu..	gratis biaya admin yang bikin mudah transfer kemana aja, cuma tampungan saldonya yg masih minim	Aplikasinya bagus. Hanya saja sekarang masalah user yang mungkin perlu untuk di selesaikan adalah masalah bagaimana cara mengakses kembali akun shopee pay kita jika ada kemungkinan terburuk HP kita hilang atau di curi, karena secara sistem akun shopee pay terintegrasi langsung dengan nomor telpon yang aktif, jika hp kita hilang dan tidak aktif maka besar kemungkinan kita akan kesulitan untuk bisa mengakses kembali akun kita dan kita akan kehilangan saldo dan uang kita.