

UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS



SKRIPSI

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN *FIN-TECH*
GO-PAY PADA MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS DI
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA**

Disusun Oleh :

JUNIATY TAMBUNAN

NIM : 1531150023

JAKARTA

2019

LEMBAR PERNYATAAN PENULIS



**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN *FIN-TECH*
GO-PAY PADA MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS DI
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA. CAWANG JAKARTA TIMUR**

PERNYATAAN

Seluruh isi dan materi di dalam skripsi ini menjadi tanggung jawab penulis
sepenuhnya

Jakarta, Agustus 2019

Penulis,

Juniaty Tambunan

UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Juniaty Tambunan

NIM : 1531150023

Program Studi : S1-Manajemen

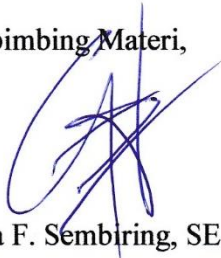
Peminatan : Pemasaran

Judul Skripsi : **ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN
FIN-TECH GO-PAY PADA MAHASISWA FAKULTAS
EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA,
CAWANG JAKARTA TIMUR**

Disetujui untuk diajukan sidang ujian pendadaran,

Jakarta, 23 Juli 2019

Pembimbing Materi,



(Carolina F. Sembiring, SE.,MM)

Pembimbing Teknis,



(Emma Tampubolon, SE.,MM)

UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Juniaty Tambunan
NIM : 1531150023
Program Studi : S1- Manajemen
Peminatan : Pemasaran
Judul Skripsi : ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN *FIN-TECH* GO-PAY PADA MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA, CAWANG JAKARTA TIMUR.

Diterima dan disahkan untuk memenuhi salah satu persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi.

Jakarta, 14 Agustus 2019

Panitia Penguji

Sautman Sinaga. SE., MM (Ketua)

Carolina F. Sembiring, SE.,MM (Sekretaris)

Robert P. Panjaitan, SE.,MMA (Anggota)

Mengetahui,

Dekan,



(Juaniva Sidharta,SE,MSi)

Ketua Program Studi,



(Jonny Siagian,SE.,MMA)

RINGKASAN

JUNIATY TAMBUNAN, Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan *Fin-Tech* GO-PAY pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Kristen Indonesia, Cawang Jakarta Timur

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kesesuaian antara harapan dan kinerja layanan *Fin-Tech* GO-PAY pada mahasiswa FEB UKI. Sumber data yang digunakan adalah data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 100 orang responden, sedangkan data sekunder diperoleh melalui studi kepustakaan dari pihak GO-JEK dengan pencarian data melalui internet yang berhubungan dengan penelitian ini. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Importance Performance Analysis*. Sedangkan pengukuran keakuratan data menggunakan *SPSS 21*, *Score Likert*, tabel ANOVA, dan diagram Kartesius untuk menguji data secara statistika. Melalui penelitian ini diketahui variabel kepentingan dan kinerja dengan tingkat keakuratan data melalui tabel ANOVA diperoleh r_n kinerja = 0,98 dan r_n kepentingan = 0,96. sehingga data hasil kuesioner terhadap responden dinyatakan akurat.

Simpulan pada penelitian ini adalah pada kuadran I harus dilaksanakan sesuai dengan harapan konsumen karena kinerja *Fin-Tech* GO-PAY dirasakan belum optimal dengan atribut sebagai berikut Pengguna mengetahui dengan menggunakan *Fin-Tech* GO-PAY, bahwa pengguna mendapatkan potongan harga setiap transaksi pada aplikasi GO-JEK, Informasi yang diberikan pada aplikasi *Fin-Tech* GO-PAY mudah dipahami, Mengetahui syarat-syarat yang berlaku pada GO-JEK jika ingin mendapatkan potongan atau *point* pada, Menurut saya layanan *Fin-Tech* GO-PAY aman untuk digunakan, GO-PAY memberikan jaminan *cash back*, konsumen mudah melakukan *upgrade*, Pembayaran bisa digunakan kemana saja, *Driver* GO-JEK mengutamakan konsumen dengan pembayaran melalui *Fin-Tech* GO-PAY.

Saran yang dapat diberikan penulis adalah sebaiknya GO-JEK memperbaiki kinerja seperti memberikan notifikasi, informasi dalam proses *upgrade* yang lebih mudah dipahami oleh konsumen, GO-JEK memperketat keamanan dalam pemakaian *Fin-Tech* GO-PAY, dan GO-JEK memberikan masukan kepada setiap driver agar mengutamakan konsumen yang menggunakan pembayaran melalui *Fin-Tech* GO-PAY

Jakarta, 13 Agustus 2019

Pembimbing Materi



(Carolina F. Sembiring, SE., MM)

Penulis



(Juniaty Tambunan)

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus atas segala kasih dan pertolongan yang diberikan-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul “Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan *Fin-Tech* GO-PAY pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Kristen Indonesia, Cawang Jakarta Timur”

Penulis menyadari tanpa adanya dukungan, bimbingan, arahan serta bantuan banyak pihak, penyusunan skripsi ini tidak dapat diselesaikan sebagaimana yang diharapkan, maka tidak berlebihan dalam kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Juaniva Sidharta, SE, MSi selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Kristen Indonesia.
2. Bapak Jonny Siagian, SE, MMA selaku Ketua Program Studi Manajemen.
3. Ibu Carolina F. Sembiring, SE.,MM, selaku Dosen Pembimbing Materi yang telah memberikan segenap waktunya, mencurahkan perhatiannya dan memberikan banyak sekali ilmu dan arahan yang sangat berpengaruh dalam penyusunan skripsi ini. Terimakasih banyak atas semua saran dan masukan yang Ibu berikan hingga skripsi ini dapat selesai dengan baik
4. Ibu Emma Tampubolon, SE.,MM selaku Dosen Pembimbing Teknis Skripsi yang telah bersedia meluangkan waktu untuk berdiskusi, memberikan pengarahan dan bimbingan dalam penulisan skripsi ini
5. Bapak Rutman, SE.,MM selaku dosen pembimbing akademik.

6. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Kristen Indonesia yang telah mendidik dan memberikan berbagai pengajaran ilmu dan pengetahuan kepada penulis.
7. Bapak Manahan Tambunan dan Ibu Tumiar Pardosi selaku orangtua penulis yang telah memberikan dukungan, kasih sayang dan doa agar penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik serta menjadi seorang yang sukses.
8. Kepada Christoper Tambunan, Ivo Daniel Tambunan, dan Rexsy S Tambunan selaku abang-abang dari penulis yang telah memberikan kasih sayang, dan doa hingga dukungan materi hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini
9. Kepada teman-teman penulis di perantauan Sunarti dan Lampola yang telah memberikan motivasi, dan semangat sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
10. Kepada teman-teman satu bimbingan, Yosua dan Rebecca yang senantiasa memberikan dukungan saat bimbingan.
11. Kepada seluruh teman-teman seperjuangan Tia, Selvia, Gabriella, Ayu, Okta kuadrat, Sisca, Maya, Gress Wiliem, Porman, Novaldo, Sepen enjel dan teman seangkatan 2015, senang sekali dapat menjadi bagian dari kalian.

Walaupun penulis telah menerima banyak bantuan, namun penulis menyadari sepenuhnya skripsi ini masih banyak kekurangan, karena keterbatasan dan kemampuan penulis. Sekiranya skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Jakarta, 13 Agustus 2019

Juniaty Tambunan

Lembar Dedikasi

“Aku mau bersyukur kepada TUHAN dengan
segenap hatiku, aku mau menceritakan segala
perbuatan-Mu yang ajaib”

Mazmur 9:2

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
RINGKASAN	iv
KATA PENGANTAR	v
LEMBAR DEDIKASI	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xx
BAB 1 PENDAHULUAN	
A. Latar Masalah	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
E. Ruang Lingkup Penelitian	5

F. Sistematika Penulisan.....	5
-------------------------------	---

BAB II URAIAN TEORI

A. Defenisi Pemasaran.....	7
B. Bauran Pemasarn Jasa.....	8
C. Defenisi Jasa.....	10
D. Karasteristik Jasa.....	11
E. Perilaku Konsumen.....	13
F. Kepuasan Konsumen.....	14
G. Pengertian Pelayanan.....	17
H. Aspek Kualitas Pelayanan.....	17
I. Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Jasa.....	22
J. Pengertian Fin-Tech.....	24

BAB III METODE PENELITIAN

A. Populasi dan Sampel.....	26
1. Populasi.....	26
2. Sampel.....	26
B. Lokasi Penelitian.....	27
C. Defenisi Operasional.....	27
D. Sumber dan Jenis Data.....	30
1. Data Primer.....	30

2. Data Sekunder.....	31
E. Metode Pengumpulan Data	31
1. Kuesioner.....	31
2. Wawancara	31
F. Pengujian Instrumen.....	31
1. Uji Validitas	32
2. Uji Reliabilitas	32
G. Metode Analisis Data	33
H. Kerangka Pemikiran	37
 BAB IV ANALISIS PEMBAHASAN	
A. Profil Perusahaan	40
B. Karakteristik Responden	40
C. Pengujian Instrumen	43
1. Uji Validitas.....	43
2. Uji Reliabilitas.....	45
D. Mengukur Keakurata Data.....	46
1. Data Atribut Kinerja.....	47
2. Data Atribut Kepentingan.....	52
E. Mengukur Tingkat Kesesuaian	58
1. Bukti Fisik (tangible).....	58

2. Daya tanggap (<i>responsiveness</i>)	63
3. Jaminan (<i>assurance</i>).....	67
4. Keandalan (<i>reability</i>).....	72
5. Empati (<i>emphaty</i>)	77
F. Diagram Kartesius	80

BAB V PENUTUP

A. Simpulan	89
B. Saran	93

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

TABEL III-1	PENILAIAN SKALA LIKERT.....	34
TABEL IV-2	BERDASARKAN DISTIBUSI JURUSAN.....	41
TABELIV-3	BERDASARKAN DISTRIBUSI TAHUN ANGKATAN...	42
TABEL IV-4	BERDASARKAN DISTRIBUSI JENIS OPERATING SYSTEM HANDPHONE.....	42
TABEL IV-5	PENGUJIAN VALIDITAS INSTRUMEN TINGKAT KINERJA.....	44
TABEL IV-6	PENGUJIAN VALIDITAS INSTRUMEN TINGKAT KEPENTINGAN.....	45
TABEL IV-7	HASIL PENGUJIAN RELIABILITAS.....	46
TABEL IV-8	VARIABEL KINERJA TERHADAP KUALITAS FIN-TECH GO-PAY.....	47
TABEL IV-9	PERHITUNGAN SKALA LIKER KINERJA.....	49
TABEL IV-10	PERHITUNGAN SKALA LIKERT BARIS-KINERJA.....	50
TABEL IV-11	ANOVA DATA KINERJA.....	52
TABEL IV-12	VARIABEL KEPENTINGAN TERHADAP KUALITAS FIN- TECH GO-PAY.....	52

TABEL IV-13	PERHITUNGAN SKALA LIKERT KEPENTINGAN.....	54
TABEL IV-14	PERHITUNGAN SKALA LIKERT BARIS- KEPENTINGAN.....	55
TABEL IV-15	ANOVA DATA KEPENTINGAN.....	57
TABEL IV-16	PENILAIAN KINERJA TERHADAP LAYANAN FIN- TECH GO-PAY UNTUK TRANSAKSI APLIKASI GO- JEK.....	58
TABEL IV-17	TINGKAT KEPENTINGAN TERHADAP LAYANAN FIN-TECH GO-PAY UNTUK TRANSAKSI DIAPLIKASI GOJEK.....	59
TABEL IV-18	PENILAIAN KINERJA TERHADAP MENGGUNAKAN GO-PAY MENDAPATKAN <i>GO-POINT</i> ATAU VOUCHER.....	60
TABEL IV-19	KEPENTINGAN TERHADAP MENGGUNAKAN GO-PAY MENDAPATKAN VOUCHER.....	60
TABEL IV-20	PENILAIAN KINERJA TERHADAP APLIKASI FIN-TECH GO-PAY MUDAH DIPAHAMI.....	61

TABEL IV-21	TINGKAT KEPENTINGAN TERHADAP APLIKASI FINTECH GO-PAY MUDAH DIPAHAMI.....	61
TABEL IV-22	PENILAIAN KINERJA TERHADAP PENGGUNA MENGETAHUI SYARAT-SYARAT JIKA INGIN MENDAPATKAN POTONGAN ATAU POINT.....	62
TABEL IV-23	TINGKAT KEPENTINGAN TERHADAP PENGGUNA MENGETAHUI SYARAT-SYARAT JIKA INGIN MENDAPATKAN POTONGAN ATAU POINT.....	63
TABEL IV-24	PENILAIAN KINERJA TERHADAP PELAYANAN YANG CEPAT DAN BENAR DARI COSTUMER SERVICE GO-PAY.....	64
TABEL IV-25	TINGKAT KEPENTINGAN TERHADAP PELAYANAN YANG CEPAT DAN BENAR DARI COSTUMER SERVICE GO-PAY.....	64
TABEL IV-26	PENILAIAN KINERJA TERHADAP PIHAK YANG BEKERJA SAMA DENGAN GO-JEK CEPAT TANGGAP JIKA INGIN MELAKUKAN PENUKARAN VOUCHER.....	65

TABEL IV-27	TINGKAT KEPENTINGAN TERHADAP TERHADAP PIHAK YANG BEKERJA SAMA DENGAN GO-JEK CEPAT TANGGAP JIKA INGIN MELAKUKAN PENUKARAN VOUCHER.....	66
TABEL IV-28	PENILAIAN KINERJA TERHADAP PIHAK GO-JEK MAMPU MERESPON DENGAN CEPAT AKAN INFORMASI YANG DIBUTUHKAN.....	66
TABEL IV-29	TINGKAT KEPENTINGAN TERHADAP PIHAK GO-JEK MAMPU MERESPON DENGAN CEPAT AKAN INFORMASI YANG DIBUTUHKAN.....	67
TABEL IV-30	PENILAIAN KINERJA TERHADAP SALDO GO-PAY TERJAMIN.....	68
TABEL IV-31	TINGKAT KEPENTINGAN TERHADAP SALDO GO-PAY TERJAMIN.....	68
TABEL IV-32	PENILAIAN KINERJA TERHADAP SALDO AMAN WALAUPUN LAMA TIDAK DIGUNAKAN.....	69
TABEL IV-33	TINGKAT KEPENTINGAN TERHADAP SALDO AMAN WALAUPUN LAMA TIDAK DIGUNAKAN.....	69

TABEL IV-34	PENILAIAN KINERJA TERHADAP GO-PAY AMAN DIGUNAKAN.....	70
TABEL IV-35	TINGKAT KEPENTINGAN TERHADAP GO-PAY AMAN DIGUNAKAN.....	71
TABEL IV-36	PENILAIAN KINERJA TERHADAP JAMINAN DALAM PEMBERIAN CASH BACK.....	71
TABEL IV-37	TINGKAT KEPENTINGAN TERHADAP GO-PAY AMAN DIGUNAKAN.....	73
TABEL IV-38	PENILAIAN KINERJA TERHADAP FIN-TECH GO-PAY LEBIH EFISIEN.....	72
TABEL IV-39	TINGKAT KEPENTINGAN TERHADAP FIN-TECH GO- PAY LEBIH EFISIEN.....	73
TABEL IV-40	PENILAIAN KINERJA TERHADAP KONSUMEN MUDAH MELAKUKAN PROSES UPGRADE PADA APLIKASI GO- PAY.....	73
TABEL IV-41	TINGKAT KEPENTINGAN TERHADAP KONSUMEN MUDAH MELAKUKAN PROSES UPGRADE PADA APLIKASI GO-PAY.....	74

TABEL IV-42	PENILAIAN KINERJA TERHADAP GO-PAY MERUPAKAN MEDIA ATAUN ALAT YANG IDEAL DALAM TRANSAKSI PEMBAYARAN TRANSPORTASI.....	75
TABEL IV-43	TINGKAT KEPENTINGAN TERHADAP GO-PAY MERUPAKAN MEDIA ATAUN ALAT YANG IDEAL DALAM TRANSAKSI PEMBAYARAN TRANSPORTASI.....	75
TABEL IV-44	PENILAIAN KINERJA TERHADAP PEMBAYARAN MELALUI FIN-TECH GO-PA BISA KEMANA SAJA.....	76
TABEL IV-45	TINGKAT KEPENTINGAN TERHADAP PEMBAYARAN MELALUI FIN-TECH GO-PA BISA KEMANA SAJA.....	76
TABEL IV-46	PENILAIAN KINERJA TERHADAP DRIVER GO-JEK MENGUTAMAKAN KONSUMEN YANG MEMILIH PEMBAYARAN MELALUI GO-PAY.....	77
TABEL IV-47	TINGKAT EPENTINGAN TERHADAP DRIVER GO-JEK MENGUTAMAKAN KONSUMEN YANG MEMILIH PEMBAYARAN MELALUI GO-PAY.....	78

TABEL IV-48	PENILAIAN KINERJA TERHADAP DRIVER GO-JEK CEPAT TANGGAP SAAT INGIN MELAKUKAN TOP-UP GO-PAY.....	78
TABEL IV-49	TINGKAT KEPENTINGAN TERHADAP DRIVER GO-JEK CEPAT TANGGAP SAAT INGIN MELAKUKAN TOP-UP GO-PAY.....	79
TABEL IV-50	PENILAIN KINERJA TERHADAP DRIVER GO-JEK MENGUTAMAKAN KONSUMEN YANG MEMILIH PEMBAYARAN MELALUI UANG TUNAI.....	79
TABEL IV-51	TINGKAT KEPENTINGAN TERHADAP DRIVER GO-JEK MENGUTAMAKAN KONSUMEN YANG MEMILIH PEMBAYARAN MELALUI UANG TUNAI.....	80
TABEL IV-52	TITIK KOORDINASI DIAGARAM KARTESIUS.....	80

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR III-1	DIAGRAM KARTESIUS.....	36
GAMBAR III-2	KERANGKA PEMIKIRAN.....	39
GAMBAR IV-3	DIAGRAM KARTESIUS.....	83

DAFTAR LAMPIRAN

- LAMPIRAN-1 SPSS PENGUJIAN VALIDITAS INSTRUMEN TINGKAT KINERJA
- LAMPIRAN-2 SPSS PENGUJIAN VALIDITAS INSTRUMEN TINGKAT KEPENTINGAN
- LAMPIRAN-3 SPSS HASIL PENGUJIAN RELIABILITAS
- LAMPIRAN-4 KUESIONER TENTANG ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN FIN-TECH GO-PAY
- LAMPIRAN-5 TABULASI KUESIONER TENTANG ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN FIN-TECH GO-PAY INSTRUMEN TINGKAT KINERJA
- LAMPIRAN-6 TABULASI KUESIONER TENTANG ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN FIN-TECH GO-PAY INSTRUMEN TINGKAT KEPENTINGAN