

**ANALISA PENGARUH KUALITAS SISTEM LAYANAN
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DALAM
PENGUNAAN E-WALLET MENGGUNAKAN METODE
SERVQUAL**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan program sarjana

FILAH AKBAR

12190178

**UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI**

Program Studi Informatika

Fakultas Teknologi Informasi

Universitas Nusa Mandiri

Jakarta

2023

PERSEMBAHAN

*Everything that i've done, it can't be for nothing
(Ellie Williams - The Last Of Us)*

Dengan mengucap puji dan syukur kepada Allah Subhanahu wa ta'la, Skripsi ini kupersembahkan untuk :

1. Bapak Ratna Handu dan Ibu Yuriawanti tercinta yang telah membesarkan aku dan selalu membimbing, mendukung, dan memberi yang terbaik bagiku serta selalu mendoakan aku untuk meraih kesuksesanku.
2. Adikku (Dinda Aisha Farhana) yang selalu menemani dan mengganggu saat penulisan skripsi ini, tetapi tetap membuat aku merasa terhibur atas tingkah lakumu.
3. Sepupu – sepupuku yang sudah mendukungku dan selalu mendoakanku dalam penulisan skripsi ini.
4. Teman – teman lima sekawanku yang selalu menemani dan pusing bersama saat penulisan skripsi ini.
5. Anita Nurhayati yang sudah memberikanku semangat saat penulisan skripsi ini.
6. Diriku yang sudah semangat dan pantang menyerah dalam penulisan skripsi ini kamu hebat dan kamu luar biasa.

Tanpa mereka aku dan skripsi ini tidak akan pernah ada dan semoga segala kebaikan kalian dibalas dengan hal-hal baik oleh Allah Subhanahu wa ta'ala dikemudian hari.

Terima Kasih

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : FILAH AKBAR
NIM : 12190178
Program Studi : Informatika
Fakultas : Teknologi Informasi
Perguruan Tinggi : Universitas Nusa Mandiri

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang telah saya buat dengan judul: "**Analisa Pengaruh Kualitas Sistem Layanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Penggunaan E-wallet Menggunakan Metode Servqual**", adalah asli (orisinal) atau tidak plagiat (menjiplak) dan belum pernah diterbitkan/dipublikasikan dimanapun dan dalam bentuk apapun.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun juga. Apabila dikemudian hari ternyata saya memberikan keterangan palsu dan atau ada pihak lain yang mengklaim bahwa Skripsi yang telah saya buat adalah hasil karya milik seseorang atau badan tertentu, saya bersedia diproses baik secara pidana maupun perdata dan kelulusan saya dari Universitas Nusa Mandiri dicabut/dibatalkan.

Dibuat di : Jakarta
Pada Tanggal : 21 Agustus 2023
Yang Menyatakan,



FILAH AKBAR

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : FILAH AKBAR
NIM : 12190178
Program Studi : Informatika
Fakultas : Teknologi Informasi
Perguruan Tinggi : Universitas Nusa Mandiri

Dengan ini menyetujui untuk memberikan ijin kepada pihak Universitas Nusa Mandiri, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalti-Free Right*) atas karya ilmiah kami yang berjudul: "Analisa Pengaruh Kualitas Sistem Layanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Penggunaan E-wallet Menggunakan Metode Servqual".

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini kepada pihak Universitas Nusa Mandiri berhak menyimpan, mengalih-media atau *format*-kan, mengelolanya dalam pangkalan data (*database*), mendistribusikannya dan menampilkan atau mempublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari kami selama tetap mencantumkan nama kami sebagai penulis/pencipta karya ilmiah tersebut.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Universitas Nusa Mandiri, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 21 Agustus 2023
Yang menyatakan,



FILAH AKBAR

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN SKRIPSI

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini diajukan oleh:

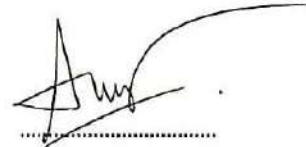
Nama : Filah Akbar
NIM : 12190178
Program Studi : Informatika
Fakultas : Teknologi Informasi
Jenjang : Strata Satu (S1)
Judul Skripsi : ANALISA PENGARUH KUALITAS SISTEM LAYANAN
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DALAM
PENGUNAAN E-WALLET MENGGUNAKAN METODE
SERVQUAL

Telah dipertahankan pada periode 2023-I dihadapan penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh Sarjana Komputer (S.Kom) pada Program Sarjana Program Studi Informatika Fakultas Teknologi Informasi di Universitas Nusa Mandiri.

Jakarta, 21 Agustus 2023

PEMBIMBING SKRIPSI

Dosen Pembimbing : Muhammad Fahmi, M.Kom.

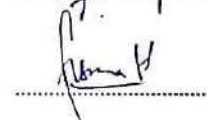


DEWAN PENGUJI

Penguji I : Astriana Mulyani, S.Si, M.Kom.



Penguji II : Frisma Handayanna, M.Kom



PEDOMAN PENGGUNAAN HAK CIPTA

Skripsi yang berjudul “**Analisa Pengaruh Kualitas Sistem Layanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Penggunaan E-wallet Menggunakan Metode Servqual**” adalah hasil karya tulis asli FILAH AKBAR dan bukan hasil terbitan sehingga peredaran karya tulis hanya berlaku di lingkungan akademik saja, serta memiliki hak cipta. Oleh karena itu, dilarang keras untuk menggandakan baik sebagian maupun seluruhnya karya tulis ini, tanpa seizin penulis.

Referensi kepustakaan diperkenankan untuk dicatat tetapi pengutipan atau peringkasan isi tulisan hanya dapat dilakukan dengan seizin penulis dan disertai ketentuan pengutipan secara ilmiah dengan menyebutkan sumbernya.

Untuk keperluan perizinan pada pemilik dapat menghubungi informasi yang tertera di bawah ini:

Nama	: FILAH AKBAR
Alamat	: Jl. Swadaya 1 No.1 Rt04/02, Jatiwaringin, Pondok Gede, Kota Bekasi
No.Telp	: Hp. 082124290019
E-mail	: akbarfilah5@gmail.com

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah Subhanahu Wa ta'ala. atas terselesaikannya skripsi dengan judul **“ANALISA PENGARUH KUALITAS SISTEM LAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PENGGUNAAN E-WALLET MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL”**.

Yang merupakan salah satu syarat yang harus dipenuhi untuk dapat mencapai gelar sarjana pada jurusan Teknik Informatika Universitas Nusa Mandiri.

Selama menyusun skripsi ini, penulis telah banyak menerima bimbingan, pengarahan, petunjuk, saran yang membantu hingga akhir dari penulisan skripsi ini. Untuk itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada yang terhormat:

1. Rektor Universitas Nusa Mandiri.
2. Wakil Rektor 1 Bidang Akademik Universitas Nusa Mandiri.
3. Dekan Fakultas Teknologi dan Informasi Universitas Nusa Mandiri.
4. Ketua Program Studi Teknik Informatika Fakultas Teknik dan Informasi Universitas Nusa Mandiri.
5. Bapak Muhammad Fahmi M.Kom, selaku Dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan petunjuk dan pengarahan dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Segenap dosen fakultas Teknologi Informasi yang telah mendidik dan memberi ilmu selama kuliah
7. Orang tua dan segenap keluarga yang turut mendukung secara materi maupun moril
8. Staff / karyawan / dosen di lingkungan Fakultas Teknologi Informasi Universitas Nusa Mandiri

9. Orang tua tercinta yang telah memberi dukungan moral maupun spiritual
10. Rekan – rekan mahasiswa kelas 12.8A.06

Akhirnya penulis berharap semoga susunan skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak yang membantu, meskipun dalam skripsi ini masih banyak kekurangannya. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun tetap penulis harapkan.

Jakarta, 21 Agustus 2023



ABSTRAK

Filah Akbar (12190178), Analisa Pengaruh Kualitas Sistem Layanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Penggunaan E-wallet Menggunakan Metode Servqual

Aplikasi e-wallet tentu mempunyai sistem layanan yang dapat membuat masyarakat menjadi puas walaupun demikian masih terdapat adanya sistem layanan yang terdapat pada aplikasi e-wallet yang masih belum optimal tentu hal tersebut membuat masyarakat pengguna aplikasi merasa kurang nyaman dan puas. Dengan adanya hal tersebut penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem layanan yang terdapat pada aplikasi e-wallet terhadap masyarakat yang menggunakan aplikasi e-wallet dengan membandingkan tingkat harapan dan persepsi masyarakat dalam penggunaan aplikasi e-wallet. Metode servqual (*Service and Quality*) merupakan metode yang digunakan untuk melakukan sebuah pengukuran kualitas pelayanan dengan menggunakan karakteristik dari masing – masing dimensi untuk mendapatkan *gap score* yaitu selisih antara pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang telah diterima. Ada lima dimensi servqual yang terdapat pada penelitian ini, yaitu: *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Dalam penelitian ini diperoleh responden berjumlah 100 responden yang dibagi menjadi dua (2) sesuai dengan kriteria aplikasi e-wallet yang digunakan oleh responden terdiri dari aplikasi e-wallet OVO dan DANA yang menghasilkan nilai *gap* terbesar yang terdapat pada aplikasi e-wallet OVO yang terletak pada dimensi *assurance* bernilai -0,57 dan nilai *gap* terbesar yang terdapat pada aplikasi e-wallet DANA yang terletak pada dimensi *assurance* dan *responsiveness* bernilai -0,49.

Kata Kunci : Servqual, E-wallet, Kualitas Layanan

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

ABSTRACT

Filah Akbar (12190178), Analysis of the Influence of Service System Quality on Community Satisfaction in Using E-wallets Using the Servqual Method

The e-wallet application certainly has a service system that can make people satisfied, however there is still a service system contained in the e-wallet application which is still not optimal, of course this makes the application user community feel uncomfortable and satisfied. Given this, this study aims to determine the effect of the quality of the service system contained in the e-wallet application on people who use the e-wallet application by comparing the level of expectations and public perceptions in using the e-wallet application. The servqual method (Service and Quality) is a method used to measure service quality by using the characteristics of each dimension to obtain a gap score, namely the difference between the expected service and the service that has been received. There are five servqual dimensions contained in this study, namely: Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. In this study, there were 100 respondents who were divided into two (2) according to the criteria for the e-wallet application used by the respondents consisting of the OVO and DANA e-wallet applications which produced the largest gap value found in the OVO e-wallet application located the value of the assurance dimension is -0.57 and the largest gap value is found in the DANA e-wallet application which is located on the assurance and responsiveness dimension which is worth -0.49.

Keywords: *Servqual, E-wallet, Service Quality*



UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

DAFTAR ISI

PERSEMBAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	iv
PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN SKRIPSI	v
PEDOMAN PENGGUNAAN HAK CIPTA.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Identifikasi Masalah	2
1.3. Rumusan Masalah	3
1.4. Tujuan Penelitian.....	3
1.5. Ruang Lingkup	4
BAB II LANDASAN TEORI	5
2.1. Tinjauan Pustaka	5
2.1.1. E-Wallet.....	5
2.1.2. Kualitas.....	5
2.1.3. Kualitas Layanan	6
2.1.4. Dimensi Kualitas layanan	7
2.1.5. Kepuasan Pengguna.....	8
2.1.6. Kualitas Sistem	9
2.1.7. Harapan (Ekspektasi).....	9
2.1.8. Persepsi	10
2.1.9. Metode Servqual	10
2.1.10 Instrumen Penelitian	11
2.1.11 Populasi dan Sampel.....	12

2.1.12 Uji Validitas	12
2.1.13 Uji Reliabilitas	13
2.1.14 Skala Likert.....	13
2.2. Penelitian terkait.....	14
2.3. Objek penelitian	14
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	15
3.1. Tahapan Penelitian	15
3.2. Metode Penelitian.....	16
3.3. Instrumen Penelitian.....	17
3.4. Populasi dan Sampel	17
3.5. Analisis Data	18
3.6. Perhitungan Nilai Servqual (Service Quality).....	18
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	19
4.1. Deskripsi Data Penelitian	19
4.1.1. Gambaran Umum Responden.....	19
4.2. Identifikasi Variabel – Variabel	22
4.3. Uji Validitas	24
4.4. Uji Reliabilitas Data Responden	56
4.5. Pengolahan Data Menggunakan Metode Servqual (Service Quality).....	65
4.5.1. Perhitungan Frekuensi Data Kuesioner Harapan dan Persepsi.....	65
4.6. Perhitungan Nilai Gap Kepuasan Masyarakat.....	75
4.7 Perhitungan Nilai Servqual (Service Quality) Perdimensi	78
4.8 Menentukan Gap Score Servqual (Service Quality)	80
BAB V PENUTUP.....	83
5.1. Kesimpulan.....	83
5.2. Saran	84
DAFTAR PUSTAKA	86
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	88
LEMBAR BIMBINGAN SKRIPSI	89
LAMPIRAN.....	90
Lampiran A. Bukti Hasil Pengecekan Plagiarisme.....	90
Lampiran B. Bukti Submit/Publish Artikel Ilmiah	94
Lampiran C. Form Kuesioner/Dataset.....	95

DAFTAR GAMBAR

Gambar IV. 1	Frekuensi Diagram Usia Responden.....	20
Gambar IV. 2	Frekuensi Diagram Jenis Kelamin Responden	21
Gambar IV. 3	Frekuensi Diagram Pendidikan Terakhir Responden	22
Gambar IV. 4	Descriptive Statistics Tangibles Persepsi E-wallet OVO	25
Gambar IV. 5	Hasil Uji Validitas Olah Data Tangibles Persepsi E-wallet OVO	26
Gambar IV. 6	Descriptive Statistics Tangibles Persepsi E-wallet DANA.....	27
Gambar IV. 7	Hasil Uji Validitas Olah Data Tangibles Persepsi E-wallet DANA ..	27
Gambar IV. 8	Descriptive Statistics Reliability Persepsi E-wallet OVO	28
Gambar IV. 9	Hasil Uji Validitas Olah Data Reliability Persepsi E-wallet OVO....	29
Gambar IV. 10	Descriptive Statistics Reliability Persepsi E-wallet DANA.....	30
Gambar IV. 11	Hasil Uji Validitas Olah Data Reliability Persepsi E-wallet DANA	30
Gambar IV. 12	Descriptive Statistics Responsiveness Persepsi E-wallet OVO.....	31
Gambar IV. 13	Hasil Uji Validitas Olah Data Responsiveness Persepsi E-wallet OVO	32
Gambar IV. 14	Descriptive Statistics Responsiveness Persepsi E-wallet DANA	33
Gambar IV. 15	Hasil Uji Validitas Olah Data Responsiveness Persepsi E-wallet DANA	33
Gambar IV. 16	Descriptive Statistics Assurance Persepsi E-wallet OVO.....	34
Gambar IV. 17	Hasil Uji Validitas Olah Data Assurance Persepsi E-wallet OVO ..	35
Gambar IV. 18	Descriptive Statistics Assurance Persepsi E-wallet DANA.....	36
Gambar IV. 19	Hasil Uji Validitas Olah Data Assurance Persepsi E-wallet DANA	37
Gambar IV. 20	Descriptive Statistics Empathy Persepsi E-wallet OVO.....	38
Gambar IV. 21	Hasil Uji Validitas Olah Data Empathy Persepsi E-wallet OVO	38
Gambar IV. 22	Descriptive Statistics Empathy Persepsi E-wallet DANA.....	39
Gambar IV. 23	Hasil Uji Validitas Olah Data Empathy Persepsi E-wallet DANA .	40
Gambar IV. 24	Descriptive Statistics Tangibles Harapan E-wallet OVO	41
Gambar IV. 25	Hasil Uji Validitas Olah Data Tangibles Harapan E-wallet OVO..	41
Gambar IV. 26	Descriptive Statistics Tangibles Harapan E-wallet DANA	42
Gambar IV. 27	Hasil Uji Validitas Olah Data Tangibles Harapan E-wallet DANA	43
Gambar IV. 28	Descriptive Statistics Reliability Harapan E-wallet OVO	44
Gambar IV. 29	Hasil Uji Validitas Olah Data Reliability Harapan E-wallet OVO..	44
Gambar IV. 30	Descriptive Statistics Reliability Harapan E-wallet DANA	45
Gambar IV. 31	Hasil Uji Validitas Olah Data Reliability Harapan E-wallet DANA	46
Gambar IV. 32	Descriptive Statistics Responsiveness Harapan E-wallet OVO.....	47
Gambar IV. 33	Hasil Uji Validitas Responsiveness Harapan E-wallet OVO.....	47
Gambar IV. 34	Descriptive Statistics Responsiveness Harapan E-wallet DANA....	48
Gambar IV. 35	Hasil Uji Validitas Responsiveness Harapan E-wallet DANA.....	49
Gambar IV. 36	Descriptive Statistics Assurance Harapan E-wallet OVO	50
Gambar IV. 37	Hasil Uji Validitas Assurance Harapan E-wallet OVO	50
Gambar IV. 38	Descriptive Statistics Assurance Harapan E-wallet DANA	51
Gambar IV. 39	Hasil Uji Validitas Assurance Harapan E-wallet DANA	52
Gambar IV. 40	Descriptive Statistics Empathy Harapan E-wallet OVO.....	53
Gambar IV. 41	Hasil Uji Validitas Empathy Harapan E-wallet OVO	54

Gambar IV. 42	Descriptive Statistics Empathy Harapan E-wallet DANA.....	55
Gambar IV. 43	Hasil Uji Validitas Empathy Harapan E-wallet DANA.....	55
Gambar IV. 44	Analisa Perhitungan Untuk Reliabilitas Item Pertanyaan Persepsi E-wallet OVO	57
Gambar IV. 45	Hasil Uji Reliabilitas Data Responden Persepsi E-wallet OVO.....	57
Gambar IV. 46	Hasil Uji Reliabilitas Data Responden Persepsi E-wallet OVO Per-Item	58
Gambar IV. 47	Hasil Analisa Perhitungan Untuk Reliabilitas Item Pertanyaan Persepsi E-wallet DANA	59
Gambar IV. 48	Hasil Uji Reliabilitas Data Responden Persepsi E-wallet DANA ...	59
Gambar IV. 49	Hasil Uji Reliabilitas Data Responden Persepsi E-wallet DANA Per-Item	60
Gambar IV. 50	Hasil Analisa Perhitungan Reliabilitas Item Pertanyaan Harapan E-wallet OVO	60
Gambar IV. 51	Hasil Uji Reliabilitas Data Responden Harapan E-wallet OVO.....	61
Gambar IV. 52	Hasil Uji Reliabilitas Data Responden Harapan E-wallet OVO Per-Item	62
Gambar IV. 53	Hasil Analisa Perhitungan Reliabilitas Item Pertanyaan Harapan E-wallet DANA	62
Gambar IV. 54	Hasil Uji Reliabilitas Data Responden Harapan E-wallet DANA...	63
Gambar IV. 55	Hasil Uji Reliabilitas Data Responden Harapan E-wallet DANA Per-Item	64



UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

DAFTAR TABEL

Tabel IV. 1 Tabel Pertanyaan Kuesioner	23
Tabel IV. 2 Rangkuman Uji Validitas Tangibles Persepsi E-wallet OVO	26
Tabel IV. 3 Rangkuman Uji Validitas Tangibles Persepsi E-wallet DANA	28
Tabel IV. 4 Rangkuman Uji Validitas Reliability Persepsi OVO.....	29
Tabel IV. 5 Rangkuman Uji Validitas Reliability Persepsi E-wallet DANA	31
Tabel IV. 6 Rangkuman Uji Validitas Responsiveness Persepsi E-wallet OVO.....	32
Tabel IV. 7 Rangkuman Uji Validitas Responsiveness Persepsi E-wallet DANA....	34
Tabel IV. 8 Rangkuman Uji Validitas Assurance Persepsi E-wallet OVO	36
Tabel IV. 9 Rangkuman Uji Validitas Assurance Persepsi E-wallet DANA	37
Tabel IV. 10 Rangkuman Uji Validitas Empathy Persepsi E-wallet OVO.....	39
Tabel IV. 11 Rangkuman Uji Validitas Empathy Persepsi E-wallet DANA.....	40
Tabel IV. 12 Rangkuman Uji Validitas Tangibles Harapan E-wallet OVO	42
Tabel IV. 13 Rangkuman Uji Validitas Tangibles Harapan E-wallet DANA	43
Tabel IV. 14 Rangkuman Uji Validitas Reliability Harapan E-wallet OVO.....	45
Tabel IV. 15 Rangkuman Uji Validitas Reliability Harapan E-wallet DANA	46
Tabel IV. 16 Rangkuman Uji Validitas Responsiveness Harapan E-wallet OVO	48
Tabel IV. 17 Rangkuman Uji Validitas Responsiveness Harapan E-wallet DANA..	49
Tabel IV. 18 Rangkuman Uji Validitas Assurance Harapan E-wallet OVO	51
Tabel IV. 19 Rangkuman Uji Validitas Assurance Harapan E-wallet DANA	53
Tabel IV. 20 Rangkuman Uji Validitas Empathy Harapan E-wallet OVO	54
Tabel IV. 21 Rangkuman Uji Validitas Empathy Harapan E-wallet DANA	56
Tabel IV. 22 Rangkuman Uji Reliabilitas Kuesioner	64
Tabel IV. 23 Frekuensi Jawaban Kuesioner Persepsi Responden Dimensi Tangibles E-wallet OVO	65
Tabel IV. 24 Frekuensi Jawaban Kuesioner Persepsi Responden Dimensi Tangibles E-wallet DANA	66
Tabel IV. 25 Frekuensi Jawaban Kuesioner Persepsi Responden Dimensi Reliability E-wallet OVO	66
Tabel IV. 26 Frekuensi Jawaban Kuesioner Persepsi Responden Dimensi Reliability E-wallet DANA	67
Tabel IV. 27 Frekuensi Jawaban Kuesioner persepsi Responden Dimensi Responsiveness E-wallet OVO.....	67
Tabel IV. 28 Frekuensi Jawaban Kuesioner persepsi Responden Dimensi Responsiveness E-wallet DANA	68
Tabel IV. 29 Frekuensi Jawaban Kuesioner Resepsi Responden Dimensi Assurance E-wallet OVO	68
Tabel IV. 30 Frekuensi Jawaban Kuesioner Resepsi Responden Dimensi Assurance E-wallet DANA	69
Tabel IV. 31 Frekuensi Jawaban Kuesioner Persepsi Responden Dimensi Empathy E-wallet OVO	69
Tabel IV. 32 Frekuensi Jawaban Kuesioner Persepsi Responden Dimensi Empathy E-wallet DANA	70

Tabel IV. 33 Frekuensi Jawaban Kuesioner Harapan Responden Dimensi Tangibles E-wallet OVO	70
Tabel IV. 34 Frekuensi Jawaban Kuesioner Harapan Responden Dimensi Tangibles E-wallet DANA	71
Tabel IV. 35 Frekuensi Jawaban Kuesioner Harapan Responden Dimensi Reliabiliy E-wallet OVO	71
Tabel IV. 36 Frekuensi Jawaban Kuesioner Harapan Responden Dimensi Reliabiliy E-wallet DANA	72
Tabel IV. 37 Frekuensi Jawaban Kuesioner Harapan Responden Dimensi Responsiveness E-wallet OVO	72
Tabel IV. 38 Frekuensi Jawaban Kuesioner Harapan Responden Dimensi Responsiveness E-wallet DANA	73
Tabel IV. 39 Frekuensi Jawaban Kuesioner Harapan Responden Dimensi Assurance E-wallet OVO	73
Tabel IV. 40 Frekuensi Jawaban Kuesioner Harapan Responden Dimensi Assurance E-wallet DANA	74
Tabel IV. 41 Frekuensi Jawaban Kuesioner Harapan Responden Dimensi Empathy E-wallet OVO	74
Tabel IV. 42 Frekuensi Jawaban Kuesioner Harapan Responden Dimensi Empathy E-wallet DANA	75
Tabel IV. 43 Nilai Rata - Rata Jawaban Responden dan Nilai Gap Persepsi dan Harapan E-wallet OVO	77
Tabel IV. 44 Nilai Rata - Rata Jawaban Responden dan Nilai Gap Persepsi dan Harapan E-wallet DANA	78
Tabel IV. 45 Nilai Rata - rata Jawaban Responden Persepsi dan Harapan Perdimensi E-wallet OVO	79
Tabel IV. 46 Nilai Rata - rata Jawaban Responden Persepsi dan Harapan Perdimensi E-wallet DANA	80
Tabel IV. 47 Nilai Hasil Servqual Score Berdasarkan Tiap - tiap dimensi E-wallet OVO	81
Tabel IV. 48 Nilai Hasil Servqual Score Berdasarkan Tiap - tiap dimensi E-wallet DANA	81

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A. 1 Plagiarsime BAB I Pendahuluan	90
Lampiran A. 2 Plagiarisme BAB II Landasan Teori.....	91
Lampiran A. 3 Plagiarisme BAB III Metodolgi Penelitian.....	92
Lampiran A. 4 Plagiarisme BAB IV Hasil dan Pembahasan.....	93
Lampiran A. 5 Plagiarisme BAB V Penutup	94
Lampiran B. 1 Publikasi Artikel Ilmiah	94
Lampiran C. 1 Form Kuesioner	95
Lampiran C. 2 Form Kuesioner	96
Lampiran C. 3 Form Kuesioner Tangbiles.....	96
Lampiran C. 4 Form Kuesioner Tangibles.....	96
Lampiran C. 5 Form Kuesioner Reliability.....	96
Lampiran C. 6 Form Kuesioner Responsiveness	96
Lampiran C. 7 Form Kuesioner Assurance	96
Lampiran C. 8 Form Kuesioner Assurance.....	96
Lampiran C. 9 Form Kuesioner Empathy	96



ABSTRAK

Filah Akbar (12190178), Analisa Pengaruh Kualitas Sistem Layanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Penggunaan E-wallet Menggunakan Metode Servqual

Aplikasi e-wallet tentu mempunyai sistem layanan yang dapat membuat masyarakat menjadi puas walaupun demikian masih terdapat adanya sistem layanan yang terdapat pada aplikasi e-wallet yang masih belum optimal tentu hal tersebut membuat masyarakat pengguna aplikasi merasa kurang nyaman dan puas. Dengan adanya hal tersebut penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem layanan yang terdapat pada aplikasi e-wallet terhadap masyarakat yang menggunakan aplikasi e-wallet dengan membandingkan tingkat harapan dan persepsi masyarakat dalam penggunaan aplikasi e-wallet. Metode servqual (*Service and Quality*) merupakan metode yang digunakan untuk melakukan sebuah pengukuran kualitas pelayanan dengan menggunakan karakteristik dari masing – masing dimensi untuk mendapatkan *gap score* yaitu selisih antara pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang telah diterima. Ada lima dimensi servqual yang terdapat pada penelitian ini, yaitu: *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Dalam penelitian ini diperoleh responden berjumlah 100 responden yang dibagi menjadi dua (2) sesuai dengan kriteria aplikasi e-wallet yang digunakan oleh responden terdiri dari aplikasi e-wallet OVO dan DANA yang menghasilkan nilai *gap* terbesar yang terdapat pada aplikasi e-wallet OVO yang terletak pada dimensi *assurance* bernilai -0,57 dan nilai *gap* terbesar yang terdapat pada aplikasi e-wallet DANA yang terletak pada dimensi *assurance* dan *responsiveness* bernilai -0,49.

Kata Kunci : Servqual, E-wallet, Kualitas Layanan

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

ABSTRACT

Filah Akbar (12190178), Analysis of the Influence of Service System Quality on Community Satisfaction in Using E-wallets Using the Servqual Method

The e-wallet application certainly has a service system that can make people satisfied, however there is still a service system contained in the e-wallet application which is still not optimal, of course this makes the application user community feel uncomfortable and satisfied. Given this, this study aims to determine the effect of the quality of the service system contained in the e-wallet application on people who use the e-wallet application by comparing the level of expectations and public perceptions in using the e-wallet application. The servqual method (Service and Quality) is a method used to measure service quality by using the characteristics of each dimension to obtain a gap score, namely the difference between the expected service and the service that has been received. There are five servqual dimensions contained in this study, namely: Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. In this study, there were 100 respondents who were divided into two (2) according to the criteria for the e-wallet application used by the respondents consisting of the OVO and DANA e-wallet applications which produced the largest gap value found in the OVO e-wallet application located the value of the assurance dimension is -0.57 and the largest gap value is found in the DANA e-wallet application which is located on the assurance and responsiveness dimension which is worth -0.49.

Keywords: Servqual, E-wallet, Service Quality

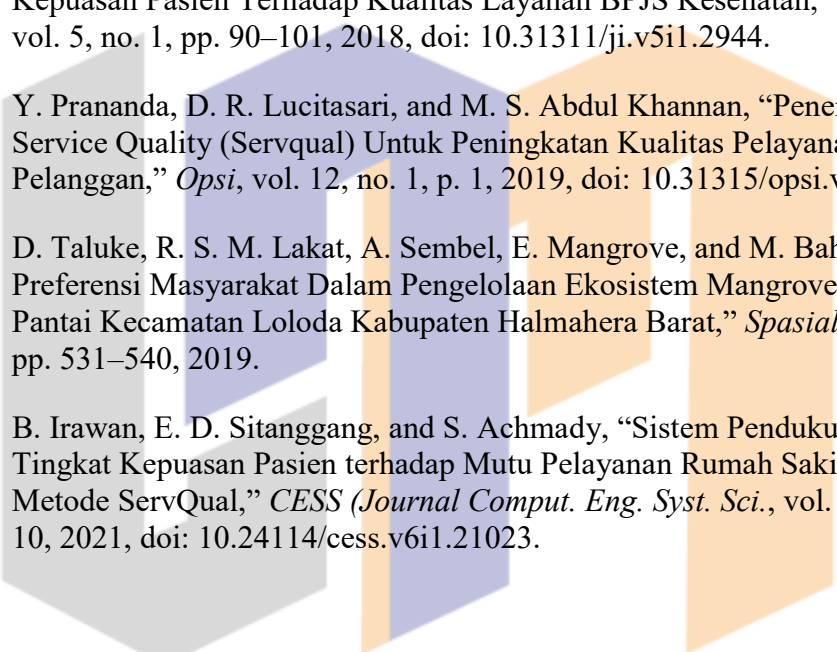


UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

DAFTAR PUSTAKA

- [1] O. Desak *et al.*, “Perceived Ease Of Use, Brand Trust, Dan Keamanan Terhadap Interest Of Using Aplikasi E-Wallet LinkAja Di Kota Denpasar,” *Media Bina Ilm.*, vol. 14, no. 12, pp. 3653–3658, 2020, [Online]. Available: <http://ejurnal.binawakya.or.id/index.php/>
- [2] 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>
- [3] 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.
- [4] M. F. Wiradimaja and B. Rikumahu, “the Effect of Risk Factors and Trust Factors on Adoption of Electronic Wallet Using Tam Models (Case Study : E-Wallet Ovo in Bandung),” *Proceeding Manag.*, vol. 6, no. 2, pp. 2457–2465, 2019.
- [5] G. W. Billyarta and E. Sudarusman, “Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik (E-Servqual) Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Marketplace Shopee Di Sleman Diy,” *J. Optim.*, vol. 18, no. 1, pp. 41–62, 2021.
- [6] S. Amarin and T. I. Wijaksana, “Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Pengguna Aplikasi Berrybenka di Kota Bandung),” *Bus. Manag. Anal. J.*, vol. 4, no. 1, pp. 37–52, 2021, doi: 10.24176/bmaj.v4i1.6001.
- [7] D. N. B. Kusyana and K. A. Pratiwi, “Skala Pengukuran Kualitas Layanan: Sebuah Kajian Literatur,” *Widya Manaj.*, vol. 1, no. 2, pp. 21–39, 2019, doi: 10.32795/widyamanajemen.v1i2.354.
- [8] J. Suwito, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Cv Global Ac Banjarbaru,” *Kindai*, vol. 14, no. 3, pp. 255–262, 2018, doi: 10.35972/kindai.v14i3.228.
- [9] H. Hardiansyah, “Analisis Servqual Berdasarkan Persepsi Dan Ekspektasi Siswa Terhadap Layanan Pendidikan Di Sekolah Menengah Kejuruan,” *J. Vision. Penelit. dan Pengemb. dibidang Adm. Pendidik.*, vol. 4, no. 2, 2020, doi: 10.33394/vis.v4i2.3002.
- [10] L. Alia, A. Chan, C. S. Barkah, and P. W. Tresna, “Analisis Persepsi Konsumen Dalam Menyusun Strategi Meningkatkan Kualitas Produk Di Cafe Feelter,” *Ekon. Bisnis*, vol. 20, no. 1, pp. 71–79, 2021, doi: 10.32722/eb.v20i1.4064.

- [11] E. Zuraidah, "Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan PT Pos Indonesia Cabang Belitang Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Servqual," *PROSISKO J. Pengemb. Ris. dan Obs. Sist. Komput.*, vol. 8, no. 2, pp. 15–22, 2021, doi: 10.30656/prosisko.v8i2.3702.
- [12] Prof. Dr. Sugiyono, *METODE PENELITIAN KUANTITATIF, KUALITATIF, DAN R&D*. ALFABETA, cv., 2017.
- [13] Prof. Dr. Sugiyono, *METODE PENELITIAN KUANTITATIF, KUALITATIF, DAN R&D*. ALFABETA, 2014.
- [14] E. Sutinah and O. R. Simamora, "Metode Fuzzy Servqual Dalam Mengukur Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Layanan BPJS Kesehatan," *J. Inform.*, vol. 5, no. 1, pp. 90–101, 2018, doi: 10.31311/ji.v5i1.2944.
- [15] Y. Prananda, D. R. Lucitasari, and M. S. Abdul Khannan, "Penerapan Metode Service Quality (Servqual) Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan," *Opsi*, vol. 12, no. 1, p. 1, 2019, doi: 10.31315/opsi.v12i1.2827.
- [16] D. Taluke, R. S. M. Lakat, A. Sembel, E. Mangrove, and M. Bahwa, "Analisis Preferensi Masyarakat Dalam Pengelolaan Ekosistem Mangrove Di Pesisir Pantai Kecamatan Loloda Kabupaten Halmahera Barat," *Spasial*, vol. 6, no. 2, pp. 531–540, 2019.
- [17] B. Irawan, E. D. Sitanggang, and S. Achmady, "Sistem Pendukung Keputusan Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Rumah Sakit berdasarkan Metode ServQual," *CESS (Journal Comput. Eng. Syst. Sci.)*, vol. 6, no. 1, p. 10, 2021, doi: 10.24114/cess.v6i1.21023.



UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI