

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN *MOBILE*
*PAYMENT***

TUGAS AKHIR

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
Manajemen**




Binti Miladiyatul Faizah

1131001001

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
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 : Binti Miladiyatul Faizah
NIM : 1131001001
Tanda Tangan : 
Tanggal : 27 Agustus 2021

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh :

Nama : Binti Miladiyatul Faizah

NIM : 1131001001

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial

Judul Skripsi : Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen *Mobile Payment*

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

DEWAN PENGUJI

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

Penguji I : M. Taufiq Amir, S.E., M.M., Ph.D  (.... ..)

Penguji II : Dominica A. Widyastuti, S.E., M.M.  (.....)

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 27 Agustus 2021

UNGKAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir. Tugas Akhir ini berjudul “**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN *MOBILE PAYMENT***”. Penulisan Tugas Akhir ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Bakrie. Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini dapat diselesaikan dengan baik tidak terlepas dari bantuan, dukungan, bimbingan, serta motivasi dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Aurino Rilman Adam Djamaris, Ir., M.M., selaku dosen pembimbing Tugas Akhir yang telah meluangkan dan memberikan waktu, tenaga, pikiran, serta saran dan motivasi dalam membimbing penulis selama penyusunan Tugas Akhir ini;
2. Bapak M. Taufiq Amir, S.E., M.M., Ph.D, selaku Kaprodi Manajemen dosen pembahas dalam seminar proposal Tugas Akhir, dan dosen penguji 1 dalam sidang skripsi Tugas Akhir, atas saran dan masukan yang diberikan kepada penulis untuk menyempurnakan Tugas Akhir ini;
3. Ibu Dominica A. Widyastuti, S.E., M.M., selaku dosen penguji 2 dalam sidang skripsi Tugas Akhir, atas saran dan masukan yang diberikan kepada penulis untuk menyempurnakan Tugas Akhir ini;
4. Seluruh dosen dan staf Universitas Bakrie yang telah memberikan ilmu dan arahan yang bermanfaat kepada penulis selama masa penyusunan Tugas Akhir.
5. Kedua orang tua tercinta, Bapak Surata dan Ibu Siti Khotijah, adik penulis, serta keluarga penulis yang senantiasa memberikan do'a, motivasi, dan dukungan, baik moral dan material sehingga penulisan Tugas Akhir ini dapat terselesaikan.
6. Sahabat penulis selama menjalani studi di Universitas Bakrie Dinda Khairunissa dan Aisyah Rizki Al Lathifah.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyajian dan penyusunan Tugas Akhir ini memiliki banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis

mengharapkan kritik dan saran yang membangun agar dapat lebih baik dalam penulisan selanjutnya. Semoga melalui Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak terkait kedepannya.

Jakarta, 27 Agustus 2021

Binti Miladiyahatul Faizah

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

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

Nama : Binti Miladiyatul Faizah

NIM : 1131001001

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial

Jenis Tugas Akhir : Skripsi

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 :

Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Mobile Payment

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk 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 : 27 Agustus 2021

Yang menyatakan



(Binti Miladiyatul Faizah)

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN *MOBILE PAYMENT*

Binti Miladiyatul Faizah¹

ABSTRAK

Perkembangan teknologi keuangan membawa perubahan pada kehidupan masyarakat salah satunya adalah dengan munculnya mobile payment. Layanan mobile payment memudahkan masyarakat untuk melakukan transaksi keuangan kapanpun dan dimanapun melalui smartphone. Mobile payment memiliki peluang penggunaan yang sangat besar di Indonesia, mengingat jumlah pengguna smartphone yang makin meningkat dari tahun ke tahun. Saat ini OVO merupakan mobile payment yang paling banyak digunakan nomor dua setelah Gojek di Indonesia. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis karakteristik konsumen, tingkat harapan pengguna, dan kepuasan konsumen terhadap E-SERVQUAL layanan *mobile payment* OVO. Penelitian ini dilakukan dengan membandingkan tingkat harapan pengguna mobile payment secara keseluruhan terhadap kinerja layanan mobile payment OVO yang dibagi ke dalam 7 dimensi e-SERVQUAL, diantaranya: *reliability*, *fulfillment*, *privacy*, *responsiveness*, *efficiency*, *compensation*, dan *contact*. Metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif, *Importance Performace Analysis* (IPA), dan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Hasil analisa *Importance Performace Analysis* (IPA) membagi tingkat urgency perbaikan layanan mobile payment OVO ke dalam 4 dimensi. Hasil analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI) menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna mobile payment OVO adalah sebesar 84.83%. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna mobile payment OVO sudah merasa sangat puas dengan layanan mobile payment OVO.

Kata Kunci: Kepuasan Pelanggan, e-SERVQUAL, *Importance Performace Analysis* (IPA), dan *Customer Satisfaction Index* (CSI).

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN *MOBILE PAYMENT*

Binti Miladiyahatul Faizah¹

ABSTRACT

The financial technology development has brought changes to peoples lives, one of them is mobile payments. With mobile payment service people could access financial transaction anytime and anywhere via smartphone. Mobile payment has a big potential usage in Indonesia, considering the increase of smartphone users over the time. Currently OVO is the second mobile payment with largest users in Indonesia after Gopay. This study aims to analyze consumer characteristics, users expectations, and consumer satisfaction of mobile payment OVO with e-SERVQUAL. This research conducted by comparing the level of expectations of mobile payment users as a whole towards the performance of service of OVO mobile payment, which are divided into 7 dimensions of e-SERVQUAL, including: *reliability, fulfillment, privacy, responsiveness, efficiency, compensation, and contact*. The analytical method used is descriptive analysis, *Importance Performace Analysis (IPA)*, and *Customer Satisfaction Index (CSI)*. The results of the Importance Performance Analysis (IPA) analysis divide the level of urgency to improving OVO mobile payment services into 4 dimensions. The results of the Customer Satisfaction Index (CSI) analysis shows that the satisfaction level of OVO mobile payment users is 84.83%. This shows that OVO mobile payment users are very satisfied with the OVO mobile payment service.

Keywords: Customer Satisfaction, e-SERVQUAL, *Importance Performace Analysis (IPA)*, dan *Customer Satisfaction Index (CSI)*.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
UNGKAPAN TERIMA KASIH	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Kepuasan	7
2.2 Kualitas Layanan	7
2.2.1 Definisi Kualitas Layanan	7
2.2.2 Dimensi Kualitas Layanan	7
2.2.3 Tujuan Layanan	8
2.3 <i>Mobile Payment</i>	9
2.4 Kerangka Penelitian	9
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	10
3.1 Sumber Data	10
3.2 Metode Pengambilan Sampel	10
3.3 Metode Pengolahan dan Analisis Data	11
3.3.1 Uji Validitas	11

3.3.2 Uji Reabilitas.....	12
3.3.3 Analisis Deskriptif	13
3.3.4 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	13
3.3.5 <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	16
BAB IV PEMBAHASAN	17
4.1 Karakteristik Responden	17
4.2 Uji Kualitas Data.....	18
4.2.1 Hasil Uji Validitas.....	18
4.2.2 Hasil Uji Reliabilitas	20
4.3 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	20
4.4 <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	25
BAB V PENUTUP	27
5.1 Kesimpulan	27
5.2 Saran.....	27
DAFTAR PUSTAKA.....	29

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Penetrasi Smartphone dan Platform Perbankan Elektronik Tahun 2012-2017	2
Gambar 1. 2 Tingkat Penggunaan Mobile Payment Berbasis Server Tahun 2018.....	3
Gambar 1. 3 Tingkat Penggunaan Dompot Digital di Indonesia Tahun 2019.....	4
Gambar 3. 1 Diagram Kartesius Importance Performance Analysis	15
Gambar 4. 1 Diagram Kartesius Importance Performance Analysis OVO	23

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Pembobotan Kriteria Pengukuran Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja	13
Tabel 2 Kriteria Tingkat Kepuasan Konsumen.....	16
Tabel 3 Karakteristik Responden	17
Tabel 4 Uji Validitas Kepentingan Mobile Payment	19
Tabel 5 Uji Validitas Kinerja OVO	19
Tabel 6 Uji Reliabilitas	20
Tabel 7 Penilaian Tingkat Kepentingan Mobile Payment dan Tingkat Kinerja OVO.....	21
Tabel 8 Perhitungan Customer Satisfaction Index (CSI) Mobile Payment OVO.....	25