

**PERBANDINGAN LOYALITAS PELANGGAN PENGGUNA  
TOP 5 APLIKASI DOMPET *DIGITAL* (SHOPPE PAY, OVO,  
DANA, GO-PAY, DAN LINK AJA)  
(STUDI KASUS PADA PENGGUNA DI JABODETABEK)**

**TUGAS AKHIR**

**Ditujukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar S1 Manajemen**



**INDAH PUTRI PERMATAHATI**

**1171001062**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS BAKRIE**

**2021**

## **HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS**

**Tugas Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.**

**Nama : Indah Putri Permatahati**

**NIM : 1171001062**

**Tanda Tangan : **

**Tanggal : 16 Agustus 2021**

## HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Indah Putri Permatahati

NIM : 1171001062

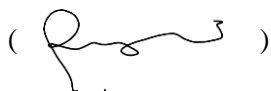
Program Studi : Manajemen

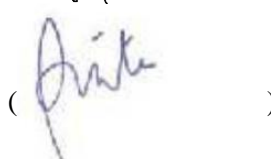
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial

Judul Skripsi : Perbandingan Loyalitas Pelanggan Pengguna Top 5 Aplikasi Dompot *Digital* (Shopee Pay, OVO, Dana, Go-Pay dan Link Aja) (Studi Kasus Pada Pengguna di Jabodetabek)

**Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie.**

### DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Aurino Rilman Adam Djamaris, Ir., M.M (  )

Penguji I : BP. Kusumo Bintoro, Ir., MBA, Dr. (  )

Penguji II : Ananda Fortunisa S.E, M.Si (  )

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 16 Agustus 2021

## UNGKAPAN TERIMA KASIH

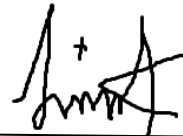
Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas kesempatan yang telah diberikan kepada penulis, sehingga mampu menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik. Tugas akhir ini berjudul "Perbandingan Loyalitas Pelanggan Pada Pengguna Aplikasi Top 5 Aplikasi Dompot *Digital*". Tugas akhir ini telah dilaksanakan dengan baik oleh penulis. Tugas Akhir merupakan salah satu syarat lulus akademik bagi seluruh mahasiswa Jurusan Manajemen Universitas Bakrie Jakarta Selatan. Dalam penyusunan tugas akhir ini, penulis banyak dibantu dan diarahkan oleh berbagai pihak, baik itu secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Dudi Rudianto, SE, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Bakrie.
2. Bapak M. Taufiq Amir, SE., MM., Ph.D selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Bakrie
3. Bapak Aurino Rilman Adam Djamaris, Ir., M.M selaku dosen pembimbing Tugas Akhir, yang telah memberikan bimbingan, pengarahan dan sarannya kepada penulis.
4. Seluruh dosen pengajar serta karyawan di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Bakrie.
5. Kedua orang tua yang mendukung dan memberikan motivasi kepada penulis.
6. Rekan-rekan mahasiswa Manajemen Universitas Bakrie.
7. Kepada Responden yang turut berpartisipasi dalam penelitian tugas akhir ini.
8. Dan semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan dan dorongan baik moral maupun materi.

Penulis dalam penyusunan laporan praktik magang ini, masih banyak kekurangannya jauh dari kata sempurna. Untuk itu penulis dengan senang hati menerima kritik dan saran demi kebaikan laporan magang ini.

Akhirnya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini yang tentunya tidak terlepas dari bantuan semua pihak. Terima kasih atas bantuannya dan semoga Tuhan Yang Maha Esa membalasnya. Aamiin

Jakarta, 16 Agustus 2021



---

Indah Putri Permatahati

## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Indah Putri Permatahati  
NIM : 1171001062  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial  
Jenis Tugas Akhir :

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie. Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

Perbandingan Loyalitas Pelanggan Pengguna Aplikasi Dompot Digital Top 5 (ShopeePay, OVO, DANA, Go-PAY dan LinkAja!).

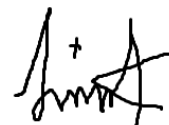
berserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak bebas royalti Noneksklusif ini universitas bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada Tanggal : 16 Agustus 2021

Yang Menyatakan



(Indah Putri Permatahati)

**Perbandingan Loyalitas Pelanggan Pengguna Top 5 Aplikasi  
Dompot *Digital* (Shopee Pay, Ovo, Dana, Go-Pay, dan Link Aja)  
(Studi Kasus Pada Pengguna di Jabodetabek)**

Indah Putri Permatahati

---

**ABSTRAK**

Banyak bermunculan aplikasi-aplikasi yang menyediakan layanan transaksi pembayaran secara *digital*, yang kini cukup berkembang pesat dengan meningkatnya jumlah pengguna, seperti aplikasi Shopee Pay, OVO, Dana, Go-Pay, dan *Link Aja*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk membandingkan Loyalitas Pelanggan pengguna Aplikasi Dompot *Digital*. Studi ini dilakukan kepada para pengguna aplikasi Shopee Pay, OVO, Dana, Go-Pay, dan *Link Aja* di wilayah Jabodetabek. Jenis penelitian ini menggunakan permasalahan komparatif, yaitu membandingkan keberadaan suatu variabel pada lima sampel. Penelitian ini menggunakan instrument (angket) *skala likert* sebagai penelitian terhadap 114 responden. Teknik pengujian instrument menggunakan Uji Validitas dan Reliabilitas, hasilnya tiap butir intrumen yang digunakan valid dan reliabel. Teknik analisis data yang digunakan adalah menggunakan analisis ANOVA *One Way*. Hasilnya dari olah data perbandingan, terdapat perbedaan signifikan.

**Kata Kunci : Loyalitas Pelanggan, Dimensi Loyalitas Pelanggan**

**Comparison of Customer Loyalty of Top 5 Wallet Applications  
Digital (Shopee Pay, Ovo, Dana, Go-Pay, and Link Aja)  
(Case Study on Users in Jabodetabek)**

Indah Putri Permatahati

---

**ABSTRACT**

*Many applications have emerged that provide payment transaction services digital, which are now growing rapidly with the increasing number of users, such as the Shopee Pay, OVO, Dana, Go-Pay, and applications Link Aja. The purpose of this research is to compare the customer loyalty of the users of the Wallet Application Digital. This study was conducted on users of the Shopee Pay, OVO, Dana, Go-Pay, and applications Link Aja in the Greater Jakarta area. This type of research uses a comparative problem, namely comparing the existence of a variable in five samples. This study uses instrument (questionnaire) a Likert scale as a study of 114 respondents. The instrument testing technique uses Validity and Reliability Test, the result is that each item of the instrument used is valid and reliable. The data analysis technique used is ANOVA analysis One Way. The results from the comparison data processing, there are significant differences.*

***Keywords: Customer Loyalty, Dimensions of Customer Loyalty***



## DAFTAR ISI

COVER .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
UNGKAPAN TERIMA KASIH .....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI .....	vi
ABSTRAK .....	vii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
BAB I .....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	5
BAB II.....	7
TINJAUAN TEORITIS .....	7
2.1 Pemasaran .....	7
2.1.1 Definisi Pemasaran .....	7
2.1.2 Pemasaran Terpadu .....	9
2.1.3 Riset Pemasaran .....	9
2.2 Konsep Inti Pemasaran .....	10
2.2.1 <i>Needs, Wants, and Demands</i> .....	10
2.2.2 <i>Target Markets, Positioning, and Segmentation</i> .....	11

2.2.3 Offerings and Brands Companies .....	11
2.2.4 Value and Satisfaction .....	11
2.2.5 Marketing Channels .....	12
2.2.6 Supply Chain .....	12
2.2.7 Competition .....	13
2.2.8 Marketing Environment .....	13
2.3 Manajemen Pemasaran .....	13
2.3.1 Konsep Manajemen Pemasaran .....	14
2.3.2 Tugas Manajemen Pemasaran .....	16
2.3.3 Tujuan Manajemen Pemasaran .....	18
2.4 Manajemen Jasa .....	20
2.4.1 Komponen Manajemen Jasa .....	21
2.5 Pemasaran Jasa .....	24
2.5.1 Tujuan Pemasaran Jasa .....	24
2.6 Loyalitas Pelanggan .....	26
2.6.1 Definisi Loyalitas pelanggan .....	26
2.6.2 Karakteristik Loyalitas .....	29
2.6.3 Faktor yang mempengaruhi loyalitas .....	29
2.6.4 Tahapan Loyalitas Pelanggan .....	30
2.6.5 Jenis-Jenis Loyalitas .....	30
2.6.6 Brand Evangelism .....	31
2.7 Kerangka Pemikiran .....	32
2.8 Hipotesis .....	32
BAB III .....	33
METODE PENELITIAN .....	33
3.1 Jenis Penelitian .....	33

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	33
3.2.1 Lokasi Penelitian .....	33
3.2.1 Waktu Penelitian .....	33
3.3 Subyek dan Obyek Penelitian .....	33
3.3.1 Subyek Penelitian .....	33
3.3.2 Obyek Penelitian .....	33
3.4 Data yang Dibutuhkan.....	33
3.4.1 Data primer .....	33
3.4.2 Data Sekunder .....	34
3.6 Operasional Variabel.....	34
3.6 Teknik Pengumpulan Data .....	35
3.7 Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel .....	35
3.7.1 Teknik Pengambilan Sampel .....	36
3.8 Teknik Pengukuran Data .....	36
3.9 Teknik Pengujian Instrumen.....	37
3.9.1 Analisis Validitas .....	37
3.9.2 Analisis Reliabilitas .....	38
3.10 Teknik Analisis Data .....	38
BAB IV .....	41
HASIL DAN PEMBAHASAN .....	41
4.1 Gambaran Perusahaan .....	41
4.1.1 Profil Shoppe Pay .....	41
4.1.2 Profil OVO.....	42
4.1.3 Profil Dana .....	43
4.1.4 Profil Go-Pay .....	44
4.1.5 Profil Link Aja .....	45

4.2 Analisis Deskriptif .....	46
4.2.1 Karakteristik Responden&Variabel Loyalitas Pelanggan Shopee-Pay 46	
4.2.2 Karakteristik Responden&Variabel Loyalitas Pelanggan OVO .....	48
4.2.3 Karakteristik Responden&Variabel Loyalitas Pelanggan DANA .....	50
4.2.4 Karakteristik Responden&Variabel Loyalitas Pelanggan Go-Pay.....	51
4.2.5 Karakteristik Responden&Variabel Loyalitas Pelanggan Link-Aja ....	53
4.3 Pengujian Instrumen.....	55
4.3.1 Pengujian Validitas.....	55
4.3.2 Pengujian Reliabilitas .....	57
4.4 Analisis Data.....	58
4.4.1 Uji Post-Hoc.....	59
4.5 Pembahasan .....	62
4.5.1 Pembahasan Hasil Penelitian .....	62
4.5.2 Pembahasan Perbandingan Loyalitas Pelanggan .....	65
BAB V.....	68
SIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN.....	68
5.1 Kesimpulan.....	68
5.2 Saran.....	68
5.2.1 Saran untuk Perusahaan.....	68
5.2.2 Saran untuk Penelitian Selanjutnya .....	69
DAFTAR PUSTAKA .....	70
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	74

## DAFTAR TABEL

<b>Table 1.1 Survei Neurosensum .....</b>	<b>3</b>
<b>Table 3.2 Operasional Variabel.....</b>	<b>35</b>
<b>Table 3.3 Skala Likert .....</b>	<b>36</b>
<b>Table 4.4 Hasil Analisis Data Responden ShopeePay .....</b>	<b>46</b>
<b>Table 4.5 Hasil Analisis Data Loyalitas Pelanggan Shopee-Pay .....</b>	<b>47</b>
<b>Table 4.6 Hasil Analisis Data Responden OVO .....</b>	<b>48</b>
<b>Table 4.7 Hasil Analisis Data Loyalitas Pelanggan OVO.....</b>	<b>48</b>
<b>Table 4.8 Hasil Analisis Data Responden DANA.....</b>	<b>50</b>
<b>Table 4.9 Hasil Analisis Data Loyalitas Pelanggan DANA .....</b>	<b>50</b>
<b>Table 4.10 Hasil Analisis Data Responden Go-Pay .....</b>	<b>51</b>
<b>Table 4.11 Hasil Analisis Data Loyalitas Pelanggan Go-Pay .....</b>	<b>52</b>
<b>Table 4.12 Hasil Analisis Data Responden LinkAja.....</b>	<b>53</b>
<b>Table 4.13 Hasil Analisis Data Loyalitas Pelanggan LinkAja! .....</b>	<b>54</b>
<b>Table 4.14 Uji Validitas Loyalitas Pelanggan ShopeePay .....</b>	<b>56</b>
<b>Table 4.15 Uji Validitas Loyalitas Pelanggan OVO .....</b>	<b>56</b>
<b>Table 4.16 Uji Validitas Loyalitas Pelanggan DANA .....</b>	<b>56</b>
<b>Table 4.17 Uji Validitas Loyalitas Pelanggan Go-Pay.....</b>	<b>57</b>
<b>Table 4.18 Uji Validitas Loyalitas Pelanggan LinkAja! .....</b>	<b>57</b>
<b>Table 4.19 Hasil Uji Reliabilitas .....</b>	<b>58</b>
<b>Table 4.20 Hasil Uji Anova Satu Arah .....</b>	<b>58</b>
<b>Table 4.21 Alpha Bonferroni .....</b>	<b>61</b>
<b>Table 4.22 Hasil Analisis Data Uji Post-Hoc.....</b>	<b>61</b>

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 1.1 Logo Neurosensum (sumber: neurosensum.com) .....</b>	<b>3</b>
<b>Gambar 2.3 Kerangka Penelitian.....</b>	<b>32</b>
<b>Gambar 4.4 Logo Shopee (sumber: shopee.co.id).....</b>	<b>41</b>
<b>Gambar 4.5 Logo OVO (sumber: ovo.id) .....</b>	<b>42</b>
<b>Gambar 4.6 Logo Dana (sumber: dana.id) .....</b>	<b>43</b>
<b>Gambar 4.7 Logo Go-Pay (sumber: gojek.com) .....</b>	<b>44</b>
<b>Figure 4.8 Logo Link Aja (sumber: linkaja.id).....</b>	<b>45</b>

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....</b>	<b>74</b>
<b>Lampiran 2 Data-Data Responden.....</b>	<b>82</b>
<b>Lampiran 3 Validitas dan Reliabilitas Instrumen .....</b>	<b>97</b>
<b>Lampiran 4 Analisis Anova Satu Arah .....</b>	<b>100</b>