

ABSTRAK

Jumlah investor retail di Indonesia terus mengalami pertumbuhan, khususnya dalam produk investasi reksa dana dan saham. Pertumbuhan ini didorong karena kehadiran *financial technology* dalam bidang investasi yang memudahkan masyarakat dalam membuka rekening saham. Pada akhir tahun 2024 terdapat 6.381.444 investor saham dan surat berharga lainnya di Indonesia. Pertumbuhan investor saham harus didukung dengan *electronic service quality* yang baik oleh Aplikasi investasi sehingga memudahkan pengguna ketika melakukan transaksi.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat *e-service quality* atau kualitas layanan elektronik pada aplikasi Ajaib. Selain itu, mengetahui *gap* (kesenjangan) yang terjadi antara persepsi dan harapan konsumen terhadap *e-service quality* Aplikasi Ajaib sehingga perusahaan dapat mengetahui dimensi yang perlu diperbaiki dan dipertahankan terkait *e-service quality* Aplikasi Ajaib.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan metode yang digunakan adalah metode kuantitatif. Sampel yang diuji pada penelitian ini diperoleh melalui metode *purposive sampling*. Jenis data yang digunakan ialah data primer dengan menyebarkan kuesioner penelitian kepada 385 Generasi Milenial pengguna Aplikasi Ajaib. Data kemudian dianalisis menggunakan metode *importance performance analysis* (IPA) dan *gap analysis*.

Hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan pengguna aplikasi Ajaib berdasarkan *e-service quality* sebesar 94,99% (<100%). Hal ini disebabkan karena kategori *performance* memiliki skor dibawah 100% yang artinya kinerja aplikasi Ajaib masih dibawah harapan pengguna. Hasil analisis deskriptif memperlihatkan bahwa nilai harapan pengguna (*importance*) lebih besar yaitu sebesar 83,99% dibandingkan dengan nilai persepsi/kinerja (*performance*) dengan persentase sebesar 79,83%. Atribut yang harus menjadi fokus utama Perusahaan dalam melakukan perbaikan layanan berdasarkan kuadran *importance performance analysis* adalah agar transaksi di Ajaib dapat diselesaikan dengan cepat.

Kata Kunci: *electronic service quality*, investasi, *importance performance analysis*, *gap analysis*