

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

Hanif Giri Shihab

1702521001



**Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk
memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Negeri Jakarta**

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

2025

***ANALYSIS OF THE LEVEL SATISFACTION OF GOPAY APPLICATION
USERS IN THE DKI JAKARTA AREA***

Hanif Giri Shihab

1702521001



***This thesis was compiled to fulfill one of the requirements to obtain a Bachelor
of Applied Management degree at the Faculty of Economics and Business,
Jakarta State University***

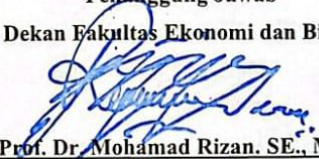
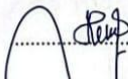
DIGITAL MARKETING APPLIED STUDY PROGRAM

FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS

STATE UNIVERSITY OF JAKARTA

2025

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI			
Penanggung Jawab Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  Prof. Dr. Mohamad Rizan, SE., M.M. NIP. 197206272006041001			
No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Dra. Sholikhah, MM NIP. 196206231990032001 (Ketua Sidang)		11 Agustus 2025
2	Andi Muhammad Sadat SE., M.Si., Ph.D NIP. 197412212008121001 (Penguji Ahli 1)		11 Agustus 2025
3	Dewi Agustin Pratama Sari, SE., MSM NIP. 199308272020122024 (Penguji Ahli 2)		11 Agustus 2025
4	Dr. Setyo Ferry Wibowo, SE. M.Si NIP. 197206171999031001 (Pembimbing 1)		11 Agustus 2025
5	Shandy Aditya, BIB, MPBS NIP. 198404082019031003 (Pembimbing 2)		11 Agustus 2025
Nama : Hanif Giri Shihab No. Registrasi : 1702521001 Program Studi : D4 - Pemasaran Digital Tanggal Lulus : 18 Juli 2025			

Catatan : - diketik dengan huruf times new roman ukuran 12
 - dibuat rangkap lima tanda tangan asli dengan bolpoint warna biru

LEMBAR ORISINALITAS

LEMBAR ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta, maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian 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.

Jakarta, 4 Agustus 2025



1702521001

LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI



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 : Hanif Giri Shihab
NIM : 1702521001
Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis/ Pemasaran Digital
Alamat email : shihabgiri@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 Wilayah 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, 4 Agustus 2025

Penulis

(Hanif Giri Shihab)

ABSTRAK

Hanif Giri Shihab, 2025: Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Gopay di Wilayah DKI Jakarta. Skripsi, Jakarta: Program Studi D4 Pemasaran Digital, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Jakarta. Tim Pembimbing: Dr. Setyo Ferry Wibowo, SE. M.Si dan Shandy Aditya, BIB, MPBS.

Studi ini menganalisis kepuasan pengguna Gopay di wilayah DKI Jakarta. Di tengah pertumbuhan pesat ekonomi digital Indonesia dan peralihan ke transaksi tanpa tunai, peran Gopay sebagai dompet digital terkemuka sangat krusial, sehingga kepuasan pengguna menjadi kunci untuk keberlanjutan bisnis. Dengan pendekatan deskriptif kuantitatif, data dikumpulkan melalui survei dari 170 pengguna Gopay di DKI Jakarta. Data dianalisis menggunakan analisis deskriptif dan analisis faktor eksploratori dengan SPSS versi 25. Analisis deskriptif menunjukkan responden memiliki persepsi yang sangat positif di semua lima dimensi dalam teori *end user computing satisfaction: content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness*. Analisis faktor mengidentifikasi lima faktor yaitu *completeness, accurate, appearance, easy to understand, dan information availability*. Temuan ini memberikan wawasan berharga bagi Gopay untuk meningkatkan layanan dan memperkuat loyalitas pengguna dengan fokus pada aspek-aspek kritis kualitas aplikasi.

Kata Kunci: Kepuasan Pengguna, Aplikasi Gopay, Dompet Digital, Pembayaran Digital, DKI Jakarta

ABSTRACT

Hanif Giri Shihab, 2025: *Analysis of The Level Satisfaction of Gopay Application Users in The DKI Jakarta Area. Thesis, Jakarta: D4 Digital Marketing Study Program, Faculty Economics and Business, Universitas Negeri Jakarta. Supervisory team: Dr. Setyo Ferry Wibowo, SE. M.Si dan Shandy Aditya, BIB, MPBS.*

This study analyzes Gopay user satisfaction in DKI Jakarta area. Amidst Indonesia's booming digital economy and the shift to cashless transactions, Gopay's role as a leading e-wallet is crucial, making user satisfaction vital for business sustainability. Employing a quantitative descriptive approach, data was collected via surveys from 170 Gopay users in DKI Jakarta, primarily young adults (18-29) and students. Data were analyzed using descriptive and exploratory factor analysis with SPSS version 25. Descriptive analysis showed respondents hold a highly positive perception across all five satisfaction dimensions: Content, Accuracy, Format, Ease of Use, and Timeliness. Factor analysis extracted five key factors—Completeness, Accurate, Appearance, Easy to Understand, and Information Availability—collectively explaining 68.601% of the total variance. These factors significantly contribute to overall user satisfaction. The findings offer valuable insights for Gopay to enhance services and foster user loyalty by focusing on these critical aspects of application quality.

Keywords: *Users Satisfaction, Gopay Application, E-wallet, Digital Payments, DKI Jakarta*

KATA PENGANTAR

Puji Syukur saya panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan kesehatan yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu. Penulisan ini dilakukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar sarjana di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Jakarta. Dalam proses penyusunan skripsi ini, banyak pihak yang memberikan bantuan dan kontribusi yang sangat berarti baik itu dukungan emosional, spiritual, moral, dan material. Oleh karena itu, saya ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan membimbing saya selama penyusunan skripsi ini, yaitu:

1. Andi Muhammad Sadat, SE., M.Si., Ph.D selaku Koordinator Program Studi Pemasaran Digital sekaligus merupakan Dosen Penguji 1 Skripsi. Terima kasih atas saran masukan dan arahan hingga dukungan yang sangat bermanfaat bagi peneliti.
2. Bapak Dr. Ferry Setyo Wibowo, SE. M,Si dan bapak Shandy Aditya, BIB, MPBS selaku dosen pembimbing skripsi. Terima kasih banyak atas saran dan bimbingannya hingga dukungan kepada peneliti selam proses penulisan skripsi ini.
3. Dra. Sholikhah, MM selaku Ketua Dosen Penguji Skripsi. Terima kasih atas saran masukan dan arahan hingga dukungan yang sangat bermanfaat bagi peneliti.

4. Dewi Agustin Pratama Pratama Sari, SE., MSM selaku Dosen Penguji Skripsi 2. Terima kasih atas saran masukan dan arahan hingga dukungan yang sangat bermanfaat bagi peneliti.
5. Seluruh dosen program studi Pemasaran Digital, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Jakarta yang telah memberikan pengalaman belajar yang luar biasa selama 4 tahun, serta staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan banyak bantuan dalam proses administrasi selama perkuliahan ini.
6. Ayah tercinta yang sekaligus penutan peneliti, Bapak Giyanto. Terima kasih atas kasih sayang, doa, dukungan, arahan, dan motivasi yang selalu ayah berikan kepada peneliti. Kasih sayang yang sudah diberikan sangat berarti bagi peneliti untuk dapat bertahan dan berjuang selama menulis skripsi ini.
7. Pintu surga peneliti, Ibu Risma Anggraenny Rustana yang sudah mendidik dan membesarkan peneliti dengan penuh kasih sayang dan kesabaran. Terima kasih atas doa, dukungan, arahan, dan bimbingan ibu memberikan peneliti kekuatan untuk bisa menyelesaikan penelitian ini.
8. Amanda Safira Puteri, seseorang yang penting dalam kehidupan peneliti karena sudah memberikan cinta dan motivasi dalam mengerjakan penelitian maupun saat masih aktif kegiatan perkuliahan. Terima kasih sudah mendengarkan keluh kesah, memberikan perhatian, dukungan serta motivasi yang sudah kepada peneliti dengan penuh kesabaran dan kasih sayang.

9. Keluarga besar Almarhum bapak Asep Rustana. Terima kasih untuk motivasi yang diberikan secara tidak langsung, sehingga peneliti memiliki visi untuk menyelesaikan skripsi ini.
10. Teman-teman kelas Pemasaran Digital A yang telah berjuang bersama selama 4 tahun pada perkuliahan ini. Terima kasih atas bantuan akademik maupun non akademik yang sudah diberikan, sehingga peneliti selalu merasakan kehangatan dalam kegiatan perkuliahan.
11. Brand Marketing Vidio yang menjadi tempat bertumbuh peneliti dalam penulisan skripsi. Terima kasih kepada mas Dioma Asatsuku Pratama selaku Head of tim Marketing Sports Vidio yang telah memberikan ruang kepada peneliti untuk berkembang baik dalam hal akademik sekaligus dalam bidang profesional. Terima kasih juga kepada Mas Ivin, Mas Greg, Bang Baras, dan Bang Dzak yang sudah memberikan dukungan dan motivasi kepada peneliti.

Intelligentia - Dignitas

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	i
LEMBAR ORISINALITAS	ii
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
A. Pertanyaan Penelitian	25
B. Tujuan Penelitian	25
C. Manfaat Penelitian	25
BAB II DAFTAR PUSTAKA	27
A. Kajian Teoritis	27
1. Pengertian Kepuasan Pengguna	27
2. End User Computing Satisfaction	29
3. Dimensi dan Indikator Kepuasan Pengguna	30

B. Penelitian Terdahulu.....	32
BAB III METODE PENELITIAN.....	49
A. Tempat dan Waktu Penelitian.....	49
B. Desain Penelitian.....	49
C. Sumber Data dan Sampel Penelitian.....	50
1. Populasi.....	51
2. Sampel.....	52
D. Teknik Pengumpulan Data.....	54
E. Pengembangan Instrumen.....	55
1. Definisi Operasional Variabel.....	55
2. Instrumen Penelitian.....	56
F. Uji Instrumen Penelitian.....	60
a. Uji Validitas.....	60
b. Uji Reliabilitas.....	61
G. Teknik Analisis Data.....	61
1. Analisis Deskriptif.....	62
2. Analisis Faktor.....	64
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	68
A. Deskripsi Data.....	68
1. Profil Responden.....	68
B. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	71
1. Variabel <i>Content</i>	71
2. Variabel <i>Accuracy</i>	72

3. Variabel <i>Format</i>	72
4. Variabel <i>Ease of Use</i>	73
5. Variabel <i>Timeliness</i>	74
C. Analisis Deskriptif	75
1. Variabel <i>Content</i>	75
2. Variabel <i>Accuracy</i>	77
3. Variabel <i>Format</i>	78
4. Variabel <i>Ease of Use</i>	80
5. Variabel <i>Timeliness</i>	82
D. Analisis Faktor	85
1. Matriks Korelasi	85
2. Ekstraksi Faktor	86
3. Rotasi Faktor	87
4. Interpretasi Faktor	88
BAB V KESIMPULAN	94
1. Kesimpulan	94
2. Implikasi	95
a. Implikasi Teoritis	95
b. Implikasi Praktis	96
c. Keterbatasan Penelitian	97
d. Rekomendasi	97
DAFTAR PUSTAKA	99
LAMPIRAN	114

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Tingkat Penetrasi Internet Indonesia Tahun 2018 – 2024	1
Gambar 1. 2 Peringkat Negara ASEAN Dalam Pertumbuhan Digital pada Tahun 2024.....	3
Gambar 1. 3 Pasar Utama yang Menjadi Konsentrasi Perusahaan Teknologi Finansial Indonesia.....	4
Gambar 1. 4 Nilai Transaksi Pasar Pembayaran Digital di Indonesia Tahun 2019 – 2028.....	5
Gambar 1. 5 Jumlah Pengguna Pasar Teknologi Finansial di Indonesia	6
Gambar 1. 6 Metode Pembayaran Paling Banyak Digunakan di Indonesia Tahun 2023.....	7
Gambar 1. 7 Preferensi Konsumen Terhadap Aplikasi E-Wallet	9
Gambar 1. 8 Survei Pengguna Dompet Digital di Indonesia	10
Gambar 1. 9 Penggunaan Layanan E-Wallet Terpilih.....	11
Gambar 1. 10 Peringkat Aplikasi Kategori Finansial.....	13

Intelligentia - Dignitas

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	43
Tabel 3. 1 Instrumen Penelitian.....	57
Tabel 3. 2 Bobot Penilaian Skala Likert.....	60
Tabel 3. 3 Bobot Skor Kriteria Variabel.....	62
Tabel 4. 1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	68
Tabel 4. 2 Karakteristik Berdasarkan Usia.....	69
Tabel 4. 3 Karakteristik Berdasarkan Domisili	70
Tabel 4. 4 Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Content.....	71
Tabel 4. 5 Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Accuracy	72
Tabel 4. 6 Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Format.....	73
Tabel 4. 7 Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Ease of Use	73
Tabel 4. 8 Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Timeliness	74
Tabel 4. 9 Deskriptif Variabel Content.....	75
Tabel 4. 10 Deskriptif Variabel Accuracy	77
Tabel 4. 11 Deskriptif Variabel Format.....	79
Tabel 4. 12 Deskriptif Variabel Ease of Use	80
Tabel 4. 13 Deskriptif Variabel Timeliness	82
Tabel 4. 14 Hasil KMO dan Bartlett's Test of Sphericity.....	85
Tabel 4. 15 Nilai Measure of Sampling Adequacy (MSA).....	86
Tabel 4. 16 Hasil Total Variance Explained	87
Tabel 4. 17 Rotated Component Matrix.....	87
Tabel 4. 18 Interpretasi Faktor	88

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. 1 Form Kuesioner	114
Lampiran 2. 1 Deskripsi Responden	123
Lampiran 3. 1 Uji Validitas	124
Lampiran 4. 1 Uji Reliabilitas	126
Lampiran 5. 1 Analisis Faktor	128



Intelligentia - Dignitas