

# Kepuasan Pengguna E-Wallet di Indonesia dan Prioritas Peningkatan bagi Setiap Aplikasi Menggunakan Model Kano dan Regresi Logistik Multinomial = E-Wallet User Satisfaction in Indonesia and Priorities for Improvement for Each Application Using the Kano Model and Multinomial Logistic Regression.

Akmal Fatah Fainusa, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20504967&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

### <b>ABSTRAK</b><br>

E-Wallet merupakan aplikasi pada smartphone yang berfungsi untuk melakukan pembayaran digital. Salah satu faktor yang menentukan keberhasilan pada aplikasi E-Wallet adalah kepuasan pengguna. Sehingga penelitian mengenai kepuasan pengguna E-Wallet penting untuk dilakukan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna E-Wallet berdasarkan kesenjangan antara persepsi dengan ekspektasi pengguna, mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna antar E-Wallet, dan menentukan prioritas peningkatan dari faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna E-Wallet. Hasil penelitian ini diketahui bahwa perbandingan antara persepsi dan ekspektasi pengguna didapatkan nilai kesenjangan kepuasan bernilai negatif untuk semua objek penelitian. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna E-Wallet belum merasa puas. Berdasarkan hasil perbandingan kesenjangan kepuasan antar E-Wallet didapatkan hasil bahwa untuk faktor keamanan, faktor efisiensi, faktor keandalan, faktor desain tampilan aplikasi, dan faktor manfaat ekonomi terdapat perbedaan kesenjangan kepuasan yang signifikan antar E-Wallet. Sedangkan faktor layanan pelanggan tidak terdapat perbedaan kesenjangan kepuasan yang signifikan antar E-Wallet. Berdasarkan perbandingan antar E-Wallet diketahui bahwa LinkAja tidak lebih baik dari Gopay, OVO, dan Dana. Hasil analisis model Kano menunjukkan bahwa seluruh variabel dalam penelitian ini masuk dalam kategori one-dimensional yang berarti bahwa jika variabel tersebut ada dan berfungsi dengan baik maka pengguna akan merasa puas, jika tidak ada maka pengguna akan merasa tidak puas. Dalam penelitian ini didapatkan prioritas perbaikan yang berbeda-beda untuk setiap objek E-Wallet. Prioritas peningkatan didapatkan dari kombinasi antara pemetaan ekspektasi dan persepsi, model Kano, dan regresi logistik multinomial.

<hr>

### <b>ABSTRACT</b><br>

E-Wallet is an application on a smartphone that functions to make payments digitally. One of the factors that determine the success of the E-Wallet application is user satisfaction. Research on user satisfaction is important because user satisfaction is the key to success in digital business. This study aims to determine the level of satisfaction of E-Wallet users based on the gap between user perceptions and user expectations, evaluate the level of user satisfaction between E-Wallet, and determine the priority of improvement for each E-Wallet. The results of this study note that based on a comparison between users' perceptions and expectations, the satisfaction gap value is negative for all research objects. This shows that E-Wallet users are not satisfied. Based on the comparison of satisfaction gaps between E-Wallet, the results show that for security factors, efficiency factors, reliability factors, application interface design factors, and economic benefit factors, there are significant differences in satisfaction gaps between E-Wallet. Based on the

comparison between E-Wallet, it is known that LinkAja is no better than Gopay, OVO, and Dana. The results of Kano's analysis show that all variables in this study fall into the one-dimensional category. In this study, the priority of improvement is different for each E-Wallet object. Priority for improvement is derived from a combination of expectation and perception mapping, Kano's model, and multinomial logistic regression.