

## ABSTRAK

Nama : Ghinaa Haniifah  
Program Studi : Manajemen  
Judul : Analisis Kualitas Layanan Pada Kepuasan Pengguna *E-Wallet* Dana Menggunakan Metode *Servqual* Dan *Importance Performance Analysis* (IPA)  
Dosen Pembimbing : Dr. Annuridya R.P.O, S.Pi, MM.

DANA telah menarik perhatian yang signifikan sebagai salah satu platform dompet elektronik yang terkemuka banyak permasalahan yang ditimbulkan seperti transfer yang tidak dikirim, kehilangan uang dan masalah lainnya, maka diperlukan analisis tanggapan pengguna mengenai persepsi dan kinerja yang dihasilkan aplikasi tersebut. Tujuan dari penelitian untuk mengetahui bagaimana pengaruh variabel kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi E-wallet DANA, untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna *E-wallet* DANA berdasarkan metode *Servqual*, untuk mengetahui atribut kualitas pelayanan yang perlu ditingkatkan, untuk mengetahui perbaikann yang diperlukan oleh *E-wallet* DANA untuk meningkatkan kualitas layanan. Populasi peneliti ini adalah pengguna DANA yang berusia diatas 18 tahun. Pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dan di dapat 175 responden yang digunakan pada penelitian ini. Dimensi yang digunakan pada penelitian ini adalah *E-ServQual* dengan 9 variabel yaitu *efficiency, fulfilment, system availability, responsiveness, compensation, privacy, contact, trust, dan design*. Setelah itu, menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Hasil penelitian yang didapat berupa rekomendasi hasil kuadran IPA yang perlu diperbaiki. Hasil penelitian ini juga menunjukkan dari 9 variabel hanya 3 variabel yang memiliki pengaruh ialah *responsiveness, Trust* dan *design*. Hasil gap antara persepsi dan kinerja menunjukkan bahwa kualitas layanan DANA masih dinilai kurang baik karena hasil gap menunjukkan angka *negative*.

**Kata Kunci** : *E- ServQual, E-wallet, Importance Performance Analysis, Kepuasan Pengguna, Kualitas Layanan.*

## **ABSTRACT**

Name : Ghinaa Haniifah  
Study Program : Management  
Title : Analysis of Service Quality on User Satisfaction E – DANA  
Wallet Using Servqual and Importance Performance Analysis  
(IPA) Method  
Supervisor : Dr. Annuridya R.P.O, S.Pi, MM.

*DANA has attracted significant attention as one of the leading electronic wallet platforms with many problems such as transfers that are not sent, loss of money and other problems, it is necessary to analyze user responses regarding the perceptions and performance generated by the application. The purpose of the research is to find out how the influence of service quality variables on user satisfaction of the DANA E-wallet application, to determine the level of satisfaction of DANA E-wallet users based on the SERVQUAL method, to find out the service quality attributes that need to be improved, to find out the improvements needed by E-wallet DANA to improve service quality. The population of this research is DANA users who are over 18 years old. Sampling using purposive sampling and 175 respondents were used in this study. The method used in this study is E-ServQual with 9 variables, namely efficiency, fulfillment, system availability, responsiveness, compensation, privacy, contact, trust, and design. After that, using the Importance Performance Analysis (IPA) method. The research results obtained are recommendations for the results of the IPA quadrant that need to be improved. The results of this study also show that of the 9 variables only 3 variables that have an influence are responsiveness, trust and design. The results of the gap between perception and performance show that the quality of DANA services is still considered poor because the gap results show negative numbers.*

**Keywords** : *E- ServQual, E-wallet, Importance Performance Analysis, Quality of Service, User Satisfaction.*