

**PENILAIAN KEPUASAAN MASYARAKAT TERHADAP  
PENGUNAAN APLIKASI DOMPET DIGITAL (DANA)  
DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL**



**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan program sarjana

**BADRUS SHOLEH 11180454**

**FICHRI ILHAM RAMADHAN 11180702**

**NORIS 11180594**

**Program Studi Sistem Informasi**

**Fakultas Teknologi Informasi**

**Universitas Nusa Mandiri**

**Jakarta**

**2022**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis diberikan kemudahan dalam menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu. Dimana Skripsi ini penulis sajikan dalam bentuk buku yang sederhana. Adapun judul Skripsi, yang penulis ambil sebagai berikut, berjudul **“Penilaian Kepuasan Masyarakat Terhadap Pengguna Aplikasi Dompot Digital ( DANA ) Dengan Mneggumakan Metode Servqual “**.

Tujuan penulisan Skripsi ini dibuat sebagai salah satu syarat kelulusan program Sarjana Universitas Nusa Mnadiri. Sebagai bahan penulisan diambil berdasarkan penelitian (eksperimen), observasi dan beberapa sumber literatur yang mendukung penulisan ini. Penulis menyadari bahwa tanpa bimbingan dan dorongan dari semua pihak, maka penulisan Skripsi ini tidak akan berjalan lancar. Olehkarena itu pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Rektor Universitas Nusa Mandiri.
2. Wakil Rektor Bidang Akademik Universitas Nusa Mandiri.
3. Ketua Program Studi Sistem Informasi Universitas Nusa Mandiri.
4. Ibu Rizki Aulianita, M.Kom selaku Dosen Pembimbing Skripsi.
5. Bapak/Ibu Dosen Universitas Nusa Mandiri yang telah memberikan berbagai ilmu.
6. Kedua Orang tua, kakak dan adik yang telah memberikan doa dan dukungan kepada saya baik secara moril maupun materi.
7. Sahabat-sahabat saya dan teman seperbimbingan yang telah memberikan semangat motivasi serta membantu dalam proses penelitian ilmiah.
8. Teman-teman mahasiswa kelas 11.8A.06
9. Seluruh responden pengguna Dompot Digital (DANA) yang telah meluangkan waktunya untuk mengisi kuisisioner dalam penelitian skripsi ini.

10. Semua pihak yang telah memberikan dukungan baik secara langsung maupun tidak langsung yang tidak dapat saya sebutkan namanya satu persatu dalam penelitian ini.

Serta semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu-persatu, Penulis menyadari bahwa penulis skripsi ini masih jauh dari sempurna, untuk itu penulis mohon kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan penulisan dimasa yang akan datang.

Akhir kata semoga skripsi ini dapat berguna bagi penulis khususnya dan bagi para pembaca pada umumnya.



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis diberikan kemudahan dalam menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu. Dimana Skripsi ini penulis sajikan dalam bentuk buku yang sederhana. Adapun judul Skripsi, yang penulis ambil sebagai berikut, berjudul **“Penilaian Kepuasan Masyarakat Terhadap Pengguna Aplikasi Dompot Digital ( DANA ) Dengan Mneggumakan Metode Servqual “**.

Tujuan penulisan Skripsi ini dibuat sebagai salah satu syarat kelulusan program Sarjana Universitas Nusa Mnadiri. Sebagai bahan penulisan diambil berdasarkan penelitian (eksperimen), observasi dan beberapa sumber literatur yang mendukung penulisan ini. Penulis menyadari bahwa tanpa bimbingan dan dorongan dari semua pihak, maka penulisan Skripsi ini tidak akan berjalan lancar. Olehkarena itu pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

11. Rektor Universitas Nusa Mandiri.
12. Wakil Rektor Bidang Akademik Universitas Nusa Mandiri.
13. Ketua Program Studi Sistem Informasi Universitas Nusa Mandiri.
14. Ibu Rizki Aulianita, M.Kom selaku Dosen Pembimbing Skripsi.
15. Bapak/Ibu Dosen Universitas Nusa Mandiri yang telah memberikan berbagai ilmu.
16. Kedua Orang tua, kakak dan adik yang telah memberikan doa dan dukungan kepada saya baik secara moril maupun materi.
17. Sahabat-sahabat saya dan teman seperbimbingan yang telah memberikan semangat motivasi serta membantu dalam proses penelitian ilmiah.
18. Teman-teman mahasiswa kelas 11.8A.06
19. Seluruh responden pengguna Dompot Digital (DANA) yang telah meluangkan waktunya untuk mengisi kuisisioner dalam penelitian skripsi ini.

20. Semua pihak yang telah memberikan dukungan baik secara langsung maupun tidak langsung yang tidak dapat saya sebutkan namanya satu persatu dalam penelitian ini.

Serta semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu-persatu, Penulis menyadari bahwa penulis skripsi ini masih jauh dari sempurna, untuk itu penulis mohon kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan penulisan dimasa yang akan datang.

Akhir kata semoga skripsi ini dapat berguna bagi penulis khususnya dan bagi para pembaca pada umumnya.



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis diberikan kemudahan dalam menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu. Dimana Skripsi ini penulis sajikan dalam bentuk buku yang sederhana. Adapun judul Skripsi, yang penulis ambil sebagai berikut, berjudul **“Penilaian Kepuasan Masyarakat Terhadap Pengguna Aplikasi Dompot Digital ( DANA ) Dengan Mneggumakan Metode Servqual “**.

Tujuan penulisan Skripsi ini dibuat sebagai salah satu syarat kelulusan program Sarjana Universitas Nusa Mnadiri. Sebagai bahan penulisan diambil berdasarkan penelitian (eksperimen), observasi dan beberapa sumber literatur yang mendukung penulisan ini. Penulis menyadari bahwa tanpa bimbingan dan dorongan dari semua pihak, maka penulisan Skripsi ini tidak akan berjalan lancar. Olehkarena itu pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

21. Rektor Universitas Nusa Mandiri.
22. Wakil Rektor Bidang Akademik Universitas Nusa Mandiri.
23. Ketua Program Studi Sistem Informasi Universitas Nusa Mandiri.
24. Ibu Rizki Aulianita, M.Kom selaku Dosen Pembimbing Skripsi.
25. Bapak/Ibu Dosen Universitas Nusa Mandiri yang telah memberikan berbagai ilmu.
26. Kedua Orang tua, kakak dan adik yang telah memberikan doa dan dukungan kepada saya baik secara moril maupun materi.
27. Sahabat-sahabat saya dan teman seperbimbingan yang telah memberikan semangat motivasi serta membantu dalam proses penelitian ilmiah.
28. Teman-teman mahasiswa kelas 11.8A.06
29. Seluruh responden pengguna Dompot Digital (DANA) yang telah meluangkan waktunya untuk mengisi kuisisioner dalam penelitian skripsi ini.

30. Semua pihak yang telah memberikan dukungan baik secara langsung maupun tidak langsung yang tidak dapat saya sebutkan namanya satu persatu dalam penelitian ini.

Serta semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu-persatu, Penulis menyadari bahwa penulis skripsi ini masih jauh dari sempurna, untuk itu penulis mohon kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan penulisan dimasa yang akan datang.

Akhir kata semoga skripsi ini dapat berguna bagi penulis khususnya dan bagi para pembaca pada umumnya.



## ABSTRAK

**Badrus Sholeh (11180454), Fichri Ilham Ramadhan (11180702), Noris (11180594), Penilaian Kepuasan Masyarakat Terhadap Penggunaan Aplikasi Dompot Digital (DANA) Dengan Menggunakan Metode *Servqual***

Meningkatnya pertumbuhan dompet digital yang besar tidak sebanding dengan pertumbuhan konsumen untuk bertransaksi online karena beberapa kendala diantaranya rendahnya penetrasi kredit dan adanya kekhawatiran masyarakat akan keamanan data diri pribadi. Tujuan dari penelitian adalah Untuk menguji tingkat kepuasan masyarakat pengguna dompet digital terhadap layanan pada aplikasi dana khususnya untuk penilaian dengan menerapkan metode *servqual*. Dengan metode ini, penulis akan melakukan metode kuantitatif dengan menggunakan metode *servqual* dan metode kuantitatif untuk mengukur berapa banyak kepuasan pengguna memakai aplikasi dompet digital. Dalam penelitian ini terdapat beberapa pengujian yang akan dilakukan yaitu uji validitas, uji reliabilitas dan metode *servqual*.

**kata kunci : Dompot digital Dana, Kepuasan Masyarakat, Metode *Servqual*.**



## ABSTRACT

**Badrus Sholeh (11180454), Fichri Ilham Ramadhan (11180702), Noris (11180594),***Community Satisfaction Assessment Of The User Of The Digital Wallet Application (DANA) Using The Servqual Method*

*The increasing growth of large digital wallets is not comparable to the growth of consumers for online transactions due to several obstacles including low credit penetration and people's concerns about the security of personal data. The purpose of this research is to test the level of satisfaction of digital wallet users with services in fund applications, especially for assessments by applying the servqual method. With this method, the author will carry out a quantitative method using the servqual method and the quantitative method to measure how much user satisfaction is using the digital wallet application. In this study there are several tests that will be carried out, namely the validity test, reliability test and the servqual method..*

**Keywords :** *DANA digital wallet, Community Satisfaction, Servqual Method*



UNIVERSITAS  
NUSA MANDIRI



## DAFTAR PUSTAKA

- [1] T. Effect *et al.*, “International Journal Administration , Business & Organization The Effect Of E-Service Quality On Customer Loyalty With Customer Satisfaction As,” vol. 2, no. 3, pp. 49–58, 2021.
- [2] M. R. Cuhanazriansyah, M. Giatman, and E. Ernawati, “Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan DANA pada masa Physical Distancing,” *J. Penelit. dan Pengemb. Sains dan Hum.*, vol. 5, no. 2, p. 311, 2021, doi: 10.23887/jppsh.v5i2.35853.
- [3] R. Sulistyowati, L. Paais, and R. Rina, “Persepsi Konsumen Terhadap Penggunaan Dompot Digital,” *ISOQUANT J. Ekon. Manaj. dan Akunt.*, vol. 4, no. 1, p. 17, 2020, doi: 10.24269/iso.v4i1.323.
- [4] Herlinawati, L. Banowati, and D. Revilia, “Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pendaftaran Online Pada Aplikasi Mobile JKN,” *Heal. Care J. Kesehat.*, vol. 10, no. 1, pp. 78–84, 2021, doi: 10.36763/healthcare.v10i1.114.
- [5] S. Satria, “Analisis Sistem Informasi Mengukur Kepuasan Pelayanan Pelanggan Dengan Metode Servqual,” *Kilat*, vol. 8, no. 1, pp. 52–64, 2019, doi: 10.33322/kilat.v8i1.425.
- [6] A. Kepuasan *et al.*, “Analisis kepuasan konsumen terhadap penggunaan aplikasi dana sebagai penyedia jasa dompet digital,” 2021.
- [7] N. K. Muhamad Rizal, Erna Maulina, “FINTECH SEBAGAI SALAH SATU SOLUSI PEMBIAYAAN BAGI UMKM,” 2018.
- [8] A. Muis, A. Fathoni, and M. M. M. M. Minarsih, “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Terhadap Pengguna Transportasi Go-Jek Di Semarang,” *J. Ekon. dan Bisnis*, vol. 4, no. 4, pp. 1–18, 2018.
- [9] D. G. W. Santosa and I. A. Mashyuni, “Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Grab di Kota Denpasar,” *Widya Amrita*, vol. 1, no. 1, pp. 290–302, 2021, doi: 10.32795/widyaamrita.v1i1.1176.
- [10] Asrizal Efendy Nasution and S. M. A. Nasution, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Faktor Emosional Biaya Dan Kemudahan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pengguna Aplikasi Jasa Gojek Di Medan,” *Proceding Semin. Nas. Kewirausahaan*, 2(1), 2021, hal 142- 155, vol. 2, no. : Kualitas Pelayanan, Faktor Emosional, Biaya dan Kemudahan, keinginan konsumen, p. 14 pages, 2021, [Online]. Available: file:///C:/Users/Asus/Downloads/jurnal tm

metopen/5. Pengaruh Kualitas Pelayanan Faktor Emosional Biaya 2021.pdf

- [11] Jagomos C Jansela Situmorang, Fauzi Akbar Maulana Hutabarat, Wong Pong Lan, Ngajudin Nugroho, and Lisa, "Kualitas Pelayanan Mitra Gojek Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Go-Ride," *Arbitr. J. Econ. Account.*, vol. 2, no. 2, pp. 51–54, 2021, doi: 10.47065/arbitrase.v2i2.285.
- [12] D. Pranitasari and A. N. Sidqi, "Analisis Kepuasan Pelanggan Elektronik Shopee menggunakan Metode E-Service Quality dan Kartesius," *J. Akunt. dan Manaj.*, vol. 18, no. 02, pp. 12–31, 2021, doi: 10.36406/jam.v18i02.438.
- [13] Nafisa Choirul Mar'ati, "PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN JASA TRANSPORTASI OJEK ONLINE (STUDI PADA KONSUMEN GOJEK DI SURABAYA)," *Probl. Endocr. Pathol.*, vol. 78, no. 4, pp. 57–64, 2021, doi: 10.21856/j-pep.2021.4.08.
- [14] A. H. Al Hakim, "Analisis Pengaruh Customer Relationship Management (Crm) Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pengguna Dompot Digital Go-Pay)," *Anal. Pengaruh Cust. Relatsh. Manag. Terhadap Dan Loyal. Pelangg. (Studi Pada Pengguna Dompot Digit. Go-Pay)*, vol. 2, no. 1, pp. 35–100, 2020.
- [15] Z. Y. Firdaus, D. Krisbiantoro, and F. N. Afiana, "PENGUNAAN APLIKASI DOMPET DIGITAL MENGGUNAKAN TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL ( TAM ) Abstraksi Keywords : Pendahuluan Tinjauan Pustaka," 2021.
- [16] N. D. R. Rembulan and E. A. Firmansyah, "Perilaku Konsumen Muslim Generasi-Z Dalam Pengadopsian Dompot Digital," *Valid J. Ilm.*, vol. 17, no. 2, p. 111, 2020.
- [17] W. A. Bimo, "PENILAIAN PENGGUNAAN DOMPET DIGITAL SAAT PANDEMI Covid-19.," *Monet. J. Keuang. dan Perbank.*, vol. 9, no. 2, p. 37, 2021, doi: 10.32832/moneter.v9i2.5827.
- [18] S. Watmah, S. Fauziah, and N. Herlinawati, "Identifikasi Faktor Pengaruh Penggunaan Dompot.," *Indones. J. Softw. Eng.*, vol. 6, no. 1, pp. 261–269, 2020.
- [19] J. Teknologi and I. Jtsi, "ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PENGGUNAAN APLIKASI DANA MENGGUNAKAN METODE SWOT," vol. 3, no. 1, pp. 20–26, 2022.
- [20] R. Kesumawati, "Analisis Kepuasan Nasabah Menggunakan Metode Service

Quality dan Customer Satisfaction Index,” *Technol. Sci.*, vol. 4, no. 1, pp. 88–95, 2022, doi: 10.47065/bits.v4i1.1557.

- [21] J. Nugroho, “Gopay User Satisfaction Analysis in Semarang City during the Covid-19 Pandemic,” *J. Admisi dan Bisnis*, vol. 22, no. 1, pp. 25–34, 2021, [Online]. Available: <https://jurnal.polines.ac.id/index.php/admisi/article/view/2487>
- [22] N. F. Hurriyah, “Kualitas Pelayanan Pencatatan Nikah di Kantor Urusan Agama Kecamatan Galesong Utara Kabupaten Takalar,” *J. Algoritm. Makassar*, vol. Vol. 1 No., p. 319, 2018.
- [23] M. Dirang and I. Iriani, “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Ruang Tunggu Penumpang Pelabuhan Tanjung Perak Dengan Metode Servqual Dan Triz,” *Juminten*, vol. 2, no. 1, pp. 49–60, 2021, doi: 10.33005/juminten.v2i1.141.
- [24] R. W. Tyas and N. Azizah, “Analisa Kepuasan Pengguna Dompot Digital melalui Continuance Use Intention dengan Expectation Confirmation Model Ruli,” *J. Ilm. Poli Bisnis*, vol. 14, no. 2, pp. 126–140, 2022.
- [25] F. R. Wilujeng, G. D. Rembulan, D. Andreas, and H. Tannady, “Meningkatkan Kepuasan Pelanggan pada Dua Bisnis E-Commerce Terbesar di Indonesia dengan Menggunakan Analisis Servqual dan IPA,” *Pros. Semin. Nas. Sains dan Teknol.*, pp. 1–9, 2019.
- [26] B. S. Silalahi and F. J. Kaunang, “Analisis Service Quality pada Aplikasi DANA berdasarkan Sudut Pandang Pelanggan di Daerah Bandung Barat Menggunakan Metode Servqual dan Model Kano Analysis of Service Quality on DANA based on customer point of view in Bandung area using Servqual Method an,” pp. 121–133.
- [27] E. Saputri, “Evaluasi Kepuasan Pengguna Layanan Aplikasi Mobile Myindihome Berdasarkan Kombinasi Metode Servqual Dan Metode Webqual,” *J. Tekno Kompak*, vol. 14, no. 1, p. 27, 2020, doi: 10.33365/jtk.v14i1.525.
- [28] Febrianawati Yusup, “UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS INSTRUMEN PENELITIAN KUANTITATIF.,” *J. Tarb. J. Ilm. Kependidikan*, vol. 7 No. 1., no. 1, 2018, doi: 10.21831/jorpres.v13i1.12884.
- [29] N. M. Janna and Herianto, “KONSEP UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS DENGAN MENGGUNAKAN SPSS,” *J. Darul Dakwah Wal-Irsyad*, no. 18210047, pp. 1–12, 2021.

- [30] A. A. L. Gunawan and A. Winarti, "Pengaruh aplikasi dompet digital terhadap transaksi dimasa kini," *J. Ilm. Multidisiplin*, vol. 1, no. 5, pp. 352–356, 2022.
- [31] V. Herlina, "Panduan praktis mengolah data kuisisioner menggunakan SPSS.," *Elex Media Komputindo*, 2019.
- [32] R. D. Risanty and A. Sopiyan, "Pembuatan Aplikasi Kuesioner Evaluasi Belajar Mengajar Menggunakan Bot Telegram Pada Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Jakarta (Ft-Umj) Dengan Metode Polling," *Semin. Nas. Sains dan Teknol.*, no. November, pp. 1–9, 2018, [Online]. Available: <https://jurnal.umj.ac.id/index.php/semnastek/article/view/2071/1712>
- [33] I. Lesmana, R. D. C. Pamikiran, and I. L. Labaro, "Produksi dan Produktivitas Hasil Tangkapan Kapal Tuna Hand Line yang Berpangkalan di Kelurahan Mawali, Kecamatan Lembeh Utara, Kota Bitung," *J. Ilmu dan Teknol. Perikan.*, vol. 2, no. 6, pp. 205–211, 2018.
- [34] R. A. Setyawan and W. F. Atapukan, "Pengukuran Usability Website E-Commerce Sambal Nyoss Menggunakan Metode Skala Likert," *Compiler*, vol. 7, no. 1, pp. 54–61, 2018, doi: 10.28989/compiler.v7i1.254.



UNIVERSITAS  
NUSA MANDIRI