

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN PADA
APLIKASI OVO DAN DANA**

TUBAGUS MUHAMMAD GHIFARI RACHMAN

1702519054



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk mendapatkan Gelar Sarjana

Terapan Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta

PROGRAM STUDI D4 PEMASARAN DIGITAL

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2023

**ANALYSIS OF CUSTOMER SATISFACTION ON THE OVO
AND DANA APPLICATION**

TUBAGUS MUHAMMAD GHIFARI RACHMAN

1702519054



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

**This thesis was prepared as one of the requirements to obtain a Bachelor's Degree in Applied
Management at the Faculty of Economics, Jakarta State University**

D4 DIGITAL MARKETING STUDY PROGRAM

FACULTY OF ECONOMICS

STATE UNIVERSITY OF JAKARTA

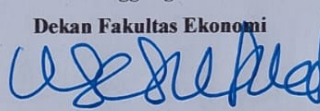
2023

LEMBAR PENGESAHAN



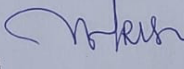
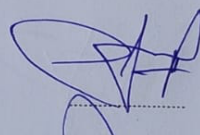
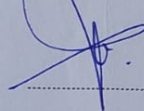
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab

Dekan Fakultas Ekonomi



Prof. Usep Suhud, M. Si., Ph. D.
NIP. 197002122008121001

No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Ika Febrilia, SE., M.M. NIP 198702092015042001 (Ketua Sidang)	
2	Dewi Agustin Pratama Sari, S.E., M.S.M NIP 199308272020122024 (Penguji 1)	
3	Nofriska Krissanya, S.E., M.B.A NIP 199111022022032013 (Penguji 2)	
4	Agung Kresnamurti Rivai P., ST, M.M. NIP 197404162006041001 (Pembimbing 1)	
5	Andi Muhammad Sadat, SE., M.Si., Ph.D NIP 197412212008121001 (Pembimbing 2)	

Nama : Tubagus Muhammad Ghifari Rachman
No. Registrasi : 1702519054
Program Studi : D4 Pemasaran Digital
Tanggal Lulus :

LEMBAR ORISINALITAS

LEMBAR ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya ilmiah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan di daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian 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, 5 Februari 2024

Yang Membuat Pernyataan



Tubagus Muhammad Ghifari Rachman

No. Reg. 1702519054

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 : Tubagus Muhammad Ghifari Rachman
NIM : 1702519054
Fakultas/Prodi : Ekonomi/D4 Pemasaran Digital
Alamat *E-Mail* : ghifarirchmnn@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 Kepuasan Pelanggan Pengguna Aplikasi OVO dan DANA

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, 6 Februari 2024

Penulis

(Tubagus Muhammad Ghifari Rachman)

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kepuasan pelanggan pada aplikasi OVO dan DANA. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif digunakan dengan tujuan untuk lebih memahami kepuasan pelanggan pengguna dompet digital. Subyek penelitian ini adalah dua aplikasi dompet digital yang ada di Indonesia yaitu OVO dan DANA. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kasus. Menurut Kriyantono (2020) studi kasus adalah metode penelitian yang menggunakan sumber daya yang banyak (data sebanyak-banyaknya) untuk menyelidiki, menganalisis, dan menjelaskan secara komprehensif berbagai aspek seperti individu, kelompok, program, organisasi atau peristiwa dengan pendekatan yang sistematis. . Sumber data pada penelitian ini adalah sumber primer. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan model Miles dan Huberman. Kegiatan yang digunakan dalam analisis data adalah reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Berdasarkan hasil pengolahan dan analisis penelitian, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut: Kesesuaian harapan pada Aplikasi OVO dan DANA sangat baik. Fitur-fitur yang terdapat pada OVO dan DANA dapat mencakup banyak hal sehingga sesuai dengan kebutuhan Anda sehari-hari. OVO dan DANA juga sangat membantu kehidupan sehari-hari sehingga menjadi lebih mudah dan efisien. Minat membeli atau menggunakan kembali aplikasi OVO dan DANA sangat baik. Hasil kepuasan pelanggan pengguna Aplikasi OVO dan DANA sangat tinggi. Perbedaan juga tidak ditemukan dalam hal kesesuaian harapan, minat membeli atau menggunakan kembali serta kesediaan merekomendasikan kepada pengguna Aplikasi OVO dan DANA. OVO sedikit lebih unggul dibandingkan DANA karena OVO terhubung dengan Aplikasi Grab sehingga membuat OVO sedikit lebih berguna dibandingkan DANA. Selain itu, sedikitnya kasus ganjil di media sosial terkait OVO juga menjadi faktor OVO sedikit lebih unggul dibandingkan DANA.

Kata Kunci : kepuasan pelanggan,ovo, dana, aplikasi

ABSTRACT

The purpose of this research is to analysis of customer satisfaction on the ovo and dana application. This research uses a descriptive method with a qualitative approach. A qualitative approach was used with the aim of better understanding customer satisfaction with digital wallet users. The subjects of this research are two digital wallet applications in Indonesia, namely OVO and DANA. The method used in this research is a case study. According to Kriyantono (2020) a case study is a research method that uses a lot of resources (as much data as possible) to comprehensively investigate, analyze and explain various aspects such as individuals, groups, programs, organizations or events with a systematic approach. The data source for this research is a primary source. Data analysis in this research uses the Miles and Huberme model. The activities used in data analysis are data reduction, data presentation, and conclusions. Based on the results of processing and analyzing research, the following conclusions can be drawn: The conformity of expectations on the OVO and DANA Applications is very good. The features found in OVO and DANA can cover many things so that they suit your daily needs. OVO and DANA are also very helpful in everyday life so that it becomes easier and more efficient. Interest in purchasing or reusing the OVO and DANA applications is very good. Customer satisfaction results for OVO and DANA Application users are very high. There were also no differences found in terms of suitability of expectations, interest in buying or reusing and willingness to recommend to OVO and DANA Application users. OVO is slightly superior to DANA because OVO is connected to the Grab Application, making OVO slightly more useful than DANA. Apart from that, the small number of odd cases on social media regarding OVO is also a factor in OVO being slightly superior to DANA

Keywords: customer satisfaction,ovo, dana, application

LEMBAR PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat Menyusun dan menyelesaikan dengan baik skripsi yang berjudul “Analisis Kepuasan Pelanggan pada Aplikasi OVO dan DANA”. Skripsi ini ditulis dalam rangka memnuhi persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta. Dalam proses penulisan skripsi ini, penulis mendapat dukungan dan saran dari berbagi pihak yang membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, pada lembar persembahan ini penulis berterima kasih kepada:

1. Prof. Usep Suhud, M.Si., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.
2. Andi Muhammad Sadat, SE., M.Si., Ph.D selaku Koordinator Program Studi Pemasaran Digital, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.
3. Agung Kresnamurti Rivai P., ST, M.M. dan Andi Muhammad Sadat, SE., M.Si., Ph.D selaku dosen pembimbing yang membantu memberikan saran, bimbingan dan motivasi sehingga penulis mampu menyelesaikan penulisan skripsi dengan baik
4. Dosen-dosen Program Studi Terapan Pemasaran Digital yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat selama perkuliahan.
5. Teman–teman D4 Pemasaran Digital Angkatan 2019 yang telah memberikan motivasi kepada penulis selama proses penyelesaian skripsi.

6. Kedua orang tua, kerabat dan teman-teman dekat penulis serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang senantiasa memberikan doa dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini

Penulis berharap dengan adanya skripsi ini dapat bermanfaat bagi berbagai pihak yang membacanya.