



**ANALISIS KUALITAS LAYANAN PADA APLIKASI
KREDIVO TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA
MENGUNAKAN E-SERVQUAL
(Survey Terhadap Pelanggan Aplikasi Kredivo di Palembang)**

SKRIPSI

ALFIN KURNIAWAN

2021.21.0093

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER DAN SAINS
UNIVERSITAS INDO GLOBAL MANDIRI PALEMBANG**

2024



**ANALISIS KUALITAS LAYANAN PADA APLIKASI
KREDIVO TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA
MENGUNAKAN E-SERVQUAL
(Survey Terhadap Pelanggan Aplikasi Kredivo di Palembang)**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Syarat Untuk Menyelesaikan
Pendidikan Program Strata-1 Pada
Program Studi Sistem Informasi**

Oleh :

ALFIN KURNIAWAN

2021.21.0093

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER DAN SAINS
UNIVERSITAS INDO GLOBAL MANDIRI PALEMBANG**

2024

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

ANALISIS KUALITAS LAYANAN PADA APLIKASI KREDIVO TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN E-SERVQUAL (Survey Terhadap Pelanggan Aplikasi Kredivo di Palembang)


Oleh:


Alfin Kurniawan
2021.21.0093

Palembang, 17 Februari 2025



Pembimbing I

Pembimbing II


Faridillah, S.Si., M.Kom
NIK: 2013.01.0018


Evi Yulianti, S.Kom., M.S.I
NIK: 2012.01.0114

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Komputer & Sains



H. Rudi Heriansyah, ST., M.Eng. Ph.D.
NIK: 2022.01.0315

LEMBAR PERSETUJUAN DEWAN PENGUJI

LEMBAR PERSETUJUAN DEWAN PENGUJI

Pada hari rabu tanggal 12 bulan februari tahun 2025 telah dilaksanakan ujian sidang skripsi oleh Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer & Sains Universitas Indo Global Mandiri Palembang.

Palembang, 17 Februari 2025

Penguji 1,



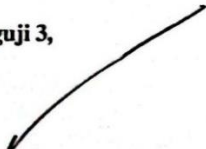
Nining Ariati, S.Kom., M.Kom
NIK.1999.01.0011

Penguji 2,



Dhamavanti, S.Kom., M.T.I
NIK: 2002.02.0016

Penguji 3,



Faradillah, S.Si., M.Kom
NIK: 2013.01.0018

Menyetujui,
Ka. Prodi Sistem Informasi



Dhamavanti, S.Kom., M.T.I
NIK.2002.02.0016

SURAT KETERANGAN REVISI SKRIPSI



**SURAT KETERANGAN REVISI SKRIPSI
PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI (SI)
FASILKOM UNIVERSITAS INDO GLOBAL MANDIRI**

Kami yang bertanda tangan di bawah ini, menerangkan bahwa:

Nama : Alfin Kurniawan
NPM : 2021210093
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Layanan Pada Aplikasi Kredivo Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan E-Servqual (Survey Terhadap Pelanggan Aplikasi Kredivo di Palembang)

Mahasiswa yang namanya tercantum di atas, telah selesai merevisi penulisan Skripsi.

Palembang, 17 Februari 2025

Penguji 1,

Nining Ariati, S.Kom., M.Kom
NIK.1999.01.0011

Penguji 2,

Dhamavanti, S.Kom., M.T.I
NIK/ 2002.02.0016

Penguji 3,

Faradillah, S.Si., M.Kom
NIK: 2013.01.0018

Menyetujui,
Ka. Prodi Sistem Informasi

Dhamavanti, S.Kom., M.T.I
NIK/2002.02.0016

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dimensi yang paling dominan mempengaruhi kualitas layanan aplikasi Kredivo terhadap kepuasan pengguna di Kota Palembang menggunakan metode E-SERVQUAL. Penelitian kuantitatif ini melibatkan 114 responden pengguna aktif Kredivo yang dipilih melalui teknik *purposive sampling* dan *snowball sampling*. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner online yang mengukur tujuh dimensi *E-SERVQUAL*: *Efficiency*, *Fulfillment*, *System Availability*, *Privacy*, *Responsiveness*, *Compensation*, dan *Contact*. Analisis data dengan *SmartPLS* 4.1.0.9 menunjukkan bahwa dimensi *Efficiency* (Efisiensi) merupakan faktor dominan yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna diantara dimensi lainnya, sedangkan dimensi *System Availability* dan *Responsiveness* tidak berpengaruh signifikan. Hasil ini mengindikasikan bahwa pengguna Kredivo di Palembang sangat memprioritaskan keefisienan aplikasi, seperti kecepatan dalam menyelesaikan transaksi dan kemudahan navigasi antarmuka, dibanding mempermasalahkan downtime sistem atau kecepatan respon layanan pelanggan sebagai faktor utama yang memengaruhi kepuasan mereka. Penelitian ini merekomendasikan Kredivo untuk terus mengoptimalkan kecepatan dan kemudahan penggunaan aplikasi, memperkuat perlindungan data pengguna, serta meningkatkan transparansi kebijakan layanan guna meningkatkan kepuasan pelanggan secara berkelanjutan.

Kata kunci: *E-SERVQUAL*, Kredivo, Kualitas Layanan, Kepuasan Pengguna, *fintech*.

ABSTRACT

This study aims to analyze the most dominant dimensions affecting the service quality of the Kredivo application on user satisfaction in Palembang City using the E-SERVQUAL method. This quantitative research involved 114 active Kredivo user respondents selected through purposive sampling and snowball sampling techniques. Data was collected using an online questionnaire that measures the seven dimensions of E-SERVQUAL: Efficiency, Fulfillment, System Availability, Privacy, Responsiveness, Compensation, and Contact. Data analysis with SmartPLS 4.1.0.9 shows that the Efficiency dimension is the dominant factor that has a significant effect on user satisfaction among other dimensions, while the System Availability and Responsiveness dimensions have no significant effect. These results indicate that Kredivo users in Palembang highly prioritize application efficiency, such as speed in completing transactions and ease of interface navigation, rather than questioning system downtime or customer service response speed as the main factors affecting their satisfaction. This study recommends Kredivo to continue to optimize the speed and ease of use of the application, strengthen user data protection, and increase service policy transparency to increase customer satisfaction on an ongoing basis.

Keywords: E-SERVQUAL, Kredivo, Service Quality, User Satisfaction, fintech.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti persembahkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena akhirnya penelitian ini bisa terselesaikan dengan baik tepat pada waktunya.

Analisis Kualitas Layanan Aplikasi Kredivo Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan *E-SERVQUAL* (Survey Terhadap Pelanggan Aplikasi Kredivo di Kota Palembang) dibuat sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada Program Studi Sistem Informasi.

Tidak lupa peneliti mengucapkan terima kasih atas bantuan yang yang diberikan selama penyusunan penelitian ini kepada :

1. Dr. Marzuki Alie, SE., MM, Selaku Rektor Universitas Indo Global Mandiri Palembang.
2. Rudi Heriansyah, ST., M.Eng. Ph.D selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer dan Sains.
3. Dhamayanti, S.Kom., M.T.I selaku Ketua program Studi Sistem Informasi
4. Faradillah, S.SI, M.Kom selaku Dosen Pembimbing I.
5. Evi Yulianti, S.Kom., M.S.I selaku Dosen Pembimbing II.
6. Hendra Di Kesuma, S.Kom., M.Cs selaku Dosen Pembimbing Akademik.

Peneliti menyadari bahwa pengesahan penelitian ini masih memiliki banyak kekurangan, karenanya peneliti mengharapkan saran dan kritik yang sifatnya membangun agar dapat digunakan demi perbaikan penelitian ini nantinya dan peneliti juga berharap agar penelitian ini akan memberikan banyak manfaat bagi yang membacanya.

Peneliti,

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN DEWAN PENGUJI	iv
SURAT KETERANGAN REVISI SKRIPSI.....	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	5
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
1.3.1 Tujuan Penelitian	5
1.3.2 Manfaat Penelitian	5
1.4 Ruang Lingkup.....	5
1.5 Sistematika Penulisan.....	6
BAB II	8
LANDASAN TEORI.....	8
2.1 Analisis.....	8
2.2 Kualitas Layanan.....	9

2.3	Kepuasan Pengguna	9
2.4	Hubungan Kualitas Layanan dan Kepuasan Pengguna.....	10
2.5	Metode <i>E-Servqual</i>	11
2.6	Kredivo.....	13
2.7	Pengguna Kredivo di Palembang	13
2.8	<i>SmartPLS</i>	15
2.9	Uji Validitas	15
2.10	Uji Reabilitas.....	16
2.11	Skala Pengukuran.....	16
2.12	Metode Pengumpulan Data	17
2.13	Populasi dan Sampel	17
2.14	Responden	18
2.15	Penelitian Terdahulu	18
BAB III.....		23
METODE PENELITIAN		23
3.1	Tahapan Penelitian	23
3.2	Pendekatan Penelitian	24
3.3	Tempat dan Objek Penelitian	24
3.4	Gambaran Umum Kredivo.....	24
3.5	Struktur Organisasi Kredivo	25
3.6	Visi dan Misi	25
3.7	Teknik dan Sumber Pengumpulan Data.....	26
3.8	Populasi dan Sampel Penelitian	26
3.9	Kerangka Berpikir	30

3.10	Penentuan Variabel dan Indikator Peneliian	31
3.11	Uji Instrumen	35
3.12	Analisis <i>Outer Model</i>	37
3.13	Analisis <i>Inner Model</i>	45
BAB IV		50
HASIL & PEMBAHASAN.....		50
4.1	Deskripsi Sample Penelitian	50
4.2	Profile Responden	52
4.2.1	Profile Responden Berdasarkan Umur	52
4.2.2	Profile Responden Berdasarkan Status	53
4.2.3	Profile Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	54
4.2.4	Profile Responden Berdasarkan Pekerjaan	55
4.2.5	Profile Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan	56
4.3	Metode Analisis data.....	56
4.4	Uji <i>Outer Model</i>	58
4.4.1	Validitas Konvergen (<i>Convergent Validity</i>).....	58
4.4.2	Validitas Diskriminan (<i>Discriminant Validity</i>).....	62
4.4.3	Reabilitas (<i>Reability</i>).....	65
4.5	Uji <i>Inner Model</i>	66
4.5.1	<i>R-Square</i>	66
4.5.2	<i>F-Square</i>	68
4.5.3	<i>Path Coefficients</i>	70
BAB V.....		75
KESIMPULAN & SARAN.....		75

5.1	Kesimpulan	75
5.2	Saran.....	76
DAFTAR PUSTAKA		77
LAMPIRAN.....		80

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Laporan Perilaku Pengguna PayLater Indonesia 2024.....	14
Gambar 3. 1 Tahapan Penelitian	23
Gambar 3. 5 Struktur Organisasi Kredivo	25
Gambar 3. 6 Kerangka Berpikir	30
Gambar 3. 7 <i>Outer Model</i>	38
Gambar 3. 8 <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	41
Gambar 4. 1 Grafik umur responden	52
Gambar 4. 2 Grafik Status responden.....	53
Gambar 4. 3 Grafik pendidikan terakhir responden	54
Gambar 4. 4 Grafik Pekerjaan responden.....	55
Gambar 4. 5 Grafik Pendapatan Perbulan responden.....	56
Gambar 4. 6 <i>Outer Model</i>	58

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 <i>Top Brand Index (TBI) Pinjaman Online 2024</i>	2
Tabel 1. 2 Daftar Keluhan	3
Tabel 2. 1 <i>Skala Likert</i>	16
Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu.....	18
Tabel 3. 1 Indikator Penelitian.....	31
Tabel 3. 2 Hasil Penyebaran Kuisisioner Awal	36
Tabel 3. 3 <i>Loading Factor</i>	39
Tabel 3. 4 Matriks Analisis <i>Validitas dan Reabilitas Konstruk</i>	40
Tabel 3. 5 <i>Cross Loading</i>	42
Tabel 3. 6 Kategori Reabilitas	44
Tabel 3. 7 <i>Cronbach's Alpha</i>	44
Tabel 3. 8 Uji <i>R-Square</i>	45
Tabel 3. 9 Uji <i>F-Square</i>	46
Tabel 3. 10 Uji <i>Path Coefficients</i>	47
Tabel 4. 1 Jumlah Responden.....	51
Tabel 4. 2 Hasil Penyebaran Kuisisioner	57
Tabel 4. 3 <i>Loading Factor</i>	59
Tabel 4. 4 <i>AVE (Average Variance Extracted)</i>	61
Tabel 4. 5 <i>Cross Loading</i>	63
Tabel 4. 6 Uji Reabilitas	65
Tabel 4. 7 Uji <i>R-Square</i>	67
Tabel 4. 8 Uji <i>F-Square</i>	68
Tabel 4. 9 Uji <i>Path Coefficients</i>	71

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Riwayat Hidup.....	80
Lampiran 2 Kartu Bimbingan.....	81
Lampiran 3 Kegiatan Penelitian	82
Lampiran 4 Surat Pernyataan tidak plagiat	83
Lampiran 5 Dokumentasi Kegiatan.....	84