

**ANALISIS *E-SERVQUAL* PADA APLIKASI OVO TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN MENGGUNAKAN METODE
*IMPORTANCE AND PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)***

(Studi Kasus pada PT Visionet Internasional)

SKRIPSI



UNIVERSITAS
MERCU BUANA
Nama : Wiji Harseno
NIM 43116110434

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCUBUANA
JAKARTA
2021**

**ANALISIS *E-SERVQUAL* PADA APLIKASI OVO TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN MENGGUNAKAN METODE
*IMPORTANCE AND PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)***

(Studi Kasus pada PT Visionet Internasional)

**Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi
Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta**



Nama : Wiji Harseno

NIM 43116110434

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCUBUANA
JAKARTA**

2021

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Wiji Harseno

NIM : 43116110434

Program Studi : S1 Manajemen

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini benar-benar hasil karya sendiri dan bukan saduran atau jiplakan dari hasil karya orang lain. Apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 21 April 2021



Wiji Harseno

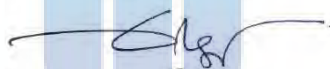
NIM: 43116110434

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Wiji Harseno
NIM : 43116110434
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : ANALISIS E-SERVQUAL PADA APLIKASI OVO TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN MENGGUNAKAN METODE
IMPORTANCE AND PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)
Tanggal Sidang : 21 April 2021

Disahkan oleh :

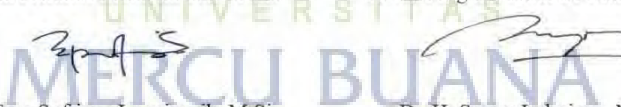
Pembimbing



Onggo Pramudito, ST., MM

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. Erna Sofriana Imaningsih, M.Si.

Dr. H. Sonny Indrajaya, MM

LPTA 07210019



Please Scan QRCode to Verify

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepentingan konsumen mengenai kualitas layanan *Electronic Service Quality* yakni *Reliabilility*, *Responsiveness*, *Information of Quality*, *aesthetics*, *privacy* dan *Easy of use*. Pada aplikasi *e-wallet* OVO dan tingkat kinerja layanan yang dirasakan oleh konsumen setelah menerima layanan *Electronic Service Quality* yakni *Reliabilility*, *Responsiveness*, *Information of Quality*, *aesthetics*, *privacy* dan *Easy of use*. pada aplikasi *e-wallet* OVO. Pengumpulan data menggunakan kuesioner online atau *google form* dan hard copy yang di isi langsung narasumber. dengan sampel menggunakan *simple random sampling* sebanyak 100 responden. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode *importance performance analysis*. Hasil penelitian ini adalah tingkat kesesuaian antara kepentingan dan kinerja kualitas layanan perusahaan yang ditinjau dari dimensi *Reliabilility*, *Responsiveness*, *Information of Quality*, *aesthetics*, *privacy* dan *Easy of use* dengan nilai tingkat kesesuaian 6 dimensi adalah 98,94 % yang menunjukkan bahwa kesesuaian tingkat kinerja *e-wallet* OVO termasuk kategori tidak puas karena belum mampu memenuhi kesesuaian tingkat kepentingan pelanggan. Tingkat kesesuaian kinerja *e-wallet* OVO perlu ditingkatkan minimal sebesar 1,06 % apabila ingin memenuhi tingkat kepentingan pelanggan dengan memperbaiki pada kinerja layanannya.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Analisis *E-Servqual*, *Importance Performance Analysis*

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRACT

This study aims to determine the level of consumer interest regarding the service quality of Electronic Service Quality, namely Reliability, Responsiveness, Information of Quality, aesthetics, privacy and Easy of use. In the OVO e-wallet application and the level of service performance felt by consumers after receiving Electronic Service Quality services, namely Reliability, Responsiveness, Information of Quality, aesthetics, privacy and Easy of use. on the OVO e-wallet application. Collecting data using online questionnaires or google form and hard copy filled in directly by the informants. with a sample using simple random sampling of 100 respondents. The method used in this study is a method of importance performance analysis. The results of this study are the level of conformity between the interests and performance of the company's service quality in terms of the dimensions of Reliability, Responsiveness, Information of Quality, aesthetics, privacy and Easy of use with a 6-dimensional conformity level value is 98.94% which indicates that the suitability of the performance level OVO e-wallet is in the dissatisfied category because it has not been able to meet the suitability of the level of customer interest. The level of conformity of the OVO e-wallet performance needs to be increased by at least 1.06% if you want to meet the level of customer interest by improving its service performance.

Keywords: Service Quality, E-Servqual Analysis, Importance Performance Analysis

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “**Analisis E-SERVQUAL pada Aplikasi OVO terhadap Kepuasan Konsumen menggunakan Metode Importance and Performance Analysis (IPA)**”. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat penting dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan kali ini penulis ingin berterima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan proposal skripsi ini terutama kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ngadino Surip, MS., selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Ibu Dr. Erna Sofriana Imaningsih, SE., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Dr. H. Sonny Indrajaya, MM. selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.
4. Bapak Onggo Pramudito, ST., MM., selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat demi terselesaikannya skripsi ini.
5. Seluruh teman-teman Manajemen S1 FEB UMB angkatan 2016 yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu. Semoga kitra bisa mewujudkan impian kita.

6. Seluruh saudara-saudara sekalian selaku narasumber yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk menjadi responden pada penelitian ini.
7. Teristimewa, teruntuk kedua orang tua tercinta yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan moral dan material yang tiada henti-hentinya kepada penulis serta memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa, bahwa penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran dan masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Selain itu, dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila terdapat kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini. Akhir kata, semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 21 April 2021



Wiji Harseno

DAFTAR ISI

	Halaman
COVER	i
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	14
C. Tujuan Penelitian.....	15
D. Kontribusi Penelitian.....	16
BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN	
A. KAJIAN PUSTAKA.....	18
1. Pelayanan Konsumen.....	18
2. Tujuan Pelayanan Konsumen	19

3. Pengertian Jasa	20
4. Karakteristik Jasa	20
5. Kepuasan Konsumen	22
6. <i>E-Servqual</i>	23
7. <i>Importance Performance Analysis</i>	24
8. Hubungan Kualitas Jasa dan Kepuasan Konsumen	26
B. Penelitian Terdahulu	27
C. Kerangka Pemikiran.....	31
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Waktu dan Tempat Penelitian	33
B. Desain Penelitian.....	33
C. Definisi dan Operasional Variabel	34
1. Definisi Variabel.....	34
2. Operasional Variabel	35
D. Skala Pengukuran Variabel.....	37
E. Populasi dan Sampel	39
1. Populasi	39
2. Sampel	39
F. Metode Pengumpulan Data.....	41
G. Metode Analisis Data	42
1. Uji Validitas.....	42

2. Uji Reliabilitas.....	43
H. Metode <i>Importance Performance Analysis</i>	44

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum <i>E-Wallet</i> OVO	46
1. Sejarah <i>E-Wallet</i> OVO	46
2. Visi dan Misi <i>E-Wallet</i> OVO	47
3. Logo <i>E-Wallet</i> OVO	48
B. Uji Instrumen	48
1. Uji Validitas.....	50
2. Uji Reliabilitas.....	51
C. Analisis Deskriptif Responden	51
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	51
2. Karakteristik Responden Berdasarkan	52
3. Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan.....	53
4. Karakteristik Berdasarkan Pendidikan	54
5. Karakteristik Berdasarkan Frekuensi.....	55
D. Analisis Penilaian Responden Terhadap Variabel Penelitian .	56
1. Analisis Penilaian Variabel Penelitian Kepentingan	63
2. Analisis Penilaian Variabel Penelitian Kinerja	69
E. Analisis <i>IPA</i>	76

F. Analisis Diagram Kartesius	77
G. Pembahasan	86
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
A. Simpulan	91
B. Saran.....	91
DAFTAR PUSTAKA	94
LAMPIRAN	97



DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
1.1	Tabel Pengunduh Aplikasi E-Wallet 2020	6
1.2	Tabel Average Rating Aplikasi Pengguna 2020	7
1.3	Hasil Prasurvey	9
2.1	Penelitian terdahulu	26
3.1	Operasionalisasi Variabel	34
3.2	Skala Interval	37
4.1	Hasil Uji Validitas	48
4.2	Hasil Uji Reliabilitas	49
4.3	Penilaian Kepentingan Terhadap <i>Reliability</i>	56
4.4	Penilaian Kepentingan Terhadap <i>Responsiveness</i>	57
4.5	Penilaian Kepentingan Terhadap <i>Easy of Use</i>	58
4.6	Penilaian Kepentingan Terhadap <i>Security/Privacy</i>	59
4.7	Penilaian Kepentingan Terhadap <i>Aesthetics/Web Design</i>	60
4.8	Penilaian Kepentingan Terhadap <i>Information</i>	61
4.9	Penilaian Kinerja Terhadap <i>Reliability</i>	62
4.10	Penilaian Kinerja Terhadap <i>Responsiveness</i>	63
4.11	Penilaian Kinerja Terhadap <i>Easy of Use</i>	64
4.12	Penilaian Kinerja Terhadap <i>Security/Privacy</i>	65

4.13	Penilaian Kinerja Terhadap <i>Aesthetics/Web Design</i>	66
4.14	Penilaian Kinerja Terhadap <i>Information</i>	67
4.15	Rata-Rata Kinerja (\bar{X}) dan Kepentingan (\bar{Y})	69
4.16	Tingkat Kesesuaian (TKi) Keseluruhan	72
4.17	Tingkat Kesesuaian (TKi) Setiap Dimensi	74
4.18	Peringkat Score Gap	75
4.19	Titik Potong \bar{X} dan \bar{Y}	78



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
1.1	Jumlah Pengguna Aplikasi E-wallet tahun 2019	4
1.2	Jumlah Pengguna Aplikasi E-wallet tahun 2020	5
1.3	Grafik Rating Aplikasi Pengguna 2020	8
2.1	Diagram Kartesius	24
2.2	Kerangka Pemikiran	31
4.1	Logo OVO	47
4.2	Diagram Pie Responden Berdasarkan Gender	50
4.3	Diagram Pie Responden Berdasarkan Pekerjaan	51
4.4	Diagram Pie Responden Berdasarkan Pendidikan	52
4.5	Diagram Pie Responden Berdasarkan Umur	53
4.6	Diagram Pie Responden Berdasarkan Pemakaian	54
4.7	Diagram Kartesius	80
4.8	Diagram Kartesius	81

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
1	Kuesioner Penelitian	97
2	Hasil Kuesioner Penelitian	100
3	Hasil Uji Validitas	109
4	Hasil Uji Reliabilitas	124

