

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI
OVO DI JABODETABEK**

Nur Eko Fikriyadi

1702520030



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

**Skripsi ini ditulis untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar
Sarjana Terapan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

**PROGRAM STUDI PEMASARAN DIGITAL
PROGRAM SARJANA TERAPAN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

2024

***ANALYSIS OF THE SATISFACTION LEVEL OF OVO
APPLICATION USERS IN JABODETABEK***

Nur Eko Fikriyadi

1702520030



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

*This Thesis is written to fulfill one of the requirements to obtain an Applied
Bachelor's Degree, Faculty of Economics, State University of Jakarta.*

***DIGITAL MARKETING STUDY PROGRAM
APPLIED UNDERGRADUATE PROGRAM
FACULTY OF ECONOMICS
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA***

2024

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI






Penanggung Jawab

Dekan Fakultas Ekonomi



Prof. Usep Suhud, M. Si., Ph. D.

NIP. 197002122008121001

No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Dra. Sholikhah, MM NIP. 1196206231990032001 (Ketua Sidang)		25 Juli 2024
2	Dewi Agustin Pratama Sari, S.E., M.S.M NIP. 199308272020122024 (Penguji Ahli)		24 Juli 2024
3	Agung Kresnamurti Rivai P., ST, M.M. NIP. 197404162006041001 (Penguji 1)		24 Juli 2024
4	Ika Febrilia, S.E., M.M NIP. 198702092015042001 (Pembimbing 1)		26 Juli 2024
5	Nofriska Krissanya, S.E., M.B.A, NIP. 199111022022032013 (Pembimbing 2)		26 Juli 2024

Nama : Nur Eko Fikriyadi
No. Registrasi : 1702520030
Program Studi : D4 Pemasaran Digital
Tanggal Lulus : 19 Juli 2024

LEMBAR PERSETUJUAN



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Nur Eko Fikriyadi
NIM : 1702520030
Fakultas/Prodi : Ekonomi / Pemasaran Digital
Alamat email : fikriyadinureko@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi Tesis Disertasi Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi OVO di Jabodetabek

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 06 Agustus 2024

Penulis

(Nur Eko Fikriyadi)

LEMBAR ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya ilmiah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan di daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Bekasi, 24 Juli 2024

Yang Membuat Pernyataan



Nur Eko Fikriyadi
No. Reg. 1702520030

ABSTRAK

Nur Eko Fikriyadi “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi OVO di Jabodetabek”. Skripsi, Jakarta: Program Studi Pemasaran Digital, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta. Tim Pembimbing: Ika Febrilia, SE, M.M dan Nofriska Krissanya, S.E., M.B.A.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi OVO di wilayah Jabodetabek dan faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna tersebut. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan metode survei cross-sectional. Populasi penelitian terdiri dari individu yang saat ini atau pernah menggunakan aplikasi OVO, dengan sampel sebanyak 133 pengguna aplikasi OVO di Jabodetabek yang dipilih menggunakan purposive sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarikan secara online melalui Google Form. Instrumen penelitian diuji validitas dan reliabilitas. Teknik analisis data yang digunakan adalah *independent sample t-test*, uji rata-rata atau *mean*, dan standar deviasi. Hasil penelitian menunjukkan adanya tingkat kepuasan yang bervariasi di antara pengguna aplikasi OVO. Beberapa responden merasa puas dengan kemudahan transaksi dan promo menarik yang ditawarkan oleh aplikasi, namun terdapat juga aspek-aspek yang masih perlu diperbaiki seperti penyajian informasi dan keamanan transaksi. Rekomendasi untuk penelitian selanjutnya adalah memperluas penyebaran responden, menambah ukuran sampel, dan melibatkan pendekatan yang lebih komprehensif dalam mengukur kepuasan pengguna aplikasi OVO. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang berharga bagi perusahaan dalam meningkatkan kualitas layanan dan pengalaman pengguna aplikasi OVO di wilayah Jabodetabek.

Kata Kunci: OVO, Dompot Digital, Kepuasan Pengguna, Jabodetabek, *Independent Sample T-test*, *Mean*, Standar Deviasi

ABSTRACT

Nur Eko Fikriyadi, " Analysis of the Satisfaction Level Of OVO Application Users In Jabodetabek." Thesis, Jakarta: Digital Marketing Study Program, Faculty of Economics, Universitas Negeri Jakarta. Supervisory Team: Ika Febrilia, S.E., M.M and Nofriska Krissanya, S.E., M.B.A.

This research aims to analyze the level of satisfaction of OVO application users in the Jabodetabek area and the factors that influence user satisfaction. The research method used is a quantitative approach with a cross-sectional survey method. The research population consists of individuals who currently or have previously used the OVO application, with a sample of 133 OVO application users in Jabodetabek who were selected using purposive sampling. Data was collected through a questionnaire distributed online via Google Form. The research instrument was tested for validity and reliability. The data analysis techniques used are independent sample t-test, average or mean test, and standard deviation. The research results show that there are varying levels of satisfaction among OVO application users. Several respondents were satisfied with the ease of transactions and attractive promos offered by the application, but there were also aspects that still needed to be improved, such as information presentation and transaction security. Recommendations for further research are to expand the distribution of respondents, increase the sample size, and involve a more comprehensive approach in measuring user satisfaction of the OVO application. It is hoped that this research can provide valuable insight for companies in improving the service quality and user experience of the OVO application in the Jabodetabek area.

Keywords: OVO, Digital Wallet, User Satisfaction, Jabodetabek, Independent Sample T-test, Mean, Standard Deviation

LEMBAR PERSEMBAHAN

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Allah SWT. yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Skripsi ini berjudul “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi OVO di Jabodetabek” dan disusun untuk memenuhi persyaratan meraih gelar Sarjana Terapan Manajemen (S.Tr.M) di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

Saya ingin mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah memberikan bantuan dan kontribusi, baik dalam bentuk dukungan spiritual, moral, maupun material, yang membantu mengatasi tantangan dan mempertahankan semangat hingga skripsi ini dapat diselesaikan. Terima kasih saya sampaikan kepada:

1. Prof. Usep Suhud, M.Si., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
2. Andi Muhammad Sadat, SE., M.Si., Ph.D., selaku Koorprodi Pemasaran Digital, Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
3. Ibu Ika Febrilia, SE., M.M dan Ibu Nofriska Krissanya, S.E., M.B.A selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan ilmu, bimbingan, dan arahan selama proses penyusunan skripsi ini. Terimakasih atas kesabaran, dedikasi, dan waktu yang telah diberikan
4. Semua Dosen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta yang telah memberikan pengajaran dan bimbingan, serta staf Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta yang telah memberikan banyak bantuan dalam proses administrasi selama masa perkuliahan.

5. Kedua orang tua saya, yang selalu memberikan dukungan moral dan material. Terima kasih atas cinta, doa, dan motivasi yang tiada henti, yang telah membantu saya menyelesaikan skripsi ini.
6. Reviana Reysa, yang selalu mendukung, memberikan semangat, dan menjadi teman berbagi dalam suka dan duka selama penyusunan skripsi ini.
7. Teman-teman seperjuangan saya, yaitu Muhammad Triandita R, Yohana Anastasya, Tya Nur Aini, Ashyfa Rahma, Aurny Amorivia Pringgodarmo, Muhammad Faqih Rizki, Amar Bastian, Fadhal Mahardika, Gusty Mutiara Medina, Muhammad Bagus Sriyono. Terima kasih atas dukungan, motivasi, dan kebersamaan yang kita jalani bersama. Kehadiran kalian membuat setiap tantangan terasa lebih ringan, dan saya sangat bersyukur bisa berbagi momen ini dengan kalian.

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
LEMBAR ORISINALITAS	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
LEMBAR PERSEMBAHAN	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Pertanyaan Peneliti	14
C. Tujuan Penelitian.....	14
D. Manfaat Penelitian.....	14
BAB II KAJIAN PUSTAKA	16
A. Kajian Teori.....	16
1. Definisi Kepuasan Pelanggan.....	16
2. Dimensi dan Indikator Kepuasan Pelanggan.....	20

3. Faktor-faktor Kepuasan Pelanggan	22
B. Penelitian Terdahulu.....	24
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	35
A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	35
B. Desain Penelitian	35
C. Populasi dan Sampel.....	36
1. Populasi	36
2. Sampel.....	37
D. Teknik Pengumpulan Data.....	38
1. Definisi Operasional Variabel	39
2. Instrumen Penelitian.....	39
3. Uji Instrumen Penelitian.....	43
E. Teknik Analisis Data	45
1. Analisis Deskriptif.....	45
2. Independent Sample T-test.....	46
3. Mean.....	47
4. Standar Deviasi.....	48
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	50
A. Deskripsi Data.....	50
1. Karakteristik Responden.....	50

2. Uji Instrumen Data	54
B. Hasil Data Penelitian	56
1. Analisis Deskriptif.....	56
2. Mean.....	62
3. Standar Deviasi.....	65
4. Independent Sample T-test.....	67
BAB V PENUTUP	72
A. Kesimpulan.....	72
B. Implikasi Teoritis.....	73
C. Implikasi Praktis.....	74
D. Keterbatasan Penelitian.....	76
E. Rekomendasi Bagi Peneliti Selanjutnya.....	76
DAFTAR PUSTAKA	78
DAFTAR LAMPIRAN	83

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data metode pembayaran yang paling diminati.....	3
Gambar 1. 2 Data Pengguna Dompet Digital di Indonesia.....	4
Gambar 1. 3 Keluhan Mengenai Penggunaan Aplikasi	8
Gambar 1. 4 Keluhan Mengenai Respon Aplikasi.....	9
Gambar 1. 5 Keluhan Mengenai Kinerja Aplikasi.....	10



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 TOP Brand Index Fintech di Indonesia.....	6
Tabel 1. 2 Hasil Pra-riset terhadap tingkat kesulitan saat menggunakan aplikasi.	11
Tabel 1. 3 Hasil Pra-riset Terhadap Penyajian Struktur Informasi Dalam Aplikasi.	11
Tabel 1. 4 Hasil Pra-riset Terhadap Kegunaan Aplikasi.....	12
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	24
Tabel 3. 1 Instrumen Penelitian	40
Tabel 3. 2 Skala Jawaban Kuesioner.....	43
Tabel 3. 3 Bobot Skor Kriteria Variabel	46
Tabel 3. 4 Rentang Nilai Mean.....	48
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	50
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	51
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	52
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	52
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Tempat Tinggal	53
Tabel 4. 6 Uji Validitas	54
Tabel 4. 7 Uji Reliabilitas	55
Tabel 4. 8 Frekuensi Jawaban Dimensi Kemudahan Penggunaan (Ease of Use) ..	56
Tabel 4. 9 Frekuensi Jawaban Dimensi Pengaturan Informasi Sistem (System Information Arrangement)	58
Tabel 4. 10 Frekuensi Jawaban Dimensi Kegunaan (Usefulness)	60

Tabel 4. 11 Rata-Rata Dimensi Kemudahan Penggunaan (Ease of Use).....	62
Tabel 4. 12 Rata-Rata Dimensi Pengaturan Informasi Sistem (System Information Arrangement)	63
Tabel 4. 13 Rata-Rata Dimensi Kegunaan (Usefulness).....	64
Tabel 4. 14 Standar Deviasi Dimensi Kemudahan Penggunaan (Ease of Use)	65
Tabel 4. 15 Standar Deviasi Dimensi Pengaturan Informasi Sistem (System Information Arrangement)	66
Tabel 4. 16 Standar Deviasi Dimensi Kegunaan (Usefulness)	67
Tabel 4. 17 Independent Sample T-test Kemudahan Penggunaan (Ease of Use) ..	68
Tabel 4. 18 Independent Sample T-test Dimensi Pengaturan Informasi Sistem (System Information Arrangement)	69
Tabel 4. 19 Independent Sample T-test Dimensi Kegunaan (Usefulness).....	70



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	83
Lampiran 2. Hasil Data Tabulasi.....	86
Lampiran 3. Uji Instrumen Penelitian.....	95
Lampiran 4. Hasil Uji Kemiripan Naskah.....	99
Lampiran 5. Riwayat Hidup.....	100

