

## ABSTRAK

Pada era kemajuan teknologi saat ini, semua kegiatan sehari-hari mengalami perubahan, yang pada awalnya bersifat manual menjadi terdigitalisasi. Saat ini, aktivitas didominasi menggunakan aplikasi *mobile*. Seperti contohnya, pada sistem transaksi pembayaran yang dilakukan secara digital. Salah satu fenomena yang penulis angkat pada penelitian ini yaitu *financial technology (fintech)*. Salah satu *fintech* yang akan dibahas pada penelitian ini adalah aplikasi dompet digital DANA.

Tujuan pada penelitian ini adalah untuk menentukan atribut pelayanan yang menjadi prioritas untuk diperbaiki dan atribut pelayanan yang sudah baik agar lebih dipertahankan bagi perusahaan dan dapat memenuhi harapan dari pengguna terhadap kualitas pelayanan pada DANA. Semakin meningkatnya kualitas pelayanan DANA, maka semakin tinggi keuntungan dan perusahaan bertahan lebih lama.

Penulis melakukan penelitian ini dengan tujuh dimensi *e-service quality* menggunakan metode IPA (*Importance Performance Analysis*). Tujuh dimensi pada *e-service quality* yaitu: efisiensi (*efficiency*), pemenuhan (*fulfillment*), ketersediaan sistem (*system availability*), privasi (*privacy*), daya tanggap (*responsiveness*), kompensasi (*compensation*), dan kontak (*contact*). Penelitian ini menggunakan metode IPA (*Importance Performance Analysis*) untuk mengukur prioritas dimensi *e-service quality* pada penggunaan aplikasi dompet digital DANA. Data diambil dari kuesioner pada pengguna dompet digital DANA.

Berdasarkan hasil rekapitulasi analisis deskriptif dapat disimpulkan pada harapan bahwa terdapat lima dimensi dengan kategori penting dan rata-rata skor harapan sebesar 86% yaitu *efficiency, system availability, privacy, responsiveness, compensation, fulfillment, contact*, dimana artinya harapan pengguna DANA sangat baik. Sedangkan hasil pada kinerja bahwa terdapat enam dimensi dengan kategori sangat penting dan rata-rata skor kinerja sebesar 79% yaitu dimensi *efficiency, fulfillment, system availability, privacy, responsiveness, contact* yang artinya sangat baik. Hasil analisis *gap* menunjukkan bahwa skor rata-rata per indikator secara keseluruhan pada harapan sebesar 6,00 sedangkan skor rata-rata per indikator pada kinerja yaitu 5,56 dengan indeks kesesuaian 93%. Berdasarkan hasil analisis metode *Importance Performance Analysis* disimpulkan bahwa terdapat dimensi yang terbaik yaitu *efficiency, fulfillment, System Availability, responsiveness*. Dimensi yang yang terburuk yaitu pada *efficiency* dan *contact*.

**Kata Kunci:** *E-service quality, Importance Performance Analysis, DANA, fintech*