

ABSTRAK

Fin-tech adalah inovasi di bidang jasa keuangan. Fin-tech pembayaran digital yang menjadi favorit dari kalangan anak sampai dewasa saat ini adalah Go-Pay. Berdasarkan hasil observasi ditemukan permasalahan dalam penerapan e-service quality pada Go-Pay. Tujuan dalam penelitian ini adalah mengetahui harapan konsumen dan kinerja yang diterima konsumen di setiap dimensi e-service quality pada Go-Pay serta mengetahui atribut yang perlu ditingkatkan pada Go-Pay.

Dalam penelitian ini untuk mencapai tujuan penelitian menggunakan teori e-service quality yang dikemukakan oleh Tjiptono dan Chandra yang memiliki tujuh dimensi yaitu efficiency, fulfillment, reliability, privacy, responsiveness, compensation dan contact yang akan dilihat berdasarkan kenyataan dan harapan serta akan dianalisis menggunakan teknik analisis Importance Performance Analysis (IPA).

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner dengan 18 indikator pernyataan berdasarkan variabel e-service quality dengan tujuh dimensi menggunakan skala likert dan data yang bersumber dari buku, jurnal studi literatur, hasil penelitian dan artikel internet yang relevan dengan penelitian ini.

Berdasarkan hasil analisis deskriptif, nilai harapan e-service quality pada Go-Pay memiliki persentase 85% dengan kategori sangat penting sedangkan nilai kinerja e-service quality pada Go-Pay memiliki persentase 86% dengan kategori sangat baik serta didapatkan nilai kinerja yang lebih rendah daripada harapan pada dimensi compensation dan contact. Berdasarkan hasil analisis Importance Performance Analysis terdapat 2 item pada kuadran I, 9 item pada kuadran II, 6 item pada kuadran III dan 1 item pada kuadran IV. Berdasarkan hasil tersebut, Go-Pay dapat meningkatkan kinerja dalam memberikan penawaran yang selalu diperbaharui, menambahkan fitur komunikasi langsung kepada call center melalui aplikasi, memprioritaskan perbaikan pada kemudahan masuk dan keluar akun serta penawaran yang sesuai, mempertahankan kinerja pada item – item yang terdapat pada kuadran II dan III serta mengurangi promo yang tidak sesuai dengan kebutuhan konsumen.

Kata Kunci: E-Service Quality, Importance Performance Analysis, Go-Pay.