

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kualitas pelayanan tidak lagi hanya ditentukan oleh interaksi fisik antara pelanggan dan penyedia jasa, tetapi juga oleh integrasi teknologi yang mampu menunjang kecepatan, kemudahan, dan kenyamanan pelanggan. Kualitas pelayanan telah menjadi indikator penting dalam menilai kesuksesan suatu bisnis terutama di sektor industri seperti layanan berbasis aplikasi seperti aplikasi voucher digital. Layanan ini memungkinkan konsumen memperoleh penawaran eksklusif dan potongan harga secara langsung dari perangkat seluler.

Saat ini, aplikasi voucher digital semakin populer di kalangan pengguna digital Indonesia. Salah satu aplikasi yang banyak diminati saat ini di Indonesia adalah aplikasi Qpon. Qpon merupakan aplikasi digital yang berfokus pada penyediaan layanan voucher digital dengan tujuan mempermudah konsumen dalam memperoleh produk maupun layanan dengan harga yang lebih kompetitif. Melalui aplikasi ini, pengguna dapat mengakses berbagai kategori voucher mulai dari makanan dan minuman, hiburan, kecantikan, hingga perjalanan. Keberadaan aplikasi Qpon tidak hanya menawarkan kemudahan bertransaksi, tetapi juga menciptakan alternatif konsumsi yang lebih praktis sejalan dengan perkembangan gaya hidup digital masyarakat Indonesia.



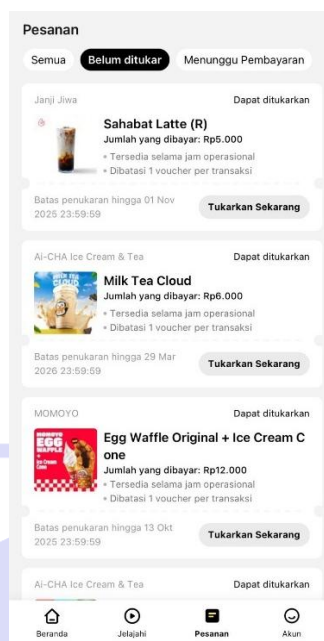
Gambar I.1 *Homepage* Aplikasi Qpon
Sumber: Aplikasi Qpon (2025)

Aplikasi Qpon memiliki beberapa fitur utama yang mendukung pengalaman pengguna. Pada halaman beranda (*homepage*) menampilkan berbagai kategori utama seperti Minuman, Makanan, Makan Bareng, hingga Asik & Santai. Kategori ini memudahkan pengguna menelusuri promo sesuai kebutuhan, baik untuk kuliner, rekreasi, maupun aktivitas santai. Selain itu, terdapat beberapa fitur unggulan seperti *Qpon Choice*, *Malls*, *Ajak Teman*, *Flash Sale*, dan *Brand*. Fitur *Ajak Teman* memberikan diskon bagi pengguna yang berhasil mengundang teman baru, sementara *Flash Sale* menawarkan potongan harga hingga 92% dalam waktu terbatas. Menu *Brand* menampilkan kerja sama eksklusif Qpon dengan berbagai merek populer.



Gambar I.2 Fitur Jelajahi Aplikasi Qpon
Sumber: Aplikasi Qpon (2025)

Fitur “Jelajahi” berfungsi untuk membantu pengguna menemukan berbagai penawaran voucher berdasarkan lokasi, kategori, atau promo tertentu. Melalui fitur ini, pengguna dapat melakukan pencarian yang lebih spesifik sesuai kebutuhan. Misalnya, pengguna dapat mencari voucher restoran terdekat, diskon produk kecantikan, atau promo tiket hiburan dengan mudah. Tampilan fitur ini juga dilengkapi dengan filter dan kolom pencarian yang responsif, memungkinkan pengalaman eksplorasi digital yang lebih efisien. Bagian utama halaman menampilkan berbagai konten rekomendasi kuliner, seperti promo dari Pizza Hut, Roti'O, dan Mixue. Setiap konten dilengkapi dengan jarak lokasi *outlet*, deskripsi singkat, serta identitas pengguna atau kreator yang mengunggah ulasan.

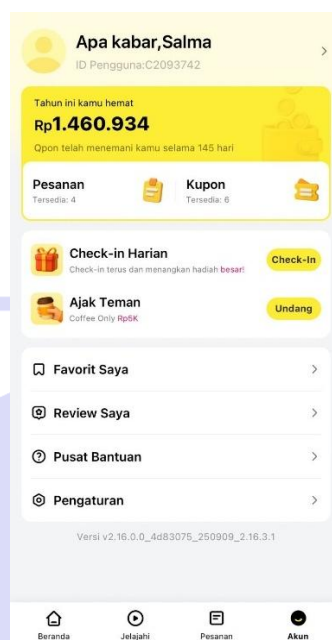


Gambar I.3 Fitur Pesanan Aplikasi Qpon
Sumber: Aplikasi Qpon (2025)

Selanjutnya, fitur “Pesanan” berperan sebagai pusat informasi transaksi yang telah dilakukan oleh pengguna. Melalui fitur ini, pengguna dapat memantau status pembelian voucher, seperti pesanan yang sedang diproses, voucher yang telah diterima, maupun yang sudah digunakan. Adanya fitur ini meningkatkan transparansi dan akuntabilitas layanan digital Qpon, karena pengguna dapat menelusuri riwayat pembelian secara rinci serta memperoleh bukti transaksi dalam format digital. Fitur ini juga membantu meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap sistem pelayanan digital Qpon yang dinilai lebih profesional dan terorganisasi.

Fitur Pesanan pada aplikasi Qpon merupakan bagian yang berfungsi untuk menampilkan seluruh transaksi pembelian voucher yang telah dilakukan oleh pengguna. Tampilan ini dirancang secara sederhana dan informatif agar pengguna dapat dengan mudah memantau status pesanan mereka. Pada bagian atas halaman terdapat tiga kategori utama, yaitu Semua, Belum Ditukar, dan Menunggu Pembayaran. Ketiga

kategori ini membantu pengguna mengelompokkan pesanan berdasarkan tahap transaksi, sehingga proses penukaran voucher menjadi lebih teratur dan efisien.



Gambar I.4 Fitur Akun Aplikasi Qpon
Sumber: Aplikasi Qpon (2025)

Sementara itu, fitur “Akun” menyediakan berbagai fungsi personalisasi dan pengaturan pengguna. Pada bagian ini, pengguna dapat melihat data identitas seperti nama dan ID akun, riwayat penggunaan aplikasi, jumlah pesanan, kupon aktif, serta total penghematan yang telah diperoleh. Selain itu, tersedia fitur interaktif seperti *check-in* harian dan ajak teman yang memberikan hadiah atau insentif, serta menu favorit, ulasan, pusat bantuan, dan pengaturan untuk menunjang kenyamanan penggunaan.

Menurut Riyanto & Satinah (2023) menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang baik pada suatu perusahaan menghasilkan kepuasan bagi pelanggan. Pelanggan akan melakukan pembelian secara berulang dan memberikan rekomendasi kepada orang lain untuk membeli di tempat yang sama. Dalam konteks digital, kualitas pelayanan meliputi keandalan sistem digital, kecepatan respons, kemudahan navigasi, serta rasa

aman dan nyaman dalam bertransaksi secara elektronik. Aspek – aspek ini menjadi penting karena dalam layanan berbasis aplikasi, seluruh proses layanan dilakukan tanpa interaksi fisik langsung.

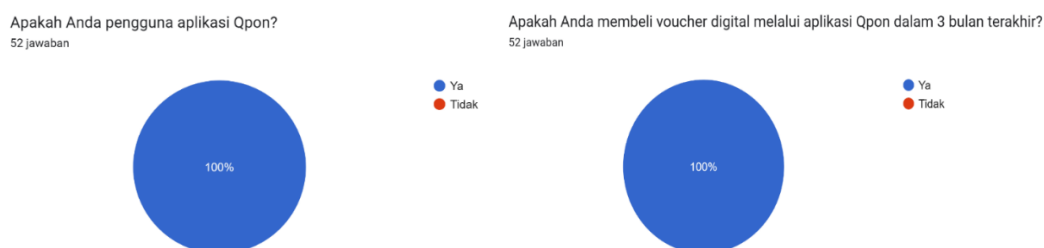
Menurut Voss (2003) dalam (Wahyono & Ardiansyah, 2021) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan digital (*e-service quality*) dapat dijadikan sebuah inovasi dalam memberikan dukungan kepada pelanggan yang berlangsung dalam ranah digital, yang diartikan sebagai penyampaian jasa melalui sarana yang lebih modern dan platform baru yaitu situs *web*. Menurut Taufiq-Hail et al. (2023) menyatakan bahwa kualitas pelayanan dalam konteks digital atau *e-service quality* mencakup keandalan teknologi, kemudahan penggunaan, kecepatan respons, serta keamanan transaksi.

Oleh karena itu, dalam era digitalisasi saat ini penting bagi pelaku bisnis untuk tidak hanya fokus pada kecepatan pelayanan, tetapi juga bagaimana sistem digital yang digunakan mampu memberikan pengalaman yang menyeluruh dan memuaskan bagi pelanggan.

Salah satu faktor penentu ketertarikan konsumen terhadap voucher digital adalah persepsi harga. Persepsi harga tidak hanya berkaitan dengan nominal yang dibayarkan, tetapi juga dengan nilai yang dirasakan pelanggan atas produk dan layanan yang diterima. Ketika pelanggan merasa bahwa harga yang dibayarkan sebanding dengan kualitas dan pelayanan yang diterima, maka kepuasan pelanggan cenderung meningkat. Sebaliknya, jika terdapat ketidaksesuaian antara harga dan kualitas layanan, pelanggan mungkin merasa dirugikan. Dalam studi Pandiangan & Chairun Nisa (2024) pada pelanggan kedai kopi di Jakarta, ditemukan bahwa persepsi harga yang positif di mana pelanggan menilai harga setimpal dengan kualitas dan pelayanan yang diberikan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sama seperti halnya dengan voucher digital, ketika pengguna merasa harga promosi atau voucher tidak

sebanding dengan nilai yang mereka terima, maka hal tersebut akan menurunkan kepuasan bahkan mendorong *churn* atau berhentinya penggunaan aplikasi. Hal ini memperkuat pemahaman bahwa persepsi harga bukan hanya soal nominal, melainkan evaluasi nilai secara keseluruhan.

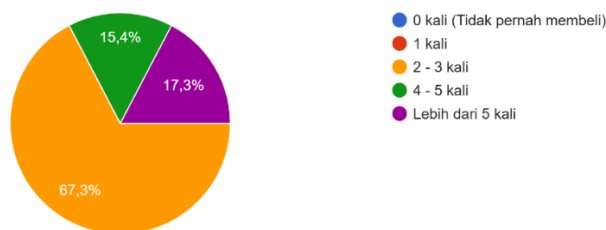
Setelah mendapatkan persepsi harga yang positif dan mengalami kualitas pelayanan digital, aspek selanjutnya yang penting adalah kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*). Kepuasan pelanggan merujuk pada respons evaluatif seseorang yang muncul setelah membandingkan harapan awal dengan pengalaman nyata dalam menggunakan suatu produk atau layanan (Tjiptono, 2015). Ketika pengalaman melebihi atau paling tidak sesuai dengan ekspektasi, maka pelanggan akan merasa puas. Sebaliknya, jika tidak tercapai, maka muncul ketidakpuasan.



Gambar I.5 Pengguna Aplikasi Qpon
Sumber: Peneliti (2025)

Berdasarkan hasil pra-survei yang dilakukan terhadap 52 responden pengguna aplikasi Qpon, ditemukan bahwa seluruh responden (100%) adalah pengguna aktif dan telah membeli voucher digital melalui aplikasi tersebut dalam 3 bulan terakhir. Temuan ini menunjukkan bahwa aplikasi Qpon telah menjadi bagian dari keseharian konsumen digital khususnya dalam pemanfaatan promo dan efisiensi belanja.

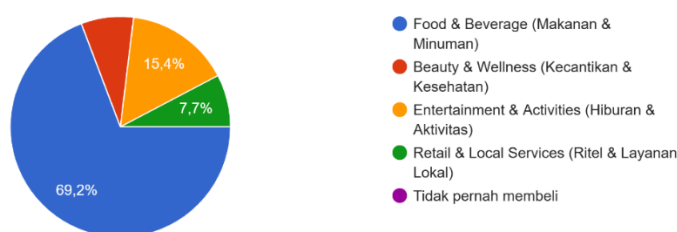
Berapa kali Anda membeli voucher digital melalui aplikasi Qpon dalam 3 bulan terakhir?
52 jawaban



Gambar I.6 Berapa Kali dalam Membeli Voucher Digital
Sumber: Peneliti (2025)

Tidak hanya itu, dalam 3 bulan terakhir terdapat 67,3% responden membeli voucher digital sebanyak 2 – 3 kali, sementara 17,3% responden membeli lebih dari 5 kali, dan 15,4% membeli sebanyak 4 – 5 kali, dan yang menariknya adalah tidak ada responden yang menyatakan tidak pernah membeli voucher digital ataupun setidaknya 1 kali dalam kurun waktu tersebut. Hasil ini menunjukkan bahwa seluruh responden memiliki pengalaman dalam menggunakan aplikasi voucher digital dengan frekuensi pembelian yang bervariasi untuk kebutuhan dalam aktivitas sehari-hari.

Jenis voucher digital apa yang paling sering Anda beli pada aplikasi Qpon?
52 jawaban

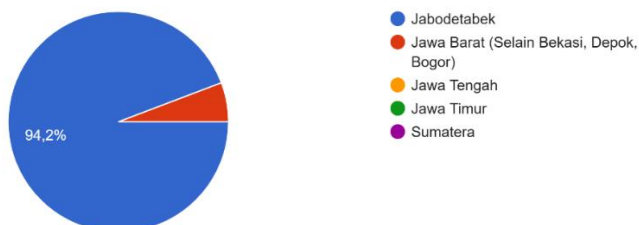


Gambar I.7 Jenis Voucher Digital
Sumber: Peneliti (2025)

Jenis voucher yang paling sering dibeli juga menggambarkan preferensi pengguna. Sebanyak 69,2% responden memilih kategori *Food & Beverage* (Makanan & Minuman), diikuti oleh *Entertainment & Activities* (Hiburan & Aktivitas) sebesar 15,4%, *Beauty & Wellness* (Kecantikan & Kesehatan) sebanyak 7,7%, dan *Retail &*

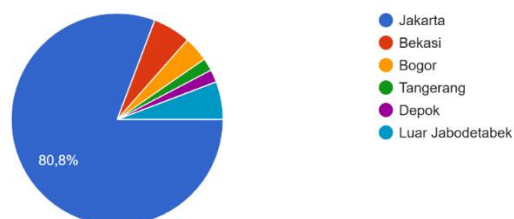
Local Service (Ritel & Layanan Lokal) sebesar 7,7%. Hal ini menunjukkan bahwa kebutuhan utama pengguna lebih banyak terkait konsumsi harian dan hiburan.

Di mana daerah domisili Anda?
52 jawaban



Gambar I.8 Daerah Domisili Responden
Sumber: Peneliti (2025)

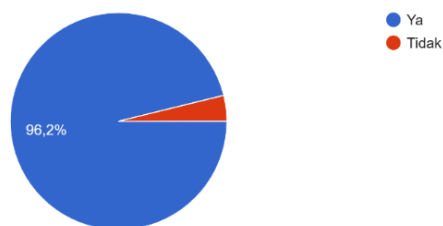
Jika berada di Jabodetabek, di mana kota domisili Anda?
52 jawaban



Gambar I.9 Kota Domisili Responden
Sumber: Peneliti (2025)

Dari sisi demografi, responden tersebar secara dominan di wilayah Jabodetabek didominasi oleh masyarakat Jabodetabek (94,2%) dengan Jakarta sebagai kota domisili terbanyak (80,8%), Bekasi (5,8%), Bogor (3,8%), Tangerang (1,9%), dan Depok (1,9%). Sementara responden dari luar Jabodetabek hanya 5,8%. Hal ini memperkuat fakta bahwa aplikasi Qpon masih sangat relevan dan dikenal luas di kawasan metropolitan.

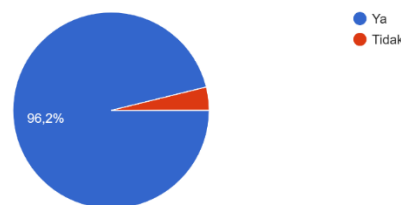
Apakah Anda merasa tampilan aplikasi Qpon mudah dipahami dan digunakan?
52 jawaban



Gambar I.10 Tampilan Aplikasi Qpon
Sumber: Peneliti (2025)

Dalam penggunaan layanan digital, pengalaman pengguna menjadi hal yang sangat penting dalam menentukan keberhasilan suatu aplikasi. Salah satunya adalah kemudahan dalam memahami dan mengoperasikan antarmuka aplikasi. Sebanyak 96,2% responden merasa tampilan aplikasi mudah dipahami dan digunakan. Ini menunjukkan bahwa aplikasi Qpon telah berhasil menyediakan antarmuka yang informatif dan *user-friendly* bagi penggunanya.

Apakah informasi mengenai voucher (harga, deskripsi, masa berlaku) di aplikasi Qpon ditampilkan dengan jelas?
52 jawaban

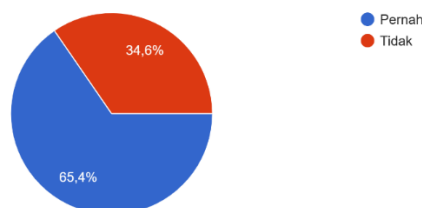


Gambar I.11 Informasi Aplikasi Qpon
Sumber: Peneliti (2025)

Selain kemudahan penggunaan, kejelasan informasi yang ditampilkan dalam aplikasi juga menjadi aspek penting dalam membangun kepuasan pelanggan. Sebanyak 96,2% responden menyatakan bahwa informasi mengenai voucher seperti harga, deskripsi, dan masa berlaku telah ditampilkan dengan jelas di dalam aplikasi

Qpon. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi Qpon telah memenuhi ekspektasi pengguna dalam hal transparansi informasi yang merupakan salah satu indikator dari kualitas pelayanan digital.

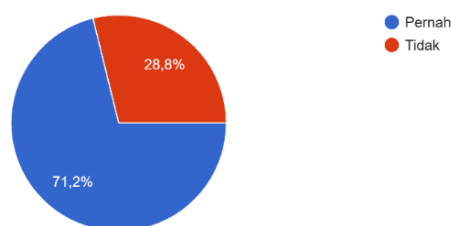
Apakah Anda pernah mengalami masalah (aplikasi error) saat proses pemesanan voucher di aplikasi Qpon?
52 jawaban



Gambar I.12 Masalah pada Aplikasi Qpon
Sumber: Peneliti (2025)

Namun, tingginya angka penggunaan tidak berarti aplikasi *Qpon* bebas dari kekurangan. Hasil pra-survei pada bagian kualitas pelayanan digital mengenai keandalan sistem (*reliability*) menunjukkan bahwa 65,4% responden pernah mengalami masalah *error* saat melakukan proses pemesanan dan 34,6% responden tidak pernah mengalami masalah. Hal ini menunjukkan bahwa dari sisi keandalan sistem pada aplikasi Qpon masih memiliki celah yang perlu di perbaiki. Dalam konteks pelayanan digital, keandalan sistem sangat penting untuk memastikan bahwa aplikasi berjalan lancar dan bebas gangguan teknis, karena gangguan semacam ini dapat memengaruhi persepsi negatif terhadap harga dan menurunkan kepuasan pelanggan (Prasetya et al., 2024).

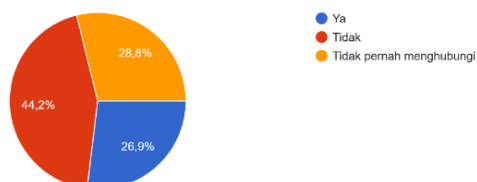
Apakah Anda pernah menghubungi customer service aplikasi Qpon?
52 jawaban



Gambar I.13 *Customer Service* Aplikasi Qpon
Sumber: Peneliti (2025)

Selain itu, ketika terjadi kendala teknis, sebagian besar pengguna memilih untuk menghubungi *customer service* saat menghadapi kendala. Dari 52 responden, 71,2% menyatakan bahwa mereka pernah menghubungi pihak *customer service* Qpon dan sisanya sebanyak 28,8% tidak pernah menghubunginya. Ini membuktikan bahwa sebagian besar pengguna Qpon mengandalkan sistem bantuan resmi saat mengalami masalah.

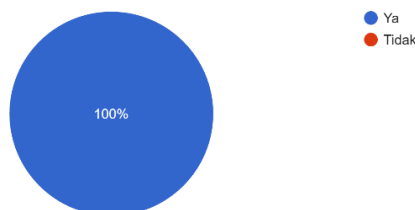
Jika ya, apakah customer service aplikasi Qpon memberikan respon yang cepat dan membantu?
52 jawaban



Gambar I.14 Kecepatan Respons
Sumber: Peneliti (2025)

Namun, dari jumlah tersebut hanya 26,9% yang merasa puas dengan kecepatan dan bantuan yang diberikan dan 44,2% responden merasa bahwa pelayanan lambat dan kurang membantu dalam menyelesaikan permasalahan yang mereka hadapi. Ini menunjukkan bahwa responsivitas layanan masih menjadi salah satu titik lemah dari sistem pelayanan digital pada aplikasi Qpon.

Apakah Anda merasa harga voucher di aplikasi Qpon sesuai dengan manfaat yang Anda dapatkan?
52 jawaban

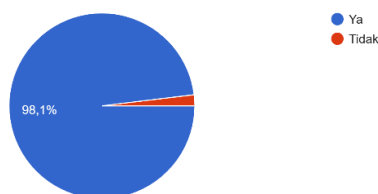


Gambar I.15 Harga Bermanfaat

Sumber: Peneliti (2025)

Di sisi lain, persepsi harga yang dirasakan responden tergolong sangat positif. Hasil pra-survei menunjukkan bahwa 100% responden merasa bahwa harga voucher di aplikasi Qpon sesuai dengan manfaat yang didapatkan. Menurut Pandiangan & Chairun Nisa (2024), persepsi harga memiliki hubungan positif dan signifikan dengan kepuasan pelanggan termasuk dalam pelayanan berbasis digital.

Apakah adanya promo atau diskon di aplikasi Qpon membuat Anda lebih tertarik membeli voucher?
52 jawaban



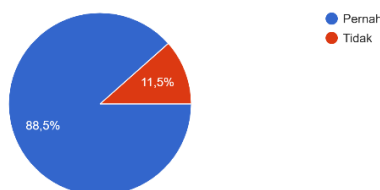
Gambar I.16 Promo di Aplikasi Qpon

Sumber: Peneliti (2025)

Lebih lanjut, sebanyak 98,1% responden menyatakan bahwa promo atau diskon dari aplikasi Qpon membuat mereka lebih tertarik untuk membeli. Ini sejalan dengan temuan dalam studi kasus di TikTok Shop pada jurnal (Martiwi et al., 2024) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan digital dan promosi harga memiliki pengaruh positif terhadap keputusan pembelian dan kepuasan pelanggan. Penggunaan strategi

promosi yang efektif ternyata mampu memperkuat persepsi harga yang baik terutama di kalangan generasi muda.

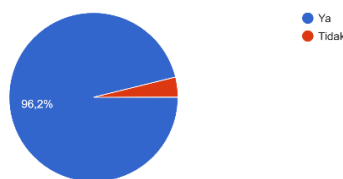
Apakah Anda pernah membandingkan harga voucher di aplikasi Qpon dengan platform lain?
52 jawaban



Gambar I.17 Perbandingan Harga di Aplikasi Qpon
Sumber: Peneliti (2025)

Kemudian, 88,5% responden mengaku pernah membandingkan harga voucher di aplikasi Qpon dengan platform lain. Ini menunjukkan bahwa pengguna aktif membandingkan nilai (*price value*) sebelum mengambil keputusan. Seperti pada penelitian Octaviani et al. (2021) pada platform *e-commerce* serupa (Lazada) menguatkan bahwa keadilan harga (*price fairness*) dan kesesuaian harga terhadap nilai produk memengaruhi kepuasan pelanggan.

Apakah Anda merasa harga voucher di aplikasi Qpon lebih murah dibandingkan aplikasi lain?
52 jawaban

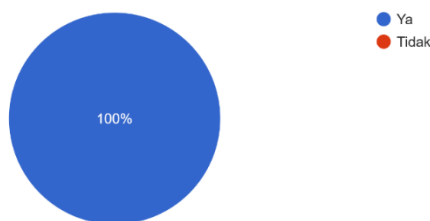


Gambar I.18 Harga di Aplikasi Qpon
Sumber: Peneliti (2025)

Selain itu, 96,2% responden merasa harga voucher di aplikasi Qpon lebih murah dibandingkan platform lain, sementara hanya sekitar 3,8% yang sebaliknya. Temuan ini menjadi indikator kuat bahwa pengguna Qpon memiliki persepsi harga yang sangat positif, baik dari aspek nilai kompetitif maupun perbandingan langsung dengan

pesaing. Hasil ini sejalan dengan penelitian Sari et al. (2024) yang menunjukkan bahwa persepsi harga berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna layanan digital.

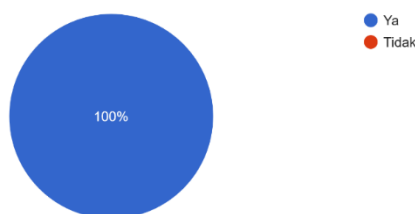
Apakah Anda merasa puas setelah membeli dan menggunakan voucher dari aplikasi Qpon?
52 jawaban



Gambar I.19 Kepuasan Penggunaan Voucher di Aplikasi Qpon
Sumber: Peneliti (2025)

Jika dilihat dari kepuasan pelanggan, seluruh responden (100%) menyatakan bahwa mereka merasa puas setelah membeli dan menggunakan voucher digital dari aplikasi Qpon. Hal ini menunjukkan bahwa pengalaman pengguna dalam melakukan transaksi digital melalui Qpon tergolong sangat memuaskan.

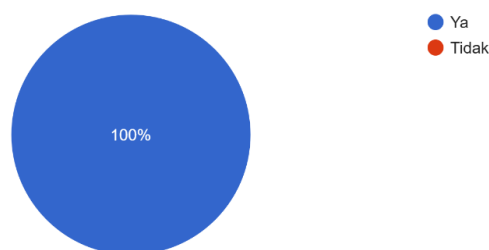
Apakah Anda akan menggunakan kembali aplikasi Qpon untuk pembelian voucher berikutnya?
52 jawaban



Gambar I.20 Repeat Order di Aplikasi Qpon
Sumber: Peneliti (2025)

Selanjutnya, dari aspek penggunaan ulang, seluruh responden (100%) juga menyatakan bahwa mereka berniat untuk menggunakan kembali aplikasi Qpon dalam pembelian voucher berikutnya. Hal ini menjadi sinyal kuat bahwa pelanggan tidak hanya puas secara sesaat, tetapi juga menunjukkan kecenderungan loyalitas dan keberlanjutan dalam penggunaan aplikasi.

Apakah Anda akan merekomendasikan aplikasi Qpon kepada orang lain?
52 jawaban



Gambar I.21 Rekomendasi Aplikasi Qpon ke Orang Lain
Sumber: Peneliti (2025)

Selain itu, ketika ditanya apakah mereka akan merekomendasikan aplikasi Qpon kepada orang lain, hasilnya kembali menunjukkan bahwa 100% responden menjawab ‘Ya’. Hasil ini menunjukkan bahwa secara umum, kepuasan pelanggan terhadap layanan dan harga yang ditawarkan oleh aplikasi Qpon berada pada tingkat yang cukup tinggi sehingga mendorong adanya niat menyebarkan informasi atau melakukan promosi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) dari para pengguna.

Temuan ini menarik karena meskipun dalam tanggapan lain beberapa responden menyebutkan adanya permasalahan teknis pada kualitas pelayanan digital seperti aplikasi yang terkadang mengalami *error* dan *customer service* yang kurang tanggap, namun hal tersebut tidak menghalangi mereka untuk tetap merekomendasikan aplikasi ini. Ini mengindikasikan adanya faktor lain yang memengaruhi tingkat kepuasan, seperti persepsi harga yang lebih murah dibandingkan aplikasi lain, yang mampu menutupi kekurangan pada aspek teknis.

Berdasarkan fenomena tersebut, penting untuk dilakukan penelitian mengenai bagaimana pengaruh kualitas pelayanan digital dan persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan, khususnya pada pengguna aplikasi Qpon dalam pembelian voucher digital. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran empiris mengenai faktor –

faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan serta menjadi bahan evaluasi bagi pengembang aplikasi dalam meningkatkan kualitas layanannya. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk mengangkat judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Digital dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Voucher Digital pada Aplikasi Qpon.”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang dan hasil pra-survei yang telah disebarkan, terdapat beberapa permasalahan yang dapat diidentifikasi, antara lain:

1. Aplikasi Qpon sebagai penyedia layanan voucher digital masih mengalami kendala teknis seperti aplikasi *error* saat digunakan.
2. Respons *customer service* dinilai belum sepenuhnya konsisten dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap.
3. Meskipun terdapat kekurangan pada aspek layanan digital, persepsi harga yang ditawarkan dinilai cukup baik oleh pengguna karena lebih murah dibandingkan aplikasi sejenis.
4. Pelanggan tetap merasa puas dan bersedia menggunakan kembali aplikasi Qpon serta merekomendasikannya kepada orang lain.
5. Diperlukan pemahaman lebih lanjut mengenai sejauh mana kualitas pelayanan digital dan persepsi harga dapat memengaruhi kepuasan pelanggan aplikasi Qpon.

1.3 Pembatasan Masalah

Agar penelitian lebih fokus dan terarah, maka pembatasan masalah dalam penelitian ini ditentukan sebagai berikut:

1. Objek penelitian adalah aplikasi Qpon sebagai layanan voucher digital yang digunakan di Indonesia.

2. Metode pendekatan penelitian ini adalah kuantitatif dengan pengumpulan data melalui kuesioner kepada pengguna aktif aplikasi Qpon.
3. Responden yang diteliti adalah pengguna aktif yang pernah melakukan transaksi pembelian voucher digital minimal dua kali dalam tiga bulan terakhir.
4. Penelitian ini tidak membahas aspek teknis pengembangan aplikasi seperti bagaimana aplikasi Qpon dikembangkan atau cara kerja sistemnya. Selain itu, penelitian hanya fokus pada perilaku pengguna saat membeli voucher digital, tidak mencakup aktivitas mereka di fitur lain dalam aplikasi Qpon.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan digital terhadap kepuasan pelanggan pada pengguna aplikasi Qpon?
2. Bagaimana pengaruh persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan pada pengguna aplikasi Qpon?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan digital dan persepsi harga secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pada pengguna aplikasi Qpon?

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan digital terhadap kepuasan pelanggan pada pengguna aplikasi Qpon.
2. Untuk menganalisis pengaruh persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan pada pengguna aplikasi Qpon.

3. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan digital dan persepsi harga secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pada pengguna aplikasi Qpon.

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini sebagai berikut:

a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan di bidang pemasaran digital, khususnya terkait pengaruh kualitas pelayanan digital dan persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini juga memperkaya literatur mengenai model perilaku konsumen dalam layanan berbasis aplikasi.

b. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi pihak pengelola aplikasi Qpon dalam mengevaluasi dan meningkatkan kualitas pelayanan digital yang diberikan kepada pengguna. Temuan mengenai persepsi harga dan kepuasan pelanggan juga dapat digunakan sebagai dasar dalam merumuskan strategi pemasaran dan harga yang lebih efektif dan berorientasi pada kebutuhan konsumen.

c. Manfaat Kebijakan

Penelitian ini dapat memberikan masukan bagi pelaku industri digital dalam merumuskan kebijakan pelayanan berbasis teknologi, serta memberikan gambaran pentingnya kualitas layanan dan harga dalam memengaruhi kepuasan pelanggan.

d. Manfaat Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini dapat menjadi referensi bagi peneliti lain yang ingin mengkaji topik serupa, baik dengan memperluas variabel, memperluas wilayah penelitian, maupun menggunakan pendekatan metode yang berbeda.