



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

## ***ANALYSIS OF CONSUMER SATISFACTION TOWARD GO-PAY FIN-TECH SERVICE AT FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS STUDENTS AT CHRISTIAN UNIVERSITY OF INDONESIA***

Juniaty Tambunan

[tambunanjuniaty@gmail.com](mailto:tambunanjuniaty@gmail.com)

Carolina F. Sembiring

[carolina.Sembiring.uki.ac.id](mailto:carolina.Sembiring.uki.ac.id)

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Kristen Indonesia  
Jakarta, Indonesia

### ***Abstract***

*The study was conducted at the Faculty of Economics and Business of the Christian University of Indonesia to know customers satisfaction and expectations as well as the implementation or performance of the company. In providing good services to customers, GO-JEK companies must pay attention to the variables that become this research, namely five dimensions of service quality, among others tangible, responsiveness, assurance, realibility, and emphaty. GO-JEK management needs to pay attention to comfort and security in every transaction on the GO-PAY application.*

*Keywords: Cunstomer satisfaction, The Importance and Performance Analysis, Fin-Tech GO-PAY*

## **1.Pendahuluan**

### **Latar Belakang Masalah**

Perubahan pola hidup dan bisnis masyarakat Indonesia yang disebabkan oleh perkembangan teknologi, salah satunya adalah bisnis *online* yang sedang tren saat ini yaitu transportasi *online* seperti GO-JEK yang membentuk sebuah jaringan terintegrasi yang dapat memudahkan dalam melayani masyarakat dengan cepat dan efisien. GO-JEK mengeluarkan sebuah *financial teknologi* untuk mempermudah tiap konsumen melakukan pembayaran tiap layanan jasa yang ditawarkan oleh PT GO-JEK. yaitu GO-PAY. Berdasarkan hasil pengamatan penulis dilapangan terdapat beberapa permasalahan mahasiswa/i konsumen *Fin-Tech GO-PAY* di FEB UKI seperti hangusnya saldo *GO-PAY* tanpa ada transaksi, *GO-PAY* tidak sistematis kepada akun *driver* tetapi saldo konsumen *GO-PAY* terpotong, dominan potongan *GO-PAY* lebih banyak ke makanan dibandingkan ke potongan Go-Ride, dan penukaran voucher *GO-PAY* suka tidak sistematis. *Driver* GO-JEK lebih mengutamakan konsumen yang menggunakan transaksi melalui uang tunai atau *cash*, ketika konsumen salah salah memasukan tujuan pada layanan GO-JEK dan jika ingin

membatalkan pesanan saldo GO-PAY tidak bisa kembali lagi. Dengan adanya kasus seperti di atas tentunya akan mempengaruhi kepuasan konsumen GO-PAY karena kepuasan konsumen merupakan hal terpenting yang digunakan untuk menarik konsumen.

Dari latar belakang di atas, penulis tertarik untuk memilih judul penelitian skripsi yaitu “ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN *FIN-TECH GO-PAY* PADA MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS DI UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA”

### **Perumusan Masalah**

Apakah sudah ada kesesuaian antara harapan dengan kinerja layanan *Fin-Tech GO-PAY* mahasiswa FEB UKI, Cawang, Jakarta Timur.

### **Ruang Lingkup Penelitian**

Ruang lingkup penelitian dalam penelitian ini adalah di FEB UKI, Semester Genap T.A 2019, dan variabel penulisan adalah kinerja pelayanan *Fin-Tech GO-PAY* yang meliputi *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*

### **Tujuan Penelitian**

Untuk mengetahui kesesuaian antara harapan dan kinerja layanan *Fin-Tech GO-PAY* pada mahasiswa FEB UKI, Cawang, Jakarta Timur

### **Manfaat Penelitian**

Penelitian ini dilakukan agar dapat menjadi bahan masukan bagi pihak perusahaan terutama manajemen GO-JEK agar dapat memperbaiki kualitas pelayanan terhadap konsumen pengguna *Fin-Tech GO-PAY*

## **2.URAIAN TEORI**

### **Pengertian Pemasaran**

Menurut (Kotler & G, 2008), “Pemasaran adalah sebagai proses dimana perusahaan menciptakan nilai bagi pelanggan dan membangun hubungan yang kuat dengan pelanggan yang tujuannya menangkap nilai dari pelanggan sebagai imbalannya.”

### **Bauran Pemasaran Jasa**

Menurut (Lupiyoadi, 2013a) menyatakan “terdapat tujuh hal bauran pemasaran jasa, yaitu:

1. Product : suatu jenis jasa yang dibutuhkan oleh konsumen
2. Price : penentuan harga satu jasa yang akan ditawarkan kepada konsumen

3. Place : bagaimana penerapan kegiatan yang dilakukan perusahaan agar jasa sampai ke konsumen
4. Promotion : bagaimana penginformasian produk atau jasa dilakukan agar tersampaikan kepada konsumen
5. People : bagaimana kualitas SDM atau kualitas karyawan yang akan di pekerjakan
6. Process : bagaimana proses penyampain jasa dan bagaimana tingkatan layanan dalam operasi jasa tersebut
7. Physical evidence/environment : berkaitan dengan bagaimana mengelola lingkungan jasa

Menurut Kotler dan Keller dalam jurnal (Selang, 2013) menyatakan “Bauran pemasaran adalah perangkat alat pemasaran yang digunakan perusahaan untuk mengejar tujuan perusahaannya”

Menurut (Lovelock, Wirtz, & Mussry, 2011) “jasa adalah kegiatan ekonomi yang menciptakan dan memberikan manfaat bagi pelanggan pada waktu dan tempat tertentu, sebagai hasil dari tindakan mewujudkan perubahan yang diinginkan dalam diri atau atas nama penerima jasa tersebut”

Menurut Berry dalam Alma dalam jurnal (Pawestriningtyas, Suharyono, & Suyadi, 2016) menjelaskan 3 karakteristik jasa, yaitu: “1) Lebih bersifat tidak berwujud daripada berwujud (*More intangible than tangible*). 2) Produksi dan konsumsi bersamaan waktu (*Silmultaneous production and consumption*) 3) Kurang memiliki standar dan kesamaan (*less standarized and uniform*)”

### **Perilaku Konsumen**

Menurut Swasta dalam jurnal (Saputra, B.N.L.Tobing, & Siagian, 2016) menyatakan “perilaku konsumen dapat didefinisikan sebagai kegiatan-kegiatan individu yang secara langsung terlibat dalam mendapatkan termasuk mempergunakan barang-barang dan jasa, keputusan pada persiapan dan penentuan kegiatan-kegiatan tersebut”

### **Kepuasan Konsumen**

Menurut (Kotler, 2005) “kepuasan konsumen adalah sebagai perasaan senang atau keadaan yang telah muncul setelah membandingkan antara kinerja hasil dengan produk yang dipikirkan terhadap kinerja hasil yang diharapkan”

Menurut Zeithaml & Bitner dalam jurnal (Saidani & Arifin, 2012) “mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan dan kinerja aktual jasa”

Menurut Yamit dalam jurnal (Randita, Tobing, & Sidharta, n.d.) menyatakan “kepuasan konsumen merupakan evaluasi purna beli atau hasil evaluasi setelah membandingkan apa yang dirasakan dengan harapannya”

kepuasan konsumen adalah salah satu alat ukur sebuah perusahaan jasa maupun perusahaan produk tentang sejauh mana manfaat yang dirasakan pelangganya terhadap jasa atau produk yang ditawarkan perusahaan

### **Aspek Kualitas Pelayanan**

SERVICE QUALITY (SERQUAL) menurut (Lupiyoadi, 2013b) yaitu:

1. *Tangible* : Penampilan fisik yang diandalkan dalam menarik perhatian konsumennya
2. *Realibilitas* : Kinerja yang dijanjikan perusahaan sesuai dengan harapan konsumennya
3. *Responsiveness* : kemampuan untuk merespon dan membantu keluhan konsumen
4. *Assurance* : Kemampuan untuk menumbuhkan rasa kepercayaan kepada perusahaan
5. *Empathy* : Berusaha memberikan perhatian kepada konsumennya

### **Pengertian *Fin-Tech GO-PAY***

*Financial technology (FinTech)* merupakan salah satu contoh penggabungan kemajuan teknologi dengan sistem keuangan yang akhirnya mengubah model bisnis dalam bertransaksi dan menjadi lebih efisien. Salah satu inovasi *Fin-Tech* ini adalah *GO-PAY*, yaitu fitur yang digunakan dalam pembayaran layanan aplikasi GO-JEK. Perusahaan yang mengikuti kemajuan teknologi memiliki tujuan agar konsumen puas dengan sistem yang telah meningkatkan kinerja perusahaan. *Fin-Tech* telah tersebar menjadi salah satu alat yang efisien pada kegiatan masyarakat.

## **METODE PENELITIAN**

### **Populasi dan Sampel**

#### **Populasi**

Populasi dalam penulisan ini adalah seluruh mahasiswa aktif pada tahun akademik 2018/2019 di FEB UKI yang menggunakan pembayaran *Fin-Tech GO-PAY*

#### **Sampel**

Dalam penentuan sampel penelitian ini menggunakan 100 responden dengan kriteria responden yaitu

- a) Konsumen GO-JEK yang memiliki aplikasi *Fin-Tech GO-PAY* didalam *smartphone* atau *gadget*
- b) Konsumen GO-JEK yang menggunakan *Fin-Tech GO-PAY* dalam transaksi layanan GO-JEK

### **Metode Pengumpulan Data**

#### **1.Data Primer**

Dengan menyebarkan kuisioner, karena populasi tidak diketahui maka untuk menentukan sampel digunakan rumus pendekatan sampel Isaac Michel  $n = \frac{Z^2}{4\mu^2}$  dihasilkan 96,4 dan dibulatkan menjadi 100 responden

## 2. Data Sekunder

Dikumpulkan penulis melalui studi kepustakaan dari pihak GO-JEK dan *Fin-Tech GO-PAY* adalah layanan transaksi pada aplikasi GO-JEK

### Pengujian Instrumen

#### 1.Uji Validitas

Menggunakan menggunakan program *Statistical Product and Service Solutions* (SPSS) 21, dengan kriteria sebagai berikut:

- a) Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka pernyataan tersebut valid
- b) Jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka pernyataan tersebut tidak valid

#### 2.Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas menggunakan rumus Alpha Cronbach dengan pengambilan keputusan yaitu:

- a) Jika  $r_{alpha} > r_{tabel}$  maka kuesioner reliabel
- b) Jika  $r_{alpha} < r_{tabel}$  maka kuesioner tidak reliabel.

### Metode Analisis Data

#### 1.Skala likert (*Likert score*)

Dalam mengukur tanggapan konsumen *Fin-Tech GO-PAY* maka digunakan skala likert.

Untuk kinerja diberi penilaian dengan bobot sebagai berikut :

Sangat Puas	(SP)	= 5
Puas	(P)	= 4
Netral	(N)	= 3
Tidak Puas	(TP)	= 2
Sangat Tidak Puas	(STP)	= 1

Dan untuk kepentingan diberi penilaian dengan bobot sebagai berikut :

Sangat Penting	(SP)	= 5
Penting	(P)	= 4
Netral	(N)	= 3
Tidak penting	(TP)	= 2
Sangat tidak penting	(STP)	= 1

#### 2.Importance Performance Analysis

- a) Tingkat kesesuaian merupakan hasil perbandingan skor kinerja dengan skor kepentingan.

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Keterangan :

Tki =Tingkat kesesuaian koresponden

Xi =Skor penilaian kinerja perusahaan pengelola

Yi =Skor penilaian kepentingan pelanggan

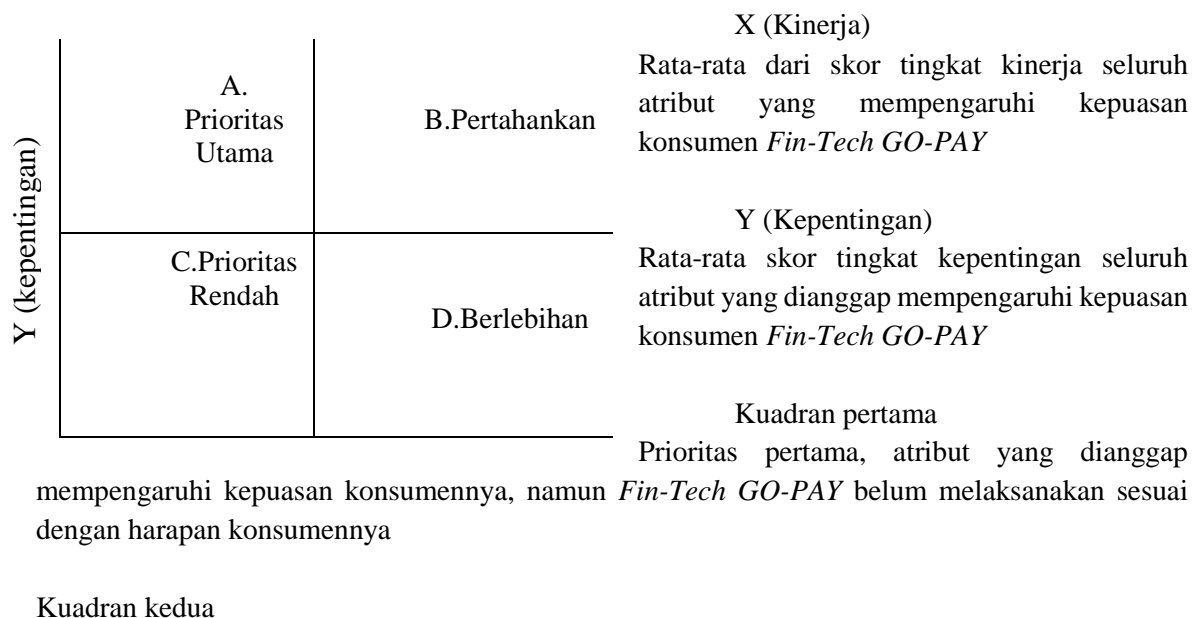
b) Diagram Kartesius

Dari semua perhitungan yang dilakukan oleh peneliti maka hasilnya akan dijabarkan kedalam empat bagian diagram Kartesius seperti pada gambar berikut :

KINERJA

Gambar 1. Diagram Kartesius

Keterangan:



Pertahankan prestasi, atribut yang berhasil dilaksanakan oleh perusahaan karena sangat penting bagi konsumennya oleh karena itu harus dipertahankan

Kuadran ketiga

Prioritas rendah, dianggap kurang penting pengaruhnya bagi konsumen dan pelaksanaannya biasa saja

Kuadran keempat

Berlebihan, dianggap kurang penting tetapi kinerjanya sangat memuaskan.

## ANALIS DAN PEMBAHASAN

### Karakteristik Responden

Data yang dikumpulkan 100 responden secara acak kepada konsumen *Fin-Tech GO-PAY* pada mahasiswa FEB UKI Semester Genap TA 2019 memperoleh identitas responden sebagai berikut:

1. Karakteristik responden berdasarkan jurusan:

S1 Akuntansi sebanyak 39 responden (39%), S1 Manajemen sebanyak 37 responden (37%), D3 Akuntansi sebanyak 13 responden (13%), D3 Perpajakan sebanyak 11 responden (11%).

2. Karakteristik berdasarkan tahun angkatan:

TA 2015 sebanyak 15 responden (15%), TA 2016 sebanyak 22 responden (22%), TA 2017 sebanyak 28 responden (28%), TA 2018 sebanyak 32 responden (32%)

3. Karakteristik berdasarkan jenis *operating system Handphone* yang digunakan:

pengguna *IOS* sebanyak 32 responden (32%) dan pengguna Android 68 responden (68%)

### Pengujian Instrumen

1. Uji Validitas

Diketahui bahwa  $r_{tabel}$  untuk sampel uji coba ini ( $n$ ) 100 orang pada taraf signifikan ( $\alpha$ ) 0,05 adalah sebesar 0,1966. Diketahui bahwa 18 butir pernyataan pada kuisioner kinerja adalah valid, karena memiliki  $r_{hitung}$  lebih besar dari pada  $r_{tabel}$  (0,1966). Dan 18 butir pernyataan pada kuisioner kepentingan adalah valid, karena memiliki  $r_{hitung}$  lebih besar dari pada  $r_{tabel}$  (0,1966).

2. Uji Reliabilitas

Pada penelitian ini menunjukkan bahwa nilai Alpha Cronbach  $\alpha$  untuk kinerja sebesar 0,906 untuk 18 butir pernyataan reliabel dan nilai Alpha Cronbach  $\alpha$  untuk kepentingan sebesar 0,926 untuk 18 butir pernyataan. Oleh karena itu nilai Alpha Cronbach  $\alpha$  positif dan lebih besar dari  $r_{tabel}$  (0,1966) maka kelima variabel memenuhi syarat reliabel dan dapat dilihat dari tabel 1 dibawah ini

**Tabel 1. Hasil Pengujian Reliabilitas**

VARIABEL	BUTIR PERNYATAAN VALID	ALPHA CRONBACH	KETERANGAN
Kinerja	18	0.906	Reliabel
Kepentingan	18	0.926	Reliabel

Sumber: Data diisi oleh penulis

### Pengolahan Data

Mengukur keakuratan data

a. Variabel kinerja

**Tabel 2. Data Atribut Kinerja**

NO	Pernyataan	SP	P	CP	TP	STP	Jumlah
1	<i>Fin-Tech</i> GO-PAY digunakan untuk transaksi di aplikasi layanan GO-JEK	3	16	56	18	7	100
2	Menggunakan <i>Fin-Tech</i> GO-PAY, bahwa konsumen mendapatkan point dan potongan harga setiap transaksi	3	9	60	17	11	100
3	Informasi pada aplikasi <i>Fin-Tech</i> GO-PAY mudah dipahami	3	12	57	14	14	100
4	Saya mengetahui syarat-syarat untuk mendapatkan potongan harga	3	16	52	15	14	100
5	Kemampuan Pihak <i>Constumer service</i> memberikan pelayanan dengan cepat dan benar	8	8	44	33	7	100
6	Pihak yang bekerja sama dengan GO-JEK cepat tanggap jika melakukan penukaran <i>voucher</i>	6	19	42	22	11	100
7	Pihak GO-JEK memberikan informasi yang dibutuhkan	10	8	49	19	14	100
8	Saldo Konsumen terjamin	5	27	32	29	7	100
9	Memberikan jaminan saldo tetap ada walaupun lama tidak digunakan	5	19	31	34	11	100
10	Layanan <i>Fin-Tech</i> GO-PAY aman untuk digunakan	5	23	31	27	14	100
11	memberikan jaminan cash back kepada konsumen	5	21	31	29	14	100
12	Menggunakan <i>Fin-Tech</i> GO-PAY lebih efisien	5	45	28	16	6	100
13	Mudah dalam melakukan proses <i>upgrade</i>	5	23	32	30	10	100



14	<i>Fin-Tech GO-PAY</i> ideal digunakan dalam transaksi layanan transportasi	5	24	47	13	11	100
15	<i>FIN-TECH GO-PAY</i> bisa digunakan kemana saja.	5	24	30	29	12	100
16	Driver GO-JEK mengutamakan konsumen yang memilih pembayaran melalui <i>Fin-Tech GO-PAY</i>	6	15	37	30	12	100
17	Driver GO-JEK cepat tanggap melakukan <i>top up</i> GO-PAY	5	13	49	22	11	100
18	Driver GO-JEK mengutamakan konsumen yang memilih pembayaran melalau tunai	5	14	53	20	8	100
	TOTAL	92	336	761	417	194	1800

Sumber: Data diisi oleh penulis

Menguji Reliabilitas:

Reliabilitas .....0,9s/d 1 akurat

Data kinerja :

$$\sum Xi = 92 + 336 + 761 + 417 + 194 = 1800$$

$$\sum (xi)^2 = (1800)^2 = 3.240.000$$

$$\sum (xi)^2 = 3^2 + 16^2 + 56^2 + 18^2 + 7^2 + \dots + 5^2 + 14^2 + 53^2 + 20^2 + 8^2 = 55.002$$

$$CF = \frac{(\sum Xi)^2}{N} = \frac{(100 \times 18)^2}{18 \times 5} = 36.000$$

Tabel 3. Perhitungan Skala Likert-Kinerja

ATRIBUT	KINERJA					JUMLAH
	SP <sup>2</sup>	P <sup>2</sup>	CP <sup>2</sup>	TP <sup>2</sup>	STP <sup>2</sup>	
1	9	256	3136	324	49	3774
2	9	81	3600	289	121	4100
3	9	144	3249	196	196	3794
4	9	256	2704	225	196	3390
5	64	64	1936	1089	49	3202

6	36	361	1764	484	121	2766
7	100	64	2401	361	196	3122
8	25	729	1024	841	49	2668
9	25	361	961	1156	121	2624
10	25	529	961	729	196	2440
11	25	441	961	841	196	2464
12	25	2025	784	256	36	3126
13	25	529	1024	900	100	2578
14	25	576	2209	169	121	3100
15	25	576	900	841	144	2486
16	36	225	1369	900	144	2674
17	25	169	2401	484	121	3200
18	25	196	2809	400	64	3494
TOTAL	522	7582	34193	10485	2220	55002

Sumber: Data diisi oleh penulis

$$\begin{aligned}
 SS_T &= X^2 - CF \dots\dots\dots(a) \\
 &= 55.002 - 36.000 \\
 &= 19.002
 \end{aligned}$$

Hasil perhitungan menunjukkan bahwa nilai *Sum Square Total* ( $SS_T$ ) adalah sebesar 19.002

**Tabel 4. Perhitungan Skala Likert Baris-Kinerja**

ATRIBUT	KINERJA					JUMLAH
	SP	P	CP	TP	STP	
1	3	16	56	18	7	100
2	3	9	60	17	11	100
3	3	12	57	14	14	100
4	3	16	52	15	14	100
5	8	8	44	33	7	100
6	6	19	42	22	11	100

7	10	8	49	19	14	100
8	5	27	32	29	7	100
9	5	19	31	34	11	100
10	5	23	31	27	14	100
11	5	21	31	29	14	100
12	5	45	28	16	6	100
13	5	23	32	30	10	100
14	5	24	47	13	11	100
15	5	24	30	29	12	100
16	6	15	37	30	12	100
17	5	13	49	22	11	100
18	5	14	53	20	8	100
TOTAL	92	336	761	417	194	1800

Sumber: Data diisi oleh penulis

$$\begin{aligned}
 SS_B &= \frac{(100)^2 + (100)^2 + (100)^2 + (100)^2 + (100)^2 + (100)^2 + \dots}{5} \\
 &= \frac{(100)^2 + (100)^2 + (100)^2}{5} - CF \\
 &= \frac{180.000}{5} - 36.000 \\
 &= 0
 \end{aligned}$$

Hasil perhitungan menunjukkan bahwa nilai *Sum Square antar Baris* ( $SS_B$ ) adalah sebesar 0

$$\begin{aligned}
 &= \frac{(92)^2 + (336)^2 + (761)^2 + (417)^2 + (194)^2}{18} - 36.000 \\
 &= \frac{912.006}{18} - 36.000 \\
 &= 50.667 - 36.000 \\
 &= 14.667
 \end{aligned}$$

Hasil perhitungan menunjukkan bahwa nilai *Sum Square antar kolom* ( $SS_K$ ) adalah sebesar 14.667

$$\begin{aligned}
 SS_E &= SS_T - SS_B - SS_K \\
 &= 19.002 - 0 - 14.667 \\
 &= 4.335
 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan maka dapat diukur tingkat keakuratan alat ukur yang digunakan untuk data kinerja melalui tabel ANOVA, dengan memasukan angka-angka yang diperoleh dari hasil perhitungan  $SS_B$ ,  $SS_K$ , Error atau  $SS_E$  dan total. Dapat dilihat pada tabel 5 di bawah ini

**Tabel 5. Data Anova Kinerja**

SUMBER DATA	SS	DF	Ms
SS <sub>B</sub>	0	18-1=17	0
SS <sub>K</sub>	14.667	5-1=4	3.666,75
SSE	4.335	68	63,75
Total	19.002	89	373,047

Sumber: Data diisi oleh penulis

$$F_n = \frac{\mu SS_K - \mu Error}{\mu SS_K} = \frac{3.667,75 - 63,75}{3.667,75} = 0,982 \text{ (Akurat)}$$

b. Data variabel kepentingan

Tabel 6. Data Atribut Kepentingan

NO	Pernyataan	SP	P	CP	TP	STP	Jumlah
1	<i>Fin-Tech</i> GO-PAY digunakan untuk transaksi di aplikasi layanan GO-JEK	63	36	1	0	0	100
2	Menggunakan <i>Fin-Tech</i> GO-PAY, bahwa konsumen mendapatkan point dan potongan harga setiap transaksi	70	22	7	1	0	100
3	Informasi pada aplikasi <i>Fin-Tech</i> GO-PAY mudah dipahami	61	36	1	2	0	100
4	Saya mengetahui syarat-syarat untuk mendapatkan potongan harga	63	28	5	4	0	100
5	Kemampuan Pihak <i>Constumer service</i> memberikan pelayanan dengan cepat dan benar	44	52	4	0	0	100
6	Pihak yang bekerja sama dengan GO-JEK cepat tanggap jika melakukan penukaran <i>voucher</i>	47	37	15	1	0	100
7	Pihak GO-JEK memberikan informasi yang dibutuhkan	54	38	7	1	0	100
8	Saldo Konsumen terjamin	0	63	30	6	1	100
9	Memberikan jaminan saldo tetap ada walaupun lama tidak digunakan	47	41	12	0	0	100
10	Layanan <i>Fin-Tech</i> GO-PAY aman untuk digunakan	0	68	30	1	1	100
11	memberikan jaminan cash back kepada konsumen	0	64	33	2	1	100
12	Menggunakan <i>Fin-Tech</i> GO-PAY lebih efisien	0	69	30	1	0	100
13	Mudah dalam melakukan proses <i>upgrade</i>	67	26	6	1	0	100
14	<i>Fin-Tech</i> GO-PAY ideal digunakan dalam transaksi layanan transportasi	70	28	1	1	0	100
15	<i>Fin-Tech</i> GO-PAY bisa digunakan kemana saja.	61	35	3	1	0	100

16	Driver GO-JEK mengutamakan konsumen yang memilih pembayaran melalui <i>Fin-Tech GO-PAY</i>	57	38	3	1	1	100
17	Driver GO-JEK cepat tanggap melakukan <i>top up GO-PAY</i>	37	34	22	4	3	100
18	Driver GO-JEK mengutamakan konsumen yang memilih pembayaran melalalui tunai	50	27	18	2	3	100
	TOTAL	791	742	228	29	10	1800

Sumber: Data diisi oleh penulis

Menguji Reliabilitas:

Reliabilitas .....0,9s/d 1 akurat

Data kinerja :

$$\begin{aligned} \sum Xi &= 791 + 742 + 228 + 29 + 10 \\ &= 1800 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \sum (xi)^2 &= (1800)^2 \\ &= 3.240.000 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \sum (xi)^2 &= 63^2 + 36^2 + 1^2 + 0^2 + 0^2 + \dots + 50^2 + 27^2 + 18^2 + 2^2 + 3^2 \\ &= 85.852 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} CF &= \frac{(\sum Xi)^2}{N} \\ &= \frac{(100 \times 18)^2}{18 \times 5} \\ &= 36.000 \end{aligned}$$

Tabel 7. Perhitungan Skala *Likert*- Kepentingan

ATRIBUT	KEPENTINGAN					JUMLAH
	SP <sup>2</sup>	P <sup>2</sup>	CP <sup>2</sup>	TP <sup>2</sup>	STP <sup>2</sup>	
1	3969	1296	1	0	0	5266
2	4900	484	49	1	0	5434
3	3721	1296	1	4	0	5022
4	3969	784	25	16	0	4794
5	1936	2704	16	0	0	4656
6	2209	1369	225	1	0	3804
7	2916	1444	49	1	0	4410
8	0	3969	900	36	1	4906
9	2209	1681	144	0	0	4034
10	0	4624	900	1	1	5526
11	0	4096	1089	4	1	5190
12	0	4761	900	1	0	5662

13	4489	676	36	1	0	5202
14	4900	784	1	1	0	5686
15	3721	1225	9	1	0	4956
16	3249	1444	9	1	1	4704
17	1369	1156	484	16	9	3034
18	2500	729	324	4	9	3566
TOTAL	46057	34522	5162	89	22	85852

Sumber: Data diisi oleh penulis

$$\begin{aligned}
 SS_T &= X^2 - CF \dots \dots \dots (a) \\
 &= 85.852 - 36.000 \\
 &= 49.852
 \end{aligned}$$

Hasil perhitungan menunjukkan bahwa nilai *Sum Square* Total ( $SS_T$ ) adalah sebesar 49.852.

**Tabel 8. Perhitungan Skala Likert Baris –Kepentingan**

ATRIBUT	KEPENTINGAN					JUMLAH
	SP	P	CP	TP	STP	
1	63	36	1	0	0	100
2	70	22	7	1	0	100
3	61	36	1	2	0	100
4	63	28	5	4	0	100
5	44	52	4	0	0	100
6	47	37	15	1	0	100
7	54	38	7	1	0	100
8	0	63	30	6	1	100
9	47	41	12	0	0	100
10	0	68	30	1	1	100
11	0	64	33	2	1	100
12	0	69	30	1	0	100
13	67	26	6	1	0	100
14	70	28	1	1	0	100
15	61	35	3	1	0	100
16	57	38	3	1	1	100
17	37	34	22	4	3	100
18	50	27	18	2	3	100
TOTAL	791	742	228	29	10	1800

Sumber: Data diisi oleh penulis

$$SS_B = \frac{(100)^2 + (100)^2 + (100)^2 + (100)^2 + (100)^2 + (100)^2 + \dots}{5}$$

$$\begin{aligned} & \frac{(100)^2 + (100)^2 + (100)^2}{5} - CF \\ &= \frac{180.000}{5} - 36.000 \\ &= 0 \end{aligned}$$

Hasil perhitungan menunjukkan bahwa nilai *Sum Square* antar Baris ( $SS_B$ ) adalah sebesar 0

$$\begin{aligned} &= \frac{(791)^2 + (742)^2 + (228)^2 + (29)^2 + (10)^2}{18} - 36.000 \\ &= \frac{1.229.170}{18} - 36.000 \\ &= 68.287 - 36.000 \\ &= 32.287 \end{aligned}$$

Hasil perhitungan menunjukkan bahwa nilai *Sum Square* antar kolom ( $SS_K$ ) adalah sebesar 32.287

$$\begin{aligned} SS_E &= SS_T - SS_B - SS_K \\ &= 49.852 - 0 - 32.287 \\ &= 17.565 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan maka dapat diukur tingkat keakuratan alat ukur yang digunakan untuk data kinerja melalui tabel ANOVA, dengan memasukan angka-angka yang diperoleh dari hasil perhitungan  $SS_B$ ,  $SS_K$ , Error atau  $SS_E$  dan total. Informasi data ANOVA dapat diketahui seperti disajikan dalam tabel 9 dibawah ini.

**Tabel 9. Anova Data Kepentingan**

SUMBER DATA	SS	DF	Ms
$SS_B$	0	18-1=17	0
$SS_K$	32.287	5-1=4	8.071,75
SSE	17.565	68	258,30
Total	49.852	89	833,005

Sumber: Data diisi oleh penulis

$$\Gamma_n = \frac{\mu SS_K - \mu Error}{\mu SS_K} = \frac{8.071,75 - 258,30}{8.071,75} = 0,967(\text{Akurat})$$

### Hasil Pengolahan Data

Berikut adalah tabel pengolahan data titik koordinat dari masing-masing atribut layanan *Fin-Tech* GO-PAY untuk diagram kartesius. Dimana titik-titik koordinat diperoleh dari rumus rata-rata tertimbang

yaitu hasil dari pembagian seluruh atribut layanan *Fin-Tech* GO-PAY dibagi dengan jumlah atribut layanan *Fin-Tech* GO-PAY dan dihasilkan kinerja  $\bar{X} = 2,84$  dan kepentingan  $\bar{Y} = 4,48$ .

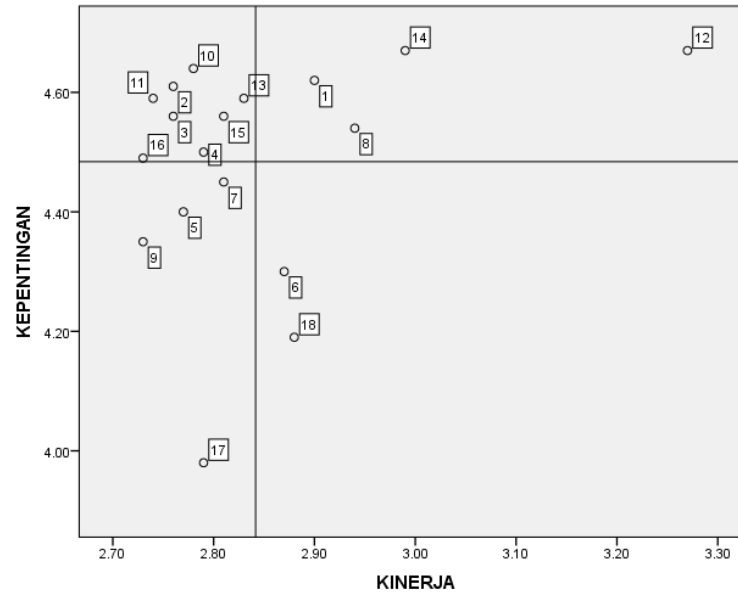
**Tabel 10. Titik Koordinat Diagram Kartesius**

NO	PERNYATAAN	Kinerja	Kepentingan	$\bar{X}$	$\bar{Y}$
1	<i>Fin-Tech</i> GO-PAY digunakan untuk transaksi di aplikasi layanan GO-JEK	462	290	2.9	4.62
2	Menggunakan <i>Fin-Tech</i> GO-PAY, bahwa konsumen mendapatkan point dan potongan harga setiap transaksi	461	276	2.76	4.61
3	Informasi pada aplikasi <i>Fin-Tech</i> GO-PAY mudah dipahami	456	276	2.76	4.56
4	Saya mengetahui syarat-syarat untuk mendapatkan potongan harga	450	279	2.79	4.5
5	Kemampuan Pihak <i>Constumer service</i> memberikan pelayanan dengan cepat dan benar	440	277	2.77	4.4
6	Pihak yang bekerja sama dengan GO-JEK cepat tanggap jika melakukan penukaran <i>voucher</i>	430	287	2.87	4.3
7	Pihak GO-JEK memberikan informasi yang dibutuhkan	445	281	2.81	4.45
8	Saldo Konsumen terjamin	355	294	2.94	4.54
9	Memberikan jaminan saldo tetap ada walaupun lama tidak digunakan	435	273	2.73	4.35
10	Layanan <i>Fin-Tech</i> GO-PAY aman untuk digunakan	365	278	2.78	4.64
11	memberikan jaminan cash back kepada konsumen	360	274	2.74	4.59
12	Menggunakan <i>Fin-Tech</i> GO-PAY lebih efisien	368	327	3.27	4.67
13	Mudah dalam melakukan proses <i>upgrade</i>	459	283	2.83	4.59
14	<i>Fin-Tech</i> GO-PAY ideal digunakan dalam transaksi layanan transportasi	467	299	2.99	4.67
15	<i>Fin-Tech</i> GO-PAY bisa digunakan kemana saja.	456	281	2.81	4.56
16	Driver GO-JEK mengutamakan konsumen yang memilih pembayaran melalui <i>Fin-Tech</i> GO-PAY	449	273	2.73	4.49
17	Driver GO-JEK cepat tanggap melakukan <i>top up</i> GO-PAY	398	279	2.79	3.98
18	Driver GO-JEK mengutamakan konsumen yang memilih pembayaran melalau tunai	419	288	2.88	4.19
Nilai rata-rata $\bar{X}$ dan $\bar{Y}$				2,84	4,48

Sumber: Data diolah oleh penulis

Maka hasil pengolahan data di atas dijabarkan kedalam diagram Kartesius, yaitu :





GAMBAR 2 DIAGRAM KARTESIUS

Hasil diagram Kartesius dapat dijelaskan di bawah ini :

1. Kuadran I

Atribut-atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan konsumennya, namun *Fin-Tech GO-PAY* belum melaksanakan sesuai dengan harapan konsumennya yang memiliki tingkat kinerja dibawah rata-rata (<2,84), dan dengan tingkat kepentingan diatas rata-rata (>4,48).

Atribut kaudran I, yaitu :

- a) Menggunakan *Fin-Tech GO-PAY*, bahwa konsumen mendapatkan point dan potongan harga setiap transaksi (2)
- b) Informasi pada aplikasi *Fin-Tech GO-PAY* mudah dipahami (3)
- c) Saya mengetahui syarat-syarat untuk mendapatkan potongan harga (4),
- d) Layanan *Fin-Tech GO-PAY* aman untuk digunakan (10),
- e) memberikan jaminan cash back kepada konsumen. (11),
- f) Mudah dalam melakukan proses *upgrade* (13),
- g) *Fin-Tech GO-PAY* bisa digunakan kemana saja. (15),
- h) Driver GO-JEK mengutamakan konsumen yang memilih pembayaran melalui *Fin-Tech GO-PAY* (16)

## 2. Kuadran II

Atribut- atribut yang berhasil dilaksanakan oleh perusahaan karena sangat penting bagi konsumennya oleh karena itu harus dipertahankan atau disebut pertahankan prestasi. Yang memiliki tingkat kinerja diatas rata-rata ( $<2,84$ ) dengan tingkat kepentingan konsumen diatas rata-rata ( $>4,48$ ).

Atribut yang termasuk Kuadran II, yaitu:

- a) *Fin-Tech* GO-PAY digunakan untuk transaksi di aplikasi layanan GO-JEK, (1),
- b) Saldo Konsumen terjamin. (8),
- c) Menggunakan *Fin-Tech* GO-PAY lebih efisien (12),
- d) *Fin-Tech* GO-PAY ideal digunakan dalam transaksi layanan transportasi (14)

## 3. Kuadran III

Atribut- atribut yang berada dalam kuadran ini disebut Prioritas Rendah, karena dianggap kurang penting pengaruhnya bagi konsumen dan pelaksanaannya biasa saja. Yang memiliki tingkat kinerja diatas rata-rata ( $<2,84$ ) dengan tingkat kepentingan konsumen diatas rata-rata ( $>4,48$ ).

Atribut yang termasuk kuadran III, yaitu:

- a) Kemampuan Pihak *Customer service* memberikan pelayanan dengan cepat dan benar (5),
- b) Pihak GO-JEK memberikan informasi yang dibutuhkan (7),
- c) Memberikan jaminan saldo tetap ada walaupun lama tidak digunakan (9),
- d) Driver GO-JEK cepat tanggap melakukan *top up* GO-PAY. (17)

## 4. Kuadran IV

Atribut-atribut yang berada dalam kuadran ini disebut Berlebihan, karena dianggap kurang penting tetapi kinerjanya sangat memuaskan. Yang memiliki tingkat kinerja diatas rata-rata ( $<2,84$ ) dengan tingkat kepentingan konsumen diatas rata-rata ( $>4,48$ )

Atribut yang termasuk kuadran IV yaitu:

- a) Pihak yang bekerja sama dengan GO-JEK cepat tanggap jika melakukan penukaran *voucher*. (6),
- b) Driver GO-JEK mengutamakan konsumen yang memilih pembayaran melalui tunai (18)

## PENUTUP

### Simpulan

Kuadran I terdapat atribut-atribut yang dianggap penting bagi konsumen dan atribut-atribut tersebut mempengaruhi kepuasan konsumen, namun *Fin-Tech* GO-PAY belum melaksanakan sesuai dengan harapan konsumennya oleh karena itu telah mengecewakan konsumen *Fin-Tech* GO-PAY. Faktor atau atribut yang menjadi prioritas utama terdapat pada kuadran I, yaitu

- a. Menggunakan *Fin-Tech* GO-PAY, bahwa konsumen mendapatkan point dan potongan harga setiap transaksi (2)
- b. Informasi pada aplikasi *Fin-Tech* GO-PAY mudah dipahami (3)

- c. Saya mengetahui syarat-syarat untuk mendapatkan potongan harga (4),
- d. Layanan *Fin-Tech GO-PAY* aman untuk digunakan (10),
- e. memberikan jaminan *cash back* kepada konsumen. (11),
- f. Mudah dalam melakukan proses *upgrade* (13),
- g. *Fin-Tech GO-PAY* bisa digunakan kemana saja. (15),
- h. Driver GO-JEK mengutamakan konsumen yang memilih pembayaran melalui *Fin-Tech GO-PAY* (16)

### **Saran**

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*.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Kotler. (2005). *Manajemen Pemasaran* (Kesebelas), INDEKS.
- Kotler, P., & G, A. (2008). *Principles of Marketing* (12 th ed). New Jersey: Prentice hall.
- Lovelock, C., Wirtz, J., & Mussry, J. (2011). *Pemasaran Jasa* (7th ed.). Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, R. (2013a). *Manajemen Pemasaran Jasa* (3rd ed.). Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, R. (2013b). *Manajemen Pemasaran Jasa* (3rd ed.). Jakarta: Salemba Empat.
- Pawestriningtyas, N. C., Suharyono, & Suyadi, I. (2016). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN NASABAH (Survei Pada Nasabah Perum Pegadaian Kantor Cabang Syariah Tlogomas Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 32(2), 39–45.
- Randita, Tobing, F. B., & Sidharta, J. (n.d.). HUBUNGAN KEPUASAN MAHASISWA FE TERHADAP FASILITAS DAN KINERJA DOSEN FE DI UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA. *Special Issue of Indonesian Christian University*, 1(1), 29–39.
- Saidani, B., & Arifin, S. (2012). PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DAN MINAT BELI PADA RANCH MARKET. *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*, 3(1), 1–22.

Saputra, H. D., B.N.L.Tobing, F., & Siagian, J. (2016). ANALISIS KEPUASAN PENGHUNI RUMAH SUBSIDI DI TANGERANG. *Special Issue of Indonesian Christian University*, 1(2), 38–49.

Selang, C. A. . (2013). BAURAN PEMASARAN (MARKETING MIX) PENGARUHNYA TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PADA FRESH MART BAHU MALL MANADO. *Jurnal EMBA*, 1(3), 71–80.