

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI
GOPAY DI DKI JAKARTA**

Ananda Dwi Andini

1702520018



Intelligentia - Dignitas

**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

2025

***ANALYSIS OF GOPAY APPLICATION USER SATISFACTION
LEVELS IN DKI JAKARTA***

Ananda Dwi Andini

1702520018



Intelligentia - Dignitas

This thesis is written to fulfill one of the requirements for obtaining an Applied Bachelor's degree at the Faculty of Economics, State University of Jakarta.

DIGITAL MARKETING STUDY PROGRAM

APPLIED BACHELOR'S DEGREE PROGRAM


FACULTY OF ECONOMICS STATE UNIVERSITY OF JAKARTA


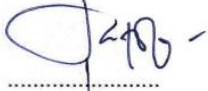
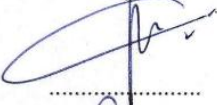
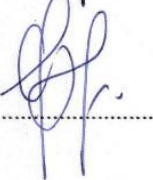

2025

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis


Prof. Usep Suhud, M.Si., Ph.D
NIP. 197002122008121001

| No | Nama | Tanda Tangan | Tanggal |
|----|---|--|------------------|
| 1 | Agung Kresnamurti Rivai P., ST, M.M. NIP. 197404162006041001 (Ketua Penguji) |  | 09 Desember 2024 |
| 2 | Terrylina Arvinta Monoarfa, SE., MM NIP. 198103222023212013 (Penguji 1) |  | 09 Desember 2024 |
| 3 | Dewi Agustin Pratama Sari, S.E., M.S.M. NIP. 199308272020122024 (Penguji 2) |  | 09 Desember 2024 |
| 4 | Ika Febrilia, SE, M.M. NIP. 198702092015042001 (Pembimbing 1) |  | 09 Desember 2024 |
| 5 | Nofriska Krissanya, S.E., M.B.A NIP. 199111022022032013 (Pembimbing 2) |  | 09 Desember 2024 |

Nama : Ananda Dwi Andini
No. Registrasi : 1702520018
Program Studi : D4 Pemasaran Digital
Tanggal Lulus : 09 Oktober 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 : Ananda Dwi Andini
NIM : 1702520018
Fakultas/Prodi : Ekonomi/D4 Pemasaran Digital
Alamat email : anandadwi217@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 GoPay di DKI Jakarta

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, 09 Desember 2024
Penulis

(Ananda Dwi Andini)

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, sebagai mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta:

Nama : Ananda Dwi Andini

NIM : 1702520018

Program Studi : D4 Pemasaran Digital

Dengan ini, saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi GoPay di DKI Jakarta” merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak merupakan duplikasi, plagiat, atau terjemahan karya tulis maupun skripsi milik pihak lain.

Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dalam keadaan sadar. Saya siap menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku apabila terbukti bahwa pernyataan ini tidak sesuai dengan fakta.

Jakarta, 09 Oktober 2024
Yang membuat pernyataan,



Ananda Dwi Andini

Intelligentia - Dignitas

ABSTRAK

Ananda Dwi Andini: “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi GoPay di DKI Jakarta”. 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 GoPay di DKI Jakarta. Penelitian dilakukan dari Sempتمبر 2023 hingga Juli 2024, menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif melalui survei *cross-sectional design*. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner *online* yang didistribusikan melalui *Google Forms* kepada pengguna aktif GoPay di DKI Jakarta, dipilih karena tingginya penggunaan *e-wallet* di wilayah tersebut. Populasi terdiri dari pengguna aktif GoPay di DKI Jakarta, dengan sampel yang dipilih melalui *non-probability sampling* untuk mewakili populasi ini. Analisis data dilakukan menggunakan SPSS 27, dengan uji validitas, uji reliabilitas, dan uji statistik termasuk uji mean, uji standar deviasi serta uji t yang dilakukan untuk mengevaluasi variabilitas dan signifikansi dari tanggapan responden. Hasilnya menunjukkan variabilitas yang signifikan dalam kepuasan pengguna dan niat untuk menggunakan kembali, dengan standar deviasi tertinggi diamati pada aspek kegunaan. Temuan ini menunjukkan beragam tanggapan, yang mengindikasikan variasi pengalaman dan persepsi pengguna. Hasil uji t menunjukkan tidak ada perbedaan signifikan dalam kepuasan pengguna dan niat untuk menggunakan. Dengan memahami beragam pengalaman pengguna dan mengidentifikasi faktor-faktor kritis yang mempengaruhi kepuasan dan niat untuk menggunakan kembali, penyedia layanan dapat meningkatkan penawaran mereka untuk lebih memenuhi kebutuhan pengguna. Penelitian ini berkontribusi pada pemahaman yang lebih luas tentang kepuasan pengguna *e-wallet*, memberikan wawasan untuk studi masa depan dan implikasi praktis bagi industri *fintech*.

Kata Kunci: Kepuasan Pengguna, Aplikasi GoPay. Dompot Digital, DKI Jakarta, Penelitian Kuantitatif.

Intelligentia - Dignitas

ABSTRACT

Ananda Dwi Andini: “Analysis of GoPay Application User Satisfaction Levels in DKI Jakarta”. Thesis, Jakarta: Digital Marketing Study Program, Faculty of Economics, Jakarta State University. Advisory Team: Ika Febrilia, SE, M.M dan Nofriska Krissanya, S.E., M.B.A

This research aims to analyze the user satisfaction level of the GoPay application in DKI Jakarta. The research was conducted from September 2023 to July 2024, using a descriptive quantitative approach through a cross-sectional survey design. Data were collected using an online questionnaire distributed via Google Forms to active GoPay users in DKI Jakarta, selected due to the high usage of e-wallet in the region. The population consisted of active GoPay users in DKI Jakarta, with a sample selected through non-probability sampling to represent this population. Data analysis was conducted using SPSS 27, including validity test, reliability test, and statistical tests such as the mean test, standard deviation test, and t-test to evaluate the variability and significance of respondents' responses. The result showed significant variability in user satisfaction and intention to use, with the highest standard deviation observed in the usability aspect. These findings indicate diverse responses, suggesting variation in user experiences and perception. The t-test result showed no significant differences in user satisfaction and intention to use. By understanding the diverse user experiences and identifying critical factors affecting satisfaction and intention to use, service providers can enhance their offerings to better meet user needs. This research contributes to a border understanding of e-walet user satisfaction, providing insight for future studies and practical implications for the fintech industry.

Keywords: *User Satisfaction, GoPay Application, E-Wallet, DKI Jakarta, Quantitative Research.*

Intelligentia - Dignitas

LEMBAR PERSEMBAHAN

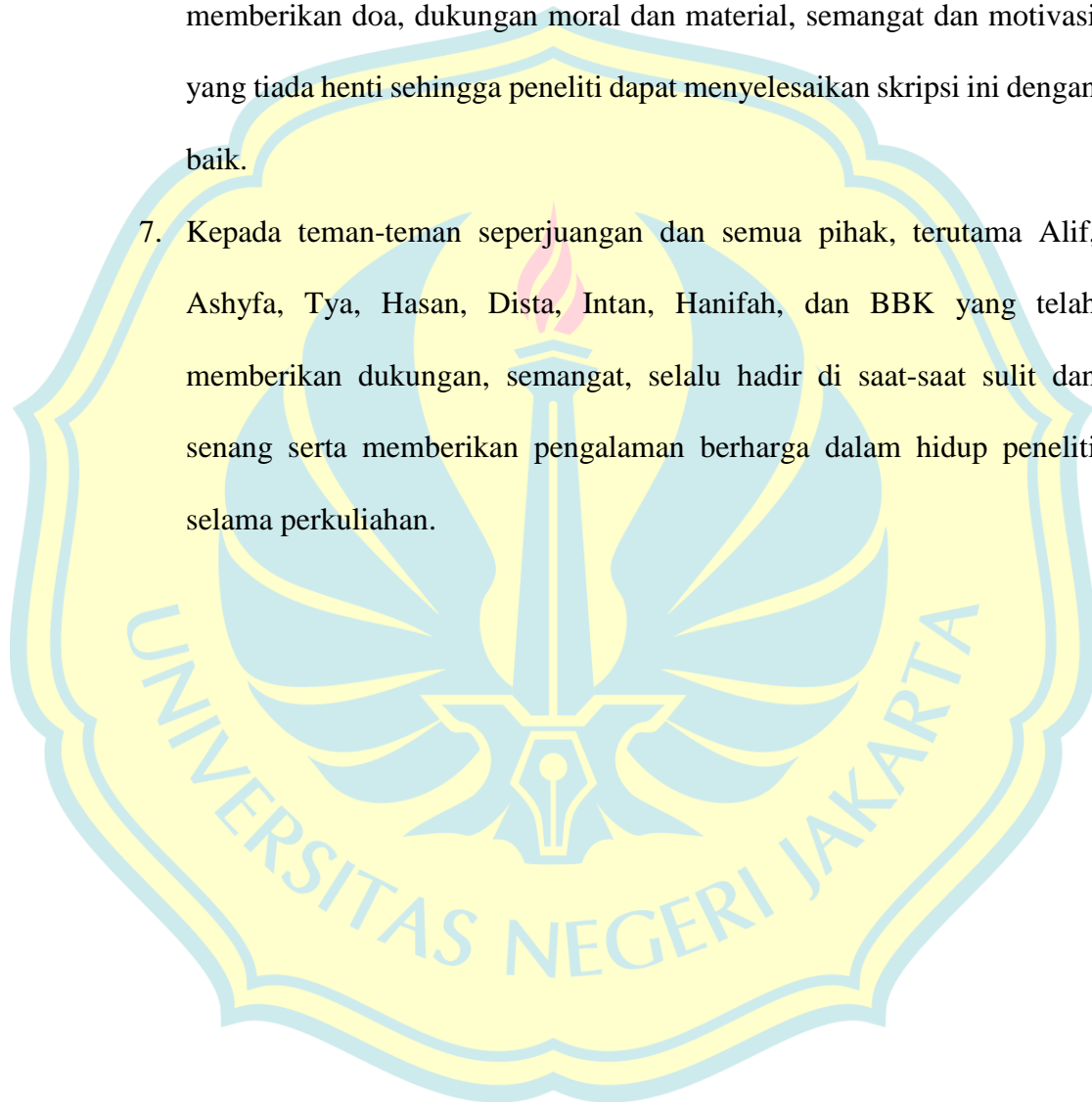
Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi GoPay di DKI Jakarta”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Terapan Manajemen (S.Tr.M) di Program Studi Pemasaran Digital, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.

Dalam penyusunan skripsi ini, peneliti menyadari bahwa tanpa bantuan, bimbingan, dan dukungan dari beberapa pihak, skripsi ini tidak akan dapat terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, peneliti ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya 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., selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi dalam penyusunan skripsi ini.
4. Ibu Nofriska Krissanya, S.E., M.B.A., selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi dalam penyusunan skripsi ini.
5. Semua Dosen dan staf Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta,

terutama program studi Pemasaran Digital, yang telah memberikan ilmu, wawasan, bantuan serta arahan selama masa perkuliahan.

6. Kepada kedua orang tua dan kakak tersayang, Mas Bagas yang selalu memberikan doa, dukungan moral dan material, semangat dan motivasi yang tiada henti sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
7. Kepada teman-teman seperjuangan dan semua pihak, terutama Alif, Ashyfa, Tya, Hasan, Dista, Intan, Hanifah, dan BBK yang telah memberikan dukungan, semangat, selalu hadir di saat-saat sulit dan senang serta memberikan pengalaman berharga dalam hidup peneliti selama perkuliahan.



Intelligentia - Dignitas

DAFTAR ISI

| | |
|--------------------------------------|-------------|
| LEMBAR PENGESAHAN | iii |
| LEMBAR PERSETUJUAN..... | iii |
| PERNYATAAN ORISINALITAS | iv |
| ABSTRAK..... | v |
| ABSTRACT..... | vi |
| LEMBAR PERSEMBAHAN..... | vii |
| DAFTAR ISI | ix |
| DAFTAR GAMBAR | xii |
| DAFTAR TABEL | xiii |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xv |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang Penelitian..... | 1 |
| B. Pertanyaan Penelitian..... | 14 |
| C. Tujuan Penelitian | 14 |
| D. Manfaat Penelitian..... | 14 |
| 1. Manfaat Teoretis..... | 14 |
| 2. Manfaat Praktis | 14 |
| BAB II KAJIAN PUSTAKA..... | 15 |
| A. Kajian Teoretis..... | 15 |

| | |
|---------------------------------------|-----------|
| 1. Kepuasan Pengguna | 15 |
| 2. Dimensi Kepuasan Pengguna..... | 17 |
| 3. Indikator Kepuasan Pengguna | 18 |
| 4. Alat Ukur Kepuasan Pengguna..... | 20 |
| B. Penelitian Terdahulu..... | 21 |
| BAB III METODE PENELITIAN..... | 28 |
| A. Waktu dan Tempat Penelitian..... | 28 |
| B. Desain Penelitian | 28 |
| C. Populasi dan Sampel..... | 29 |
| 1. Populasi..... | 29 |
| 2. Sampel..... | 29 |
| D. Teknik Pengumpulan Data | 30 |
| 1. Definisi Operasional Variabel..... | 31 |
| 2. Instrumen Penelitian | 31 |
| 3. Uji Instrumen Penelitian | 33 |
| E. Teknik Analisis Data | 35 |
| 1. Analisis Deskriptif | 35 |
| 2. Uji <i>Mean</i> | 36 |
| 3. Uji Standar Deviasi | 36 |
| 4. Uji T..... | 37 |

| | |
|---|-----------|
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN | 38 |
| A. Deskripsi Data | 38 |
| B. Analisis Deskripsi Data | 39 |
| 1. Kemudahan Penggunaan dan Kepuasan | 40 |
| 2. Pengorganisasian Sistem Informasi | 42 |
| 3. Kegunaan Aplikasi GoPay | 45 |
| 4. Niat Penggunaan Kembali | 48 |
| C. Hasil Data Primer | 50 |
| 1. Uji Validitas | 50 |
| 2. Uji Reliabilitas | 51 |
| 3. Hasil Data Analisis..... | 52 |
| BAB V PENUTUP | 62 |
| A. Kesimpulan..... | 62 |
| B. Implikasi | 63 |
| 1. Implikasi Teoretis | 63 |
| 2. Implikasi Praktis | 64 |
| C. Keterbatasan Penelitian | 65 |
| D. Rekomendasi bagi Penelitian Selanjutnya..... | 66 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | 67 |
| LAMPIRAN | 73 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|---|
| Gambar 1. 1 <i>Platform Fintech</i> yang Paling Banyak Dimiliki Masyarakat Indonesia ... | 2 |
| Gambar 1. 2 Frekuensi Penggunaan Dompot Digital | 3 |
| Gambar 1. 3 Platform yang Paling Banyak Digunakan Responden Pada <i>E-Wallet</i> <i>Industry Outlook 2023</i> | 5 |



Intelligentia - Dignitas

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 1. 1 Daftar <i>Review</i> Pengguna Aplikasi GoPay. | 7 |
| Tabel 1. 2 Dimensi Kemudahan Penggunaan dan Kepuasan pada Aplikasi GoPay. ... | 10 |
| Tabel 1. 3 Dimensi Pengorganisasian Sistem Informasi Aplikasi GoPay..... | 10 |
| Tabel 1. 4 Dimensi Kegunaan Aplikasi GoPay. | 10 |
| Tabel 1. 5 Dimensi Niat Penggunaan Kembali Aplikasi GoPay. | 11 |
| Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu..... | 26 |
| Tabel 3. 1 Instrumen Penelitian..... | 32 |
| Tabel 3. 2 Skala Jawaban Kuesioner..... | 33 |
| Tabel 4. 1 Karakteristik Responden..... | 38 |
| Tabel 4. 2 Dimensi Kemudahan Penggunaan dan Kepuasan..... | 40 |
| Tabel 4. 3 Dimensi Pengorganisasian Sistem Informasi..... | 43 |
| Tabel 4. 4 Dimensi Kegunaan Aplikasi GoPay..... | 45 |
| Tabel 4. 5 Dimensi Niat Penggunaan Kembali..... | 48 |
| Tabel 4. 6 Uji Validitas Kepuasan Pengguna Aplikasi GoPay..... | 50 |
| Tabel 4. 7 Uji Reliabilitas..... | 51 |
| Tabel 4. 8 Uji <i>Mean</i> terkait Kemudahan Pengguna dan Kepuasan..... | 52 |
| Tabel 4. 9 Uji <i>Mean</i> terkait Pengorganisasian Sistem Informasi..... | 52 |
| Tabel 4. 10 Uji <i>Mean</i> terkait Kegunaan..... | 53 |
| Tabel 4. 11 Uji <i>Mean</i> terkait Niat Penggunaan Kembali..... | 54 |
| Tabel 4. 12 Uji Standar Deviasi pada Kemudahan Pengguna dan Kepuasan..... | 55 |
| Tabel 4. 13 Uji Standar Deviasi pada Pengorganisasian Sistem Informasi..... | 55 |
| Tabel 4. 14 Uji Standar Deviasi pada Kegunaan..... | 56 |

| | |
|--|----|
| Tabel 4. 15 Uji Standar Deviasi pada Niat Penggunaan Kembali | 57 |
| Tabel 4. 16 Uji T terkait Kemudahan Penggunaan dan Kepuasan | 58 |
| Tabel 4. 17 Uji T terkait Pengorganisasian Sistem Informasi | 58 |
| Tabel 4. 18 Uji T terkait Kegunaan | 59 |
| Tabel 4. 19 Uji T terkait Niat Penggunaan Kembali | 60 |



Intelligentia - Dignitas

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|---|----|
| Lampiran 1. Kuesioner Penelitian | 73 |
| Lampiran 2. Tabulasi Data Kuesioner | 78 |
| Lampiran 3. Deskripsi Responden..... | 83 |
| Lampiran 4. Uji Validitas | 83 |
| Lampiran 5. Uji Reliabilitas | 85 |
| Lampiran 6. Hasil Uji Plagiarisme | 87 |



Intelligentia - Dignitas