



# ANALISIS KUALITAS LAYANAN APLIKASI LINKAJA TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE *E-SERVQUAL* DAN *KANO*

## TUGAS AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat  
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Komputer pada  
Program Studi Sistem Informasi

Oleh:

**ELA RAMADANI**

**11950324669**



UIN SUSKA RIAU

FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
PEKANBARU

2024

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## LEMBAR PERSETUJUAN

### ANALISIS KUALITAS LAYANAN APLIKASI LINKAJA TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE *E-SERVQUAL* DAN *KANO*

#### TUGAS AKHIR

Oleh:

**ELA RAMADANI**

**11950324669**

Telah diperiksa dan disetujui sebagai Laporan Tugas Akhir  
di Pekanbaru, pada tanggal 16 Januari 2024

**Ketua Program Studi**

**Eki Saputra, S.Kom., M.Kom.**

**NIP. 198307162011011008**

**Pembimbing**

**Dr. M. Luthfi Hamzah, B.IT., M.Kom.**

**NIP. 199001242019031017**

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## LEMBAR PENGESAHAN

### ANALISIS KUALITAS LAYANAN APLIKASI LINKAJA TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE E-SERVQUAL DAN KANO

#### TUGAS AKHIR

Oleh:

**ELA RAMADANI**  
**11950324669**

Telah dipertahankan di depan sidang dewan penguji sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau di Pekanbaru, pada tanggal 08 Januari 2024

Pekanbaru, 08 Januari 2024  
Mengesahkan,

Ketua Program Studi

**Eki Saputra, S.Kom., M.Kom.**  
**NIP. 198307162011011008**



**Dr. Hartono, M.Pd.**  
**NIP. 196403011992031003**

#### DEWAN PENGUJI:

**Ketua : Tengku Khairil Ahsyar, S.Kom., M.Kom.**

**Sekretaris : Dr. M. Luthfi Hamzah, B.IT., M.Kom.**

**Anggota 1 : Syaifullah, SE., M.Sc.**

**Anggota 2 : Mona Fronita, S.Kom., M.Kom.**

Lampiran Surat :

Nomor : Nomor 25/2021

Tanggal : 10 September 2021

### SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

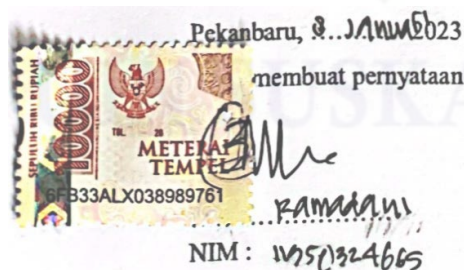
Nama **ELA RAMADANI**  
NIM **1150324665**  
Tempat/ Tgl. Lahir **JAKE, 14 - Desember - 2000**  
Fakultas/Pascasarjana : **SAIHS dan TEKNOLOGI**  
Prodi **SISTEM INFORMASI**  
Judul Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya\*:

ANALISIS KUALITAS LAYANAN APLIKASI LINKAJA TERHADAP  
KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE E-SERVICES DAN  
KANO

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa

1. Penulisan Disertasi/Tesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya\* dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu Disertasi/Tesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya\* saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
4. Apa bila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Disertasi/Tesis/Skripsi/(Karya Ilmiah lainnya)\* saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan peraturan perundang-undangan.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.



\*pilih salah satu sesuai jenis karya tulis





## LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL

Tugas Akhir yang tidak diterbitkan ini terdaftar dan tersedia di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau adalah terbuka untuk umum, dengan ketentuan bahwa hak cipta ada pada penulis. Referensi kepustakaan diperkenankan dicatat, tetapi pengutipan atau ringkasan hanya dapat dilakukan atas izin penulis dan harus dilakukan mengikuti kaedah dan kebiasaan ilmiah serta menyebutkan sumbernya.

Penggandaan atau penerbitan sebagian atau seluruh Tugas Akhir ini harus memperoleh izin tertulis dari Dekan Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Perpustakaan dapat meminjamkan Tugas Akhir ini untuk anggotanya dengan mengisi nama, tanda peminjaman dan tanggal pinjam pada *form* peminjaman.

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan di dalam daftar pustaka.

Pekanbaru, 08 Januari 2024

Yang membuat pernyataan,

**Ela Ramadani**

**NIM. 11950324669**

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## LEMBAR PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

”Dengan menyebut nama Allah yang maha pengasih lagi maha penyayang.”

*Assalamu’alaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh*

*Alhamdulillah Rabbil ‘Alaamiin*, segala puji bagi Allah *Subhanahu Wa Ta’ala* sebagai bentuk rasa syukur atas segala nikmat yang telah diberikan tanpa ada kekurangan sedikitpun. *Shalawat* beserta salam tak lupa pula kita ucapkan kepada Nabi Muhammad *Shallallahu ‘Alaihi Wa Sallam* dengan mengucapkan *Allahumma Sholli’ala Sayyidina Muhammad Wa’ala Ali Sayyidina Muhammad*. Semoga kita semua selalu senantiasa mendapat *syafa’at-Nya* di dunia maupun di akhirat, *Aamiin Ya Rabbal’Alaamiin*. Saya persembahkan karya kecil ini sebagai salah satu hadiah istimewa bentuk bakti, rasa terima kasih, dan hormatku kepada orang tuaku tercinta.

Ayah dan ibu tersayang, terima kasih atas setiap perjuangan, doa, bimbingan, serta dukungan yang kalian berikan kepada saya. Terima kasih atas segala kebaikan dan selalu ada saat keadaan tersulit sekalipun. Terima kasih untuk segala pengorbanan yang kalian lakukan. Sampai kapanpun tiada rasa dan cara yang dapat membalas semuanya. Saya akan selalu mendoakan yang terbaik untuk ayah dan ibu agar bahagia dunia dan akhirat, serta diberikan tempat istimewa di sisi-Nya kelak sehingga kita bisa berkumpul kembali bersama-sama di Jannah-Nya.

Terima kasih untuk diri sendiri, karena telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini. Mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar keadaan dan tak pernah memutuskan menyerah sesulit apapun proses penyusunan Tugas Akhir ini dengan menyelesaikan sebaik mungkin, ini merupakan pencapaian yang patut dibanggakan untuk diri sendiri.

Terima kasih juga saya ucapkan kepada kakak yang sangat saya sayangi. Terima kasih untuk segala waktu berharga yang telah dilalui bersama, doa, dan dukungan yang tiada hentinya. Kemudian saya ucapkan terimakasih kepada Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Sistem Informasi yang telah mewariskan ilmu yang bermanfaat dan arahan kepada saya untuk menyelesaikan Studi di Program Sistem Informasi ini. Semoga kita semua selalu diberikan kemudahan, rahmat, serta karunia-Nya. *Aamiin*.

*Wassalamu’alaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## KATA PENGANTAR

*Alhamdulillah*, bersyukur kehadiran Allah *Subhanahu Wa Ta'ala* atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik dan tepat waktu. *Shalawat* serta salam tidak lupa pula kita ucapkan kepada Nabi Muhammad *Shallallahu 'Alaihi Wa Sallam* dengan mengucapkan *Allahumma Sholli'Ala Sayyidina Muhammad Wa'Ala Ali Sayyidina Muhammad*. Tugas Akhir ini dibuat sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer di Program Studi Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pada penulisan Tugas Akhir ini, terdapat beberapa pihak yang sudah berkontribusi dan mendukung peneliti baik berupa materi, moril, dan motivasi. Oleh karena itu, peneliti ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Hairunas, M.Ag sebagai Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Bapak Dr. Hartono, M.Pd sebagai Dekan Fakultas Sains dan Teknologi.
3. Bapak Eki Saputra, S.Kom., M.Kom sebagai Ketua Program Studi Sistem Informasi.
4. Ibu Siti Monalisa, ST., M.Kom sebagai Sekretaris Program Studi Sistem Informasi dan selaku koordinator Kerja Praktek Program Studi Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Bapak Tengku Khairil Ahsyar, S.Kom., M.Kom sebagai Kepala Laboratorium Program Studi Sistem Informasi sekaligus Ketua Sidang Tugas Akhir peneliti yang telah memberikan arahan dan masukan dalam penelitian ini.
6. Bapak Arif Marsal, Lc., MA sebagai Dosen Pembimbing Akademik peneliti yang banyak memberikan arahan, masukan, nasihat serta motivasinya kepada peneliti.
7. Bapak Dr. Muhammad Lutfhi Hamzah, B.IT., M.Kom sebagai Dosen Pembimbing Tugas Akhir peneliti yang banyak memberikan arahan, masukan, nasihat, serta motivasinya baik dalam penyelesaian Tugas Akhir, maupun dalam perkuliahan, dan kehidupan sehari-hari. Setiap motivasi yang diberikan akan selalu peneliti ingat dan dijadikan sebagai pelajaran hidup.
8. Bapak Syaifullah, SE., M.Sc sebagai Dosen Penguji I Tugas Akhir peneliti yang telah memberi masukan dan saran yang sangat bermanfaat dalam penelitian ini.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

9. Ibu Mona Fronita, S.Kom., M.Kom sebagai Dosen Penguji II Tugas Akhir peneliti yang telah memberikan arahan, masukan, nasihat, serta motivasinya baik dalam penyelesaian Tugas Akhir, maupun juga dalam perkuliahan.
10. Seluruh Pegawai dan Staf Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah membantu dan mempermudah proses administrasi selama perkuliahan ini.
11. Kedua orang tua, Bapak Baharil dan Ibu Jumiah tercinta yang selalu mendoakan, memberikan dukungan, memberikan perhatian, kasih sayang, dan juga semangat sampai penulis bisa sampai ketahap ini.
12. Kepada saudara kandung peneliti, Rini Mustika Wati dan keluarga besar yang telah memberikan semangat, perhatian, motivasi, doa, dan dukungan sehingga peneliti dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
13. Seluruh teman-teman Sistem Informasi Angkatan 2019, khususnya Kelas D, terima kasih telah memberikan dukungan, bantuan, inspirasi, dan motivasi untuk terus maju kepada peneliti dalam pembuatan Tugas Akhir
14. Kepada sahabat saya Wulandari Candra Yani, Wulanda sari, Monalisa Indriani, Ajri, Anzhar, Lidya Winata Harahap, Aura Azzahra, Rosaria Tri Budhi Rahayu, Faradila Ramadani, Vina Vamilina, Nur Asri Khusnaini, dan Ririn Wiranti yang telah memberikan dukungan, bantuan, inspirasi, dan motivasi untuk terus maju kepada peneliti dalam pembuatan Tugas Akhir.
15. Semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu-persatu, yang terlibat dalam penyelesaian pendidikan Strata 1 (S1), yang telah memberikan bantuan, dukungan, dan semangat kepada peneliti baik dalam pengumpulan data maupun penyusunan Tugas Akhir ini.

Semoga segala doa dan dorongan yang telah diberikan selama ini menjadi amal kebajikan dan mendapat balasan setimpal dari Allah *Subhanahu Wa Ta'ala*. Peneliti menyadari bahwa penulisan Tugas Akhir ini masih terdapat banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Untuk itu kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi kesempurnaan Tugas Akhir ini dan semoga laporan ini bermanfaat bagi kita semua. Akhir kata peneliti ucapkan terima kasih.

Pekanbaru, 16 Januari 2024

Peneliti,

**Ela Ramadani**  
**NIM. 11950324669**

**Pusat Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat  
Politeknik Negeri Bengkalis**

Jl. Bathin alam, Sungai Alam Bengkalis-Riau 28711

**SURAT KETERANGAN PENERIMAAN NASKAH JURNAL**

Nomor: 002/ISI/Vol IX.1/2024

Dewan editor Jurnal INOVTEK Polbeng Seri Informatika telah menerima artikel berikut:

Penulis : Ela Ramadani, Muhammad Lutfhi Hamzah, Syaifullah, Eki Saputra  
Judul : Analisis Kualitas Layanan Aplikasi LinkAja Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode E-Servqual Dan Kano  
Asal Instansi : Unversitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim

Menyatakan bahwa artikel tersebut telah memenuhi kriteria Penulisan Jurnal INOVTEK Polbeng Seri Informatika Politeknik Negeri Bengkalis dan akan diterbitkan pada Volume 9 Nomor 1 Tahun 2024. Demikian surat keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya

**Bengkalis, 19 Desember 2023**

Ketua Dewan Editor



**Agus Tedyyana**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengemukakan sumber:  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.  
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau  
UIN Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



# Jurnal Inovtek Polbeng Seri Informatika



**Perencanaan Arsitektur Enterprise Menggunakan Framework TOGAF (The Open Group Architecture Framework)**

*Afriza Meigi Zukhruf, Aris Puji Widodo, Eko Sedyono*

**Rancang Bangun Sistem Informasi Pengelolaan Barang Berbasis Web Menggunakan Framework Nuxt JS**

*Theo Servis Bantang, Adi Nugroho*

**Analisis Sentimen Ulasan Toko Online Halona Beauty Care Untuk Peningkatan Layanan Menggunakan Algoritma Naïve Bayes**

*Mutia Mustika Rani, Feri Candra*

**Perbandingan Algoritma Weighted Least Connection dan Weighted Round Robin pada Eoad Balancing Berbasis Docker Swarm**

*Salsabilah Aulia Rahman, T. Yudi Hadiwandra*

**Implementasi Convolutional Neural Network Pada Alat Klasifikasi Kematangan dan Ukuran Buah Nanas Berbasis Android**

*Irma Salamah, Sherina Humairoh, Sopian Soim*

**Penerapan Model Rapid Application Development pada Aplikasi Marketplace Kebutuhan Bahan Pangan Dengan ReactJS**

*Rifat Sulthon, Sawali Wahyu*

**Perancangan Sistem Laporan Penyakit Tidak Menular Dengan Menggunakan Metode Rapid Application Development (RAD)**

*Elisabeth Eunike Switenia Laowo, Yada Syahidin, Irda Sari*

**Exploring Simple Addictive Weighting (SAW) for Decision-Making**

*I'tishom Al Khoiry, Dhea Rizky Amelia*

**Implementasi Algoritma Support Vector Machine (SVM) untuk Deteksi Banjir**

*Agnes Frenica, Lindawati Lindawati, Lindawati Lindawati, Sopian Soim, Sopian Soim*

**Sistem Monitoring Suhu Dan Kelembaban Pada Mesin Pemiakan Telur Jangkrik Berbasis IoT**

*Andreas Marbun, Noveri Lysbetti Marpaung*

**Aplikasi Mobile Pengenalan Tata Surya dan Galaksi Bimasakti Menggunakan Multimedia Development Life Cycle**

*Rikky Febi Irvanto, Sawali Wahyu*





## LAMPIRAN A

### SERTIFIKAT JURNAL

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

# SERTIFIKAT

Direktorat Jenderal Penguatan Riset dan Pengembangan,  
Kementerian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi




Kutipan dari Keputusan Direktur Jenderal Penguatan Riset dan Pengembangan  
Kementerian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia  
Nomor: 36/E/KPT/2019, 13 Desember 2019  
Peringkat Akreditasi Jurnal Ilmiah Periode VII Tahun 2019  
Nama Jurnal Ilmiah  
**Jurnal Inovtek Polbeng Seri Informatika**  
E-ISSN: 25279866  
Penerbit: P3M Politeknik Negeri Bengkalis  
Ditetapkan Sebagai Jurnal Ilmiah




### TERAKREDITASI PERINGKAT 3

Akreditasi Berlaku Selama 5 (lima) Tahun, Yaitu  
Volume 4 Nomor 2 Tahun 2019 sampai Volume 9 Nomor 1 Tahun 2024  
Jakarta, 13 Desember 2019  
Direktur Jenderal Penguatan Riset dan Pengembangan



Dr. Muhammad Dimiyah  
NIP. 195912171984021001

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

UIN SUSKA RIAU

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



# ANALISIS KUALITAS LAYANAN APLIKASI LINKAJA TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE *E-SERVQUAL* DAN *KANO*

Ela Ramadani<sup>1</sup>, Muhammad Lutfhi Hamzah<sup>2</sup>, Syaifullah<sup>3</sup>, Mona Fronita<sup>4</sup>, Eki Saputra<sup>5</sup>  
 Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Jl. HR. Soebrantas No. 155 Km. 15, Panam  
 Email: [elaramadani2000@gmail.com](mailto:elaramadani2000@gmail.com)<sup>1</sup>, [Muhammad.lutfhi@uin-suska.ac.id](mailto:Muhammad.lutfhi@uin-suska.ac.id)<sup>2</sup>, [syaifullah@uin-suska.ac.id](mailto:syaifullah@uin-suska.ac.id)<sup>3</sup>, [monafronita@uin-suska.ac.id](mailto:monafronita@uin-suska.ac.id)<sup>4</sup>, [eki.saputra@uin-suska.ac.id](mailto:eki.saputra@uin-suska.ac.id)<sup>5</sup>

**Abstract** – LinkAja is part of an e-wallet which is an application-based electronic financial service that aims to provide convenience to users allowing customers to make transactions such as purchases, payments, transfers, bills, and others quickly and easily. The survey results show that the first problem is experiencing slow, time-consuming transactions and also features in the LinkAja application that are incomplete so that they can interfere with user efficiency. The second problem is verification to upgrade to premium / full, the process takes a long time. This research uses the E-Servqual and Kano methods. The purpose of this study is to determine the level of user satisfaction with the services in transactions offered by LinkAja in its application. By using the e-servqual method, it is obtained that all e-servqual attributes still have a negative gap value of  $0.800 Q \leq 1$ , which means that they cannot satisfy users, and using the kano method, 11 attributes are identified as clear user needs and are expected to be met, prioritized and improved in the service, then 10 service attributes need to be implemented, because if these attributes are met, the income from these attributes can increase high user satisfaction even though the performance of these attributes has decreased. And 6 service attributes needed to influence user satisfaction can be seen from how the service is. In this study it was found that user satisfaction with the LinkAja application service is still not satisfactory and it is necessary to evaluate and improve each service so that it can be used more efficiently for user satisfaction.

**Keywords** – E-Wallet; LinkAja App; User Satisfaction; E-Servqual; Kano

**Intisari** – LinkAja merupakan bagian dari e-wallet yang merupakan layanan keuangan elektronik berbasis aplikasi yang bertujuan untuk memberikan kemudahan kepada pengguna memungkinkan pelanggan melakukan transaksi seperti pembelian, pembayaran, transfer, tagihan, dan lainnya dengan cepat dan mudah. Hasil survey menunjukkan bahwa masalah pertama mengalami transaksi yang lambat, memakan waktu dan juga fitur-fitur pada aplikasi LinkAja yang kurang lengkap sehingga dapat mengganggu efisiensi pengguna. Permasalahan kedua adalah verifikasi untuk upgrade ke premium/penuh, prosesnya membutuhkan waktu yang cukup lama. Penelitian ini menggunakan metode E-Servqual dan Kano. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan dalam bertransaksi yang ditawarkan LinkAja pada aplikasinya. Dengan menggunakan metode e-servqual diperoleh semua atribut e-servqual masih terdapat nilai gap negatif sebesar  $0,800 Q \leq 1$  yang berarti belum bisa memuaskan pengguna, dan menggunakan metode kano diperoleh hasil perhitungan, 11 atribut teridentifikasi sebagai kebutuhan pengguna yang jelas dan diharapkan dapat dipenuhi, diprioritaskan dan ditingkatkan dalam layanan, kemudian 10 atribut layanan perlu diimplementasikan, karena jika atribut tersebut terpenuhi maka pendapatan dari atribut tersebut dapat meningkatkan kepuasan pengguna yang tinggi walaupun kinerja atribut tersebut mengalami penurunan. Dan 6 atribut layanan yang dibutuhkan untuk mempengaruhi kepuasan pengguna dapat dilihat dari bagaimana layanan tersebut. Pada penelitian ini ditemukan bahwa kepuasan pengguna pada layanan aplikasi LinkAja masih belum memuaskan dan perlu dilakukan evaluasi dan perbaikan pada setiap layanannya agar dapat digunakan dengan lebih efisien untuk kepuasan pengguna.

**Kata Kunci** –E-wallet; Aplikasi LinkAja; Kepuasan Pengguna; E-Servqual; Kano;





## I. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi saat ini berkembang semakin pesat, terutama pada bidang transaksional dalam beberapa tahun terakhir menjadi bagian dari transformasi digital di berbagai sektor kehidupan[1]. Bidang transaksional yang berkembang dari pesatnya teknologi berpengaruh untuk berbagai industri [2][3]. Beberapa dari industry yang telah mengalami dampak revolusi teknologi yaitu pada industri *Financial Technology* (Fintech)[4]. Fintech merupakan sebagai inovasi teknologi keuangan yang berpengaruh terhadap penyediaan layanan keuangan menjadi digitalisasi untuk memudahkan pengguna[5].

Di indonesia salah satu fintech yang telah berkembang adalah *E-wallet*. *E-wallet* sebagai salah satu inovasi dari salah satu solusi pembayaran tanpa sentuhan, yang memfasilitasi pengguna dengan mengizinkan mereka menggunakan pembayaran[6]. *E-wallet* bisa menyimpan nilai uang elektronik pada server yang memerlukan akses jaringan internet ketika melakukan transaksi[7]. Menurut riset yang dilakukan populix pada awal juli 2022,dijelaskan bahwa di Indonesia menghasikan berupa persentase mengenai *e-wallet* ,yakni Gopay (88%), Dana (83%), Ovo (79%), Shopepay (76%), LinkAja (30%), I.Saku (7%),Octo Mobile (5%),Doku (4%),dan Sakuku (3%)[8]. Terlihat bahwa LinkAja termasuk menjadi salah satu *e-wallet* terpopuler di indonesia memiliki rating 4.0. Aplikasi LinkAja adalah bagian dari *e-wallet* yang merupakan layanan keuangan elektronik berbasis aplikasi untuk melakukan transaksi nontunai dengan mudah dan praktis [6]. Layanan aplikasi LinkAja telah digunakan di berbagai negara yang telah memiliki *QR Code Standar*[9]. Namun masih banyak terdapat keluhan dan permasalahan yang di alami para pengguna seperti beberapa komentar pengguna di playstore dan appstore mengenai keluhan diantaranya, dari pengguna oleh Arif irfan yang diunggah pada tanggal 23 oktober 2023 mengatakan sangat kecewa ada saldo tapi sistem sering gangguan tidak bisa mengirim kesesama pengguna ataupun ke rekening bank.

Melihat rating tersebut peneliti melakukan observasi, Prasurvey yang dilakukan terhadap 30 responden berdasarkan analisis deskriptif hasil tabulasi yang merupakan pengguna aplikasi LinkAja. Berikut ini merupakan permasalahan yang di alami pengguna diantaranya : masalah yang pertama sebanyak 66,6% responden mengalami transaksi yang lambat, memakan waktu dan fitur-fitur pada aplikasi LinkAja yang kurang lengkap sehingga dapat mengganggu efisiensi pengguna. Permasalahan kedua sebanyak 56,6% responden melakukan verifikasi untuk upgrade ke premium/penuh, prosesnya membutuhkan waktu yang cukup lama. Masalah ketiga sebanyak 60% responden saat melakukan transaksi merasa tidak aman karena kurangnya fitur keamanan seperti otentikasi dua faktor atau enkripsi data. Permasalahan keempat 70% responden tidak mendapatkan respon ketika melakukan transaksi sinyal kurang bagus namun saldo lambat dikembalikan. permasalahan berikutnya 73,3% responden mengalami layanan yang tidak responsif ketika pengguna mengalami masalah teknis saat menggunakan aplikasi Linkaja,seperti sering crash atau tiba-tiba keluar.

Adapun penelitian terdahulu yang berjudul "Analisis Kualitas Layanan E-Commerce Shopee menggunakan metode E-Servqual dan Kano". Hasil penelitiannya kualitas layanan e-commerce shopee yang diberikan belum memenuhi harapan pelanggan dan perlu dilakukan peningkatan kinerja[10]. Berdasarkan permasalahan yang terjadi dari prasurvey dan penelitian terdahulu, maka perlu dilakukan identifikasi masalah untuk tingkat kepuasan pengguna. Terdapat perbedaan antara penelitian saat ini dan penelitian terdahulu yaitu pada sampel yang digunakan dan studi kasus. Sampel yang digunakan pada penelitian ini sebanyak 150 responden dengan kriteria usia dari 17 tahun dan pada penelitian terdahulu sampel yang digunakan sebanyak 100 responden dengan kriteria usia dari 18 tahun.Studi kasus yang digunakan pada penelitian ini berbeda, yaitu pada penelitian saat ini studi kasus yang digunakan adalah aplikasi LinkAja sedangkan penelitian terdahulu menggunakan studi kasus e-commerce Shopee. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan dalam bertransaksi yang ditawarkan oleh aplikasi LinkAja, karena

meskipun aplikasi ini sudah cukup baik, masih perlu dilakukan evaluasi dan penyempurnaan untuk membuatnya lebih efisien. Peneliti menggunakan metode E-servqual dan Kano, metode E-servqual mengukur atribut kualitas layanan dari sudut pandang yang dapat mengakibatkan kekurangan layanan dan diterima baik oleh pelanggan, Aspek layanan termasuk lingkungan, kesesuaian, dan sikap, serta kecenderungan pelanggan untuk segera membantu dengan pengetahuan yang tepat [11][12]. Sedangkan *Kano* pada penelitian ini digunakan untuk menganalisis dan mengukur kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna pada aplikasi selain itu sebagai model yang membantu peneliti dalam membedakan antara 3 jenis layanan/produk yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu, *must be requirement*, *one-dimensional requirement*, dan *attractive requirements*[13][14].

## II. SIGNIFIKANSI STUDI

### A. Studi Literatur

Pada studi literature yakni untuk mengetahui tentang informasi dari metode E-Servqual dan Kano. Salah satu metode untuk mengukur kepuasan pengguna adalah *Electronic Service Quality* (E-Servqual), Menurut Zethaml et.al dalam jurnal (Komara, 2014) E- Servqual menyebutkan pemahaman sebelum dan sesudah menggunakan layanan website, yang didefinisikan sebagai evaluasi efisiensi dan efektifitas dari pembelian, pembelian, dan penyampaian layanan secara online digunakan untuk kepuasan pelanggan[15]. Kelebihan dari metode *e-servqual* ini adalah mempunyai kemampuan analisis yang tinggi dan juga memiliki aturan yang sesuai dengan dimensi dalam pengaturan sistem informasi. Tujuan metode ini adalah untuk mengukur persepsi kinerja dan harapan pengguna. Menurut Parasuraman 2005 [16], E-Servqual mengukur dengan 7 dimensi, diantaranya : *Efficiency, System Availability, Fulfillment, Privacy, Responsiveness, Compensation, Contact* [17]. Untuk mencari nilai pada metode diperlukan perhitungan Gap/kesenjangan, Perhitungan gap adalah membandingkan kinerja aktual dengan potensial[18]. Perhitungan gap digunakan untuk mengidentifikasi apakah sistem yang berjalan disuatu perusahaan sudah sesuai yang dibutuhkan perusahaan atau belum, nilai gap di dapatkan dari memberikan nilai pada bagian persepsi dan bagian harapan yang di dapatkan melalui kuisisioner kepada responden dengan rumus [19]:

$$\text{Skor Gap} = \text{Skor Persepsi Konsumen} - \text{Skor Harapan Konsumen}$$

Berikut hasil dari perhitungan Gap ada tiga kemungkinan seperti:

- Setiap positif (+), menunjukkan bahwa harapan pelanggan atau pengguna lebih besar daripada yang diharapkan, yang menunjukkan bahwa kualitas bisnis semakin baik dinilai oleh pelanggan atau pengguna
- Setiap nol (0), maka harapan konsumen atau pengguna sudah terpenuhi
- Setiap negatif (-), maka perusahaan tersebut masih belum mahir memenuhi harapan konsumen atau pengguna

Selanjutnya yaitu Kano merupakan teori pengembangan produk dan kepuasan pengguna dikembangkan pada tahun 1980 oleh professor Noriaki kano, yang mengategorikan pengguna pada 5 kategori kebutuhan pengguna [20]. Kano digunakan untuk mengkarisifikasikan atribut dari produk layanan berdasarkan bagaimana produk layanan perlu diperhatikan dan setiap atribut perlu di isi oleh responden yaitu kolom fungsional dan disfungsional. Untuk mengetahui yang mempengaruhi kepuasan pengguna terdapat 6 kategori/kriteria [21] sebagai berikut :

- One Dimensional* ataupun *Performance Needs* (O), pada atribut ini melihat kualitas kepuasan pengguna berdasarkan kemauan dan kebutuhan pengguna yang jelas dan diharapkan terpenuhi dalam layanan dengan melihat atribut mana yang berdampak pada kepuasan pengguna.
- Must-be* ataupun *Basic Needs* (M), pada atribut ini untuk memenuhi kebutuhan dasar pengguna di perlukan atribut yang berpengaruh untuk kepuasan pengguna dapat



dilihat dari bagaimana cara pelayanan terhadap pengguna. jika kategori tidak dipenuhi maka pengguna akan merasa tidak puas, kategori ini hanya akan menuju ke pernyataan tidak puas.

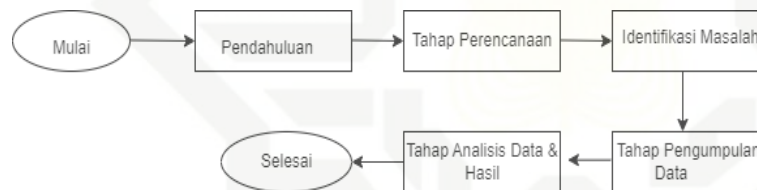
3. *Attractive* atau *pun Excitement Needs (A)*, pada atribut ini tidak akan berpengaruh untuk tingkat kepuasan, walaupun atribut terpenuhi. Akan tetapi pendapatan dari atribut ini dapat meningkatkan kepuasan pengguna.
4. *Indifferent(I)* Netral, pada atribut ini ada atau tidak adanya atribut ini tidak mengganggu tingkat kepuasan pengguna.
5. *Reserve(R)* Tidak disukai, Pada atribut ini apabila atribut ini tidak ada maka akan membangkitkan kepuasan pengguna. akan tetapi apabila atribut hadir atau ada maka akan membuat pengguna susah karena kehadirannya tidak diinginkan oleh pengguna
6. *Questinable (Q)*, Pada atribut ini terjadi kesalahpahaman pada saat survey ketika narasumber yang diwawancarai salah mencerna dan akibatnya pelanggan memberikan respon yang menumbuhkan konflik yang belum selesai.

**B. Bahan Penelitian**

Data hasil dari wawancara, observasi, dan kuesioner yang dikumpulkan dari pengguna aktif Aplikasi LinkAja digunakan untuk membuat bahan penelitian ini. Peneliti menggunakan Microsoft Excel untuk pengolahan data, dan proses analisis data menggunakan SPSS 26 .

**C. Metode Penelitian**

Pada tingkat metodologi ini, setiap aspek proses penelitian, mulai dari perencanaan hingga dokumentasi, akan dibahas secara rinci. Gambar 1 menunjukkan proses metodologi penelitian:



Gambar 1. Metodologi Penelitian

Gambar 1 Merupakan proses mengenai proses yang diambil penulis dalam menjalankan penelitian yang terdiri dari 5 proses yakni:

1. Tahap Pendahuluan  
Tahap ini sebagai langkah awal penelitian yang dilakukan dimana tahap pendahuluan di jadikan sebagai untuk mengetahui proses kondisi dan keluhan dari penggunaan aplikasi Linkaja kepada pengguna serta melakukan observasi, wawancara dan menentukan subjek penelitian, subjek penelitian yang dipakai adalah pengguna aplikasi LinkAja.
2. Tahap perencanaan  
Tahap ini sebagai merencanakan dan menentukan identifikasi masalah yang akan diteliti, menentukan tujuan dari melakukan penelitian. setelah itu menentukan responden dan menentukan data-data dan informasi sesuai fakta.
3. Tahap Identifikasi Masalah  
Pada tahap ini mengidentifikasi masalah, mencari dan mengumpulkan data terkait keluhan dan permasalahan pengguna alami. Untuk mengidentifikasi masalah dilakukan penelitian literatur menggunakan berbagai referensi seperti jurnal, buku dan lainnya.
4. Tahap Pengumpulan Data  
Langkah langkah yang dilakukan pada tahap pengumpulan data adalah studi literatur, observasi , wawancara kepada pengguna aplikasi LinkAja, melakukan penyusunan dan penyebaran kuesioner penelitian kepada pengguna aplikasi LinkAja dengan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.  
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





metode e-servqual dan kano untuk sampel pertama sebanyak 30 responden dan untuk keseluruhan yang digunakan sampel sebanyak 150 responden. Berdasarkan populasi yang tak terhingga atau disebut dengan menggunakan hasil dari rumus Lemeshow dengan diperoleh sebanyak 150 responden dengan random sampling karena jumlah populasi yang tidak diketahui[22].

5. Tahap Analisa Data dan Hasil

Langkah awal hasil analisis data diuji dengan menggunakan SPSS yaitu uji validitas dan uji reliabilitas. kemudian setiap item pertanyaan kuisisioner berdasarkan skala likert yang di dasari tujuh variabel e-servqual. Dan pengolahan menggunakan metode e-servqual dengan kriteria kinerja, harapan dan gap. setelah itu mencari hasil nilai Q(rata-rata) untuk setiap dimensi e-servqual. Terakhir pengolahan kano untuk mengetahui klasifikasi atribut yang dibutuhkan dengan kriteria fungsional dan disfungsional

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Aplikasi LinkAja

Aplikasi LinkAja digunakan untuk memberikan kemudahan kepada pengguna dalam bertransaksi non tunai, seperti pembayaran, tranfer uang, berbelanja online[23].

B. Analisis Deskriptif Responden

Penelitian ini menggunakan sampel responden sebanyak 150 orang yang menggunakan aplikasi LinkAja. Pengolahan data nya menggunakan SPSS 26. Analisis Deskriptif digunakan untuk mempermudah mengukur kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna dan juga sebagai mengetahui kategori kriteria penilaian dan jawaban dari pernyataan kuisisioner yang diberikan yakni Sangat Tidak Setuju (STS), Tidak Setuju (TS), Netral (N), Setuju(S), Sangat Setuju(SS). Berikut ini tabel kategori kriteria untuk responden ditunjukkan pada tabel 1.

TABEL 1  
KATEGORI KRITERIA

No	Kategori Usia	Jumlah
1	17-21 Tahun	32
2	22-26 Tahun	58
3	27-36 Tahun	60
	Jumlah	150

C. Analisis Data

1. Uji Validitas

Uji Validitas menunjukkan seberapa baik alat ukur dapat mengukur keakuratan pertanyaan atau variabel dalam instrumen penelitian. Uji validitas dilakukan dengan menggunakan sampel 150 responden pengujian dengan SPSS 26. Sebelum melakukan uji validitas kita perlu mencari r table dan jika r hitung lebih besar dari r table maka instrumen pertanyaan tersebut dapat dikatakan sudah valid. Dalam penelitian ini diketahui  $n = 150$ ,  $df = 150 - 2 = 148$ , maka diperoleh  $r\text{ table} = 0,159$ . Dibawah ini merupakan seluruh pernyataan yang di jadikan alat ukur menguji ke validtan dalam analisis kepuasan pengguna dilihat pada tabel II.

TABEL II  
UJI VALIDITAS

Item	Rhitung Kinerja	Rhitung Harapan	rTabel	Keterangan
P1	0,190	0,284	0,159	Valid
P2	0,182	0,457	0,159	Valid
P3	0,378	0,306	0,159	Valid

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.  
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

P4	0,306	0,482	0,159	Valid
P5	0,447	0,394	0,159	Valid
P6	0,522	0,443	0,159	Valid
P7	0,557	0,309	0,159	Valid
P8	0,412	0,441	0,159	Valid
P9	0,496	0,443	0,159	Valid
P10	0,529	0,296	0,159	Valid
P11	0,166	0,290	0,159	Valid
P12	0,292	0,308	0,159	Valid
P13	0,329	0,320	0,159	Valid
P14	0,429	0,258	0,159	Valid
P15	0,286	0,308	0,159	Valid
P16	0,429	0,387	0,159	Valid
P17	0,454	0,305	0,159	Valid
P18	0,229	0,272	0,159	Valid
P19	0,259	0,314	0,159	Valid
P20	0,448	0,256	0,159	Valid
P21	0,254	0,301	0,159	Valid
P22	0,465	0,420	0,159	Valid
P23	0,460	0,193	0,159	Valid
P24	0,275	0,248	0,159	Valid
P25	0,277	0,382	0,159	Valid
P26	0,462	0,462	0,159	Valid
P27	0,235	0,373	0,159	Valid

Hasil perhitungan uji validitas pada variabel : *Efficiency, system availability, fulfillment, privacy, responsiveness, compensation, dan contact*. menunjukkan bahwa koefisien korelasi (rHitung) untuk setiap item bernilai positif dan lebih besar dari rTabel yaitu 0,159 artinya hasil menunjukkan bahwa semua atribut pertanyaan kuisisioner valid.

**2. Uji Reliabilitas**

Uji reliabilitas instrumen yang digunakan untuk mengevaluasi konsistensi suatu alat pengukur, menilai apakah alat tersebut dapat dipercaya, serta mengetahui apakah suatu kuisisioner dapat dianggap handal atau reliabel jika jawaban responden terhadap pernyataan tetap konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Dalam penelitian ini, uji reliabilitas dilakukan menggunakan SPSS 26. Jika nilai Cronbach Alpha melebihi 0,60, variabel tersebut dianggap memiliki reliabilitas yang memadai. Hasil pengujian reliabilitas ditunjukkan pada table III.

TABEL III  
UJI RELIABILITAS  
**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of item
.708	27



Berdasarkan uji reliabilitas pada tabel III dibantu dengan SPSS 26 dengan teknik Cronbach's Alpha untuk menguji reliable kuisisioner. hasil perhitungan uji reliabilitas pada tabel 3 yaitu  $0,708 > 0,60$  maka butir pertanyaan reliable

*B. Pengolahan Metode E-Servqual*

Dalam proses pengolahan metode E-Servqual, tujuh variabel digunakan: ketersediaan sistem, pemenuhan, privasi, daya tanggap, kompensasi, dan efisiensi. Nilai perbedaan dari setiap variabel dihitung dengan menggunakan skala multi-item. Model pengukuran kualitas layanan didasarkan pada skala ini untuk mengukur persepsi pengguna tentang kinerja dan harapan serta perbedaan antara dua dimensi utama kualitas layanan: kinerja dan kebutuhan. Penelitian ini menggunakan rumus Lemeshow dengan pengambilan sampel secara acak sebanyak 150 responden. Nilai kesenjangan atau gap dapat diperoleh dengan mengurangi nilai rata-rata kinerja dan persepsi dengan nilai rata-rata harapan. Kemudian nilai kesenjangan dapat diperoleh. Dapat dilihat pada tabel IV.

TABEL IV  
KESENJANGAN ATRIBUT LAYANAN / GAP

Dimensi	Atribut	Kinerja(P)	Horapan (E)	GAP (P-E)
Eff1	Mudah menemukan apa yang saya butuhkan	2,92	3,41	-0,49
Eff2	Memuat halaman aplikasi LinkAja dengan cepat.	2,96	3,46	-0,5
Eff3	mudah digunakan	2,96	3,46	-0,5
Eff4	Dapat dibuka dan diakses dengan cepat.	2,84	3,52	-0,68
Eff5	Aplikasi yang terorganisir dengan baik	2,97	3,45	-0,48
Sys1	Selalu tersedia untuk transaksi.	2,87	3,56	-0,69
Sys2	Setelah terpasang, alat ini bisa langsung dibuka dan digunakan.	2,82	3,50	-0,68
Sys3	Tidak ada gangguan atau waktu henti.	2,78	3,46	-0,68
Sys4	Halaman LinkAja tidak mengalami crash saat saya memasukkan informasi transaksi.	2,71	3,40	-0,69
Ful1	Transaksi pembayaran dan transfer berhasil seperti yang dijanjikan dalam aplikasi.	2,71	3,44	-0,73
Ful2	Melayani transaksi pembayaran, serta transfer, dan pembelian barang kapan saja secara online	2,98	3,46	-0,48
Ful3	Menyediakan banyak promo yang sesuai dengan kondisi yang ada.	2,73	3,46	-0,73
Ful4	Memberikan informasi yang jelas mengenai proses transaksi	2,78	3,6	-0,82
Ful5	LinkAja memberikan janji dalam melakukan transaksi pembayaran atau transfer dan pengiriman barang yang sah.	2,69	3,45	-0,76
Pri1	Informasi transaksi pembayaran dan transfer serta informasi belanja dilindungi.	2,92	3,56	-0,64
Pri2	Jangan berbagi informasi pribadi dengan pihak lain.	2,76	3,58	-0,82
Pri3	Informasi tentang kartu kredit yang dilindungi	2,65	3,46	-0,81
Res1	Menyediakan opsi yang nyaman dalam pengembalian dana (saldo).	2,84	3,55	-0,71
Res2	Memiliki cs yang dapat menyelesaikan masalah dengan cepat.	2,88	3,55	-0,67
Res3	Memberikan solusi untuk masalah keluhan pelanggan	2,66	3,48	-0,82
Res4	Memberikan arahan yang dimengerti pelanggan	2,72	3,51	-0,79
Com1	Kompensasi untuk masalah yang ditimbulkan.	2,67	3,5	-0,83
Com2	Memberi saya kompensasi ketika transaksi saya tidak masuk tepat waktu.	2,69	3,55	-0,86
Com3	Mengirimkan pengembalian transaksi dari online.	2,70	3,48	-0,78
Con1	memberikan nomor telepon untuk menghubungi cs perusahaan.	2,78	3,49	-0,71
Con2	Memiliki perwakilan layanan pelanggan online.	2,69	3,5	-0,81
Con3	Tawarkan kemampuan untuk berdiskusi ketika ada masalah..	2,82	3,50	-0,68

Hak Cipta Dilindungi. Tidak Boleh Diambil atau Ditirukan Sebagian atau Seluruhnya. Dilarang mengutip sebagian atau seluruhnya tanpa izin dari penerbit. Untuk lebih jelasnya, silakan kunjungi website penerbit di [www.jurnal.inovtekpobeng.com](http://www.jurnal.inovtekpobeng.com).  
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruhnya tanpa izin dari penerbit. Untuk lebih jelasnya, silakan kunjungi website penerbit di [www.jurnal.inovtekpobeng.com](http://www.jurnal.inovtekpobeng.com).  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.  
 2. Dilarang mengutip dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya tanpa izin UIN Suska Riau.





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

<b>Atribut 4</b>	38	46	22	44	0	0	150	O	-0,68	0,45	-0,56
<b>Atribut 5</b>	50	55	17	28	0	0	150	O	-0,48	0,48	-0,7
<b>Atribut 6</b>	48	29	45	28	0	0	150	M	-0,69	0,49	-0,51
<b>Atribut 7</b>	26	56	23	45	0	0	150	O	-0,68	0,52	-0,54
<b>Atribut 8</b>	42	34	49	25	0	0	150	A	-0,68	0,55	-0,50
<b>Atribut 9</b>	30	35	60	25	0	0	150	A	-0,69	0,63	-0,43
<b>Atribut 10</b>	52	35	42	21	0	0	150	M	-0,73	0,51	-0,58
<b>Atribut 11</b>	35	32	63	20	0	0	150	A	-0,48	0,63	-0,44
<b>Atribut 12</b>	40	44	28	38	0	0	150	O	-0,73	0,48	-0,56
<b>Atribut 13</b>	66	21	45	18	0	0	150	M	-0,82	0,44	-0,58
<b>Atribut 14</b>	59	24	23	44	0	0	150	M	-0,76	0,31	-0,55
<b>Atribut 15</b>	40	46	38	26	0	0	150	O	-0,64	0,56	-0,57
<b>Atribut 16</b>	33	44	35	38	0	0	150	O	-0,82	0,52	-0,51
<b>Atribut 17</b>	50	56	18	26	0	0	150	O	-0,81	0,49	-0,70
<b>Atribut 18</b>	20	34	54	42	0	0	150	A	-0,71	0,58	-0,36
<b>Atribut 19</b>	40	42	32	36	0	0	150	O	-0,67	0,49	-0,54
<b>Atribut 20</b>	32	16	55	47	0	0	150	A	-0,82	0,47	-0,32
<b>Atribut 21</b>	34	60	32	24	0	0	150	O	-0,79	0,21	-0,62
<b>Atribut 22</b>	38	48	50	14	0	0	150	A	-0,83	0,65	-0,57
<b>Atribut 23</b>	40	37	38	35	0	0	150	M	-0,86	0,5	-0,51
<b>Atribut 24</b>	62	46	12	30	0	0	150	M	-0,78	0,38	-0,72
<b>Atribut 25</b>	28	24	58	40	0	0	150	A	-0,71	0,54	-0,34
<b>Atribut 26</b>	40	47	27	36	0	0	150	O	-0,81	0,49	-0,58
<b>Atribut 27</b>	55	23	62	10	1	0	150	A	-0,68	0,56	-0,52

Berdasarkan hasil tabel VI kategori kano untuk perhitungan IBT (*If Better Than*) dan IWT (*If Worse Than*) diperoleh pada layanan atribut ke 22 sebesar 0,65 yakni Memberikan pelanggan kompensasi atas masalah yang ditimbulkan, yang merupakan kualitas layanan yang paling tinggi dan sangat berpengaruh untuk kepuasan pengguna pada aplikasi LinkAja. Untuk atribut layanan yang berpengaruh untuk ketidakpuasan pelanggan jika tidak terpenuhi yakni atribut ke 24 sebesar -0,72 mengirimkan pengembalian transaksi dari *online*.

Berikut merupakan hasil dari tabel kategori kano uraikan sebagai berikut :

- a. Untuk kategori *one dimensional* yang digunakan sebagai mengetahui kualitas layanan kepuasan pengguna berdasarkan kemauan dan kebutuhan pengguna yang jelas dan diharapkan terpenuhi, diutamakan serta tingkatkan dalam layanan dengan melihat atribut mana yang berdampak pada kepuasan pengguna. Diperoleh atribut kategori *one dimensional* terdapat nilai gap negatif yang tinggi pada atribut 16 yaitu tidak membagikan informasi pribadi kepada pihak manapun sebanyak -0,82, diharapkan untuk pihak aplikasi *LinkAja* selalu melindungi dan tidak membagikan informasi pribadi kepada pihak manapun dan memperketat pengamanan sistem layanan. Atribut yang terhitung masuk kategori *one dimensional* yaitu : atribut 3, atribut 4, atribut 5, atribut 7, atribut 12, atribut 15, atribut 16, atribut 17, atribut 19, atribut 21, atribut 26.
- b. Untuk Kategori *Attractive* berpengaruh untuk kepuasan pengguna sebagai atribut yang perlu untuk diterapkan, karena apabila atribut terpenuhi pendapatan dari atribut ini

dapat meningkatkan kepuasan pelanggan yang tinggi meskipun atribut kinerja terjadi penurunan. Diperoleh pada atribut kategori *Attractive* dengan nilai gap negatif tertinggi pada atribut 22 yakni memberikan kompensasi kepada pengguna layanan LinkAja atas masalah yang dialami sebanyak -0,83. Untuk pihak *LinkAja* harus selalu cepat dan siaga membantu pelanggan ketika mengalami masalah dan membantu untuk menyelesaikannya. Atribut yang tergabung pada kategori *Attractive* yaitu atribut 1, atribut 2, atribut 8, atribut 9, atribut 11, atribut 18, atribut 20, atribut 22, atribut 25, atribut 27.

- c. Untuk kategori *Must be* digunakan sebagai memenuhi kebutuhan dasar pengguna diperlukan atribut yang berpengaruh untuk kepuasan pengguna dapat dilihat dari bagaimana cara pelayanan dari aplikasi LinkAja terhadap pengguna. Pada atribut 23, yang memberikan kompensasi untuk transaksi yang tidak masuk tepat waktu, diperoleh nilai gap negatif tertinggi, yaitu -0,86. Untuk memastikan bahwa pelanggan tidak kesal atau tidak puas dengan layanan mereka, LinkAja harus memberikan layanan yang mudah dipahami dan solusi untuk masalah mereka.

Hasil penelitian ini untuk praktik bisnis pada layanan aplikasi LinkAja masih belum terpenuhi dan dibutuhkan upaya untuk memenuhi kebutuhan yakni perusahaan dapat meningkatkan pelayanan pelanggan yang responsif, dengan respon yang cepat terhadap keluhan dan permasalahan, pertanyaan, atau saran dapat meningkatkan kepuasan pengguna. Untuk pengembangan produk diperlukan optimis kinerja dalam bertransaksi, waktu respon yang cepat dan ketersediaan yang tinggi dan kritis untuk meningkatkan kepuasan pengguna terhadap layanannya. Untuk hasil penelitian saat ini berbeda dengan hasil penelitian terdahulu. Pada penelitian terdahulu menghasilkan platform e-commerce yang berfokus pada perdagangan barang dan layanan secara online. Sedangkan pada penelitian saat ini berfokus pada layanan pembayaran digital dan keuangan aplikasi LinkAja untuk kepuasan pengguna.

#### IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan perhitungan dalam penelitian ini, disimpulkan bahwa aplikasi LinkAja masih memiliki gap negatif pada pengukuran e-servqual, dengan rata-rata keseluruhan sebesar 0,800 menandakan bahwa kebutuhan pengguna belum sepenuhnya terpenuhi. Dalam klasifikasi kano teridentifikasi 11 atribut *one dimensional* dengan nilai gap negatif tinggi, diantaranya atribut 16 yang menegaskan pentingnya kebutuhan pelanggan untuk menjaga kerahasiaan informasi pribadi pelanggan aplikasi LinkAja. Upaya peningkatan dan perbaikan harus menjadi prioritas, dengan harapan dapat meningkatkan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pada aplikasi LinkAja. Sementara itu pada kategori *Attractive*, atribut 22 tentang memberikan kompensasi terhadap masalah yang dialami pelanggan menonjol dengan nilai gap negatif tertinggi. Penerapan untuk atribut ini meningkatkan kepuasan pelanggan, meskipun terjadi penurunan kinerja, memiliki potensi besar untuk meningkatkan kepuasan pelanggan secara signifikan. Sementara itu, kategori *Must Be* menyoroti atribut 23, memberikan kompensasi ketika transaksi pelanggan aplikasi LinkAja tidak tepat waktu. Terutama dalam hal cara pelayanan terhadap pelanggan. Meskipun analisis e-servqual dan kano menunjukkan bahwa terdapat gap negatif pada semua atribut, hal ini bukan akhir dari perjalanan aplikasi LinkAja. Evaluasi dan penyempurnaan terus mesti dilakukan untuk menjadikan aplikasi ini lebih efisien dan memenuhi kebutuhan pengguna. Kuisisioner pada e-servqual terdiri dari 7 dimensi *Efficiency, System Availability, Fulfillment, Privacy, Responsiveness, Compensation, Contact*. dan kategori kano terdiri dari *One Dimensional, Must-be, Attractive*, dan diberikan kepada 150 responden pengguna aplikasi LinkAja. Rekomendasi utama termasuk

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



peningkatan layanan dukungan pengguna baik melalui kanal online maupun offline, untuk memastikan resolusi cepat terhadap masalah dan keluhan pengguna, yang pada gilirannya akan meningkatkan tingkat kepuasan secara signifikan. Dengan demikian, perusahaan perlu memprioritaskan perbaikan ini agar aplikasi LinkAja menjadi optimal dan efektif dalam memenuhi harapan pengguna.

#### REFERENSI

- [1] D. T. Sasongko, P. W. Handayani, and R. Satria, "Analysis of factors affecting continuance use intention of the electronic money application in Indonesia," *Procedia Comput. Sci.*, vol. 197, no. 2021, pp. 42–50, 2021, doi: 10.1016/j.procs.2021.12.116.
- [2] A. Kapoor, R. Sindwani, M. Goel, and A. Shankar, "Mobile wallet adoption intention amid COVID-19 pandemic outbreak: A novel conceptual framework," *Comput. Ind. Eng.*, vol. 172, no. PB, p. 108646, 2022, doi: 10.1016/j.cie.2022.108646.
- [3] P. Kaur, A. Dhir, R. Bodhi, T. Singh, and M. Almotairi, "Why do people use and recommend m-wallets?," *J. Retail. Consum. Serv.*, vol. 56, p. 102091, 2020, doi: 10.1016/j.jretconser.2020.102091.
- [4] A. Daragmeh, C. Lentner, and J. Sági, "FinTech payments in the era of COVID-19: Factors influencing behavioral intentions of 'Generation X' in Hungary to use mobile payment," *J. Behav. Exp. Financ.*, vol. 32, p. 100574, 2021, doi: 10.1016/j.jbef.2021.100574.
- [5] V. Murinde, E. Rizopoulos, and M. Zachariadis, "The impact of the FinTech revolution on the future of banking: Opportunities and risks," *Int. Rev. Financ. Anal.*, vol. 81, no. June 2021, p. 102103, 2022, doi: 10.1016/j.irfa.2022.102103.
- [6] A. A. Zaid, D. F. Kakeesh, G. A. Al-weshah, and M. M. Al-debei, "Journal of Open Innovation : Technology , Market , and Complexity Consumer post-adoption of e-wallet : An extended UTAUT2 perspective with trust," *J. Open Innov. Technol. Mark. Complex.*, vol. 9, no. 3, p. 100113, 2023, doi: 10.1016/j.joitmc.2023.100113.
- [7] S. Teng and K. W. Khong, "Examining actual consumer usage of E-wallet: A case study of big data analytics," *Comput. Human Behav.*, vol. 121, no. October 2020, p. 106778, 2021, doi: 10.1016/j.chb.2021.106778.
- [8] K. Sukmawati and D. Kowanda, "Keputusan Penggunaan E-Wallet Gopay Berdasarkan Pengaruh Keamanan, Persepsi Kemudahan Dan Persepsi Manfaat," *J. Ilm. Multidisiplin*, vol. 1, no. 05, pp. 66–72, 2022, doi: 10.56127/jukim.v1i05.481.
- [9] T. Widodo and S. F. Putri, "Analisis Minat Penggunaan Dompot Digital LinkAja dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) di Bandung," *J. Manaj. dan Organ.*, vol. 12, no. 2, pp. 134–45, 2021, doi: 10.29244/jmo.v12i2.34462.
- [10] M. Metode, E. D. Kano, S. Zainah, M. L. Hamzah, N. E. Rozanda, and F. N. Salisah, "Analisis Kualitas Layanan E-Commerce Shopee," vol. 10, no. 2, pp. 316–328, 2023.
- [11] T. Divya and S. Evanita, "OMISS Operations Management and Information System Studies," *Oper. Maangement Inf. Syst. Atudies*, vol. 1, no. 1, pp. 41–50, 2021, doi: 10.24036/jkmb.xxxxxxxx.
- [12] W. Purnamasari and R. B. Yuliansyah, "Peningkatan Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual Dan Kano," *J. Ilmu Sos. dan Hum.*, vol. 9, no. 1, p. 68, 2020, doi: 10.23887/jish-undiksha.v9i1.24250.
- [13] S. A. Lahallo and E. B. Wagiu, "Analysis of OVO Merchant Satisfaction Levels at 5 Shopping Centers in Bandung City Based on the Kano Model," *Sisfotenika*, vol. 11, no. 1, p. 14, 2020, doi: 10.30700/jst.v11i1.1059.
- [14] I. Safi'i, "Klasifikasi Atribut Pelayanan Mobile Banking dengan Kano Model Berdasarkan Dimensi E-Servqual," *J. Sist. dan Manaj. Ind.*, vol. 2, no. 2, p. 77, 2018,



doi: 10.30656/jsmi.v2i2.696.

- [15] A. T. Komara, "Keterkaitan E-Service Quality Dan E-Recovery Service Quality Maskapai Penerbangan Air Asia Dengan Menggunakan Structural Equation Modelling," *Comput. Bisnis*, vol. 8, no. 2, pp. 101–111, 2014.
- [16] A. Parasuraman, V. A. Zeithaml, and A. Malhotra, "E-S-QUAL a multiple-item scale for assessing electronic service quality," *J. Serv. Res.*, vol. 7, no. 3, pp. 213–233, 2005, doi: 10.1177/1094670504271156.
- [17] S. Prasetyaningsih and W. P. Ramadhani, "Analisa User Experience pada TFME Interactive Learning Media Menggunakan User Experience Questionnaire," *J. Integr.*, vol. 13, no. 2, pp. 147–157, 2021, doi: 10.30871/ji.v13i2.3180.
- [18] R. S. Putri, S. Astiti, and R. N. S. Amriza, "Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan E-Commerce Jd.Id Menggunakan Metode E-Servqual," *J. Media Inform. Budidarma*, vol. 6, no. 2, p. 1207, 2022, doi: 10.30865/mib.v6i2.3893.
- [19] S. Susanta and H. S. Utomo, "The Effect of e-Service Quality on e-Satisfaction: A Study in the Context of Online Learning during the Covid-19 Pandemic," pp. 17–22, 2020, doi: 10.31098/pss.v1i1.85.
- [20] J. Bhardwaj, A. Yadav, M. S. Chauhan, and A. S. Chauhan, "Kano model analysis for enhancing customer satisfaction of an automotive product for Indian market," *Mater. Today Proc.*, vol. 46, no. xxxx, pp. 10996–11001, 2021, doi: 10.1016/j.matpr.2021.02.093.
- [21] H. Park and H. Jeon, "The Dynamics of Customer Satisfaction Dimension based on BERT, SHAP, and Kano Model," *IFAC-PapersOnLine*, vol. 55, no. 10, pp. 2384–2389, 2022, doi: 10.1016/j.ifacol.2022.10.065.
- [22] P. S. Levy and S. Lemeshow, *Sampling of populations: methods and applications*. John Wiley & Sons, 2013.
- [23] H. S. P. Pratama and D. P. Rakhmadani, "Penerapan Metode Technology Acceptance Model (TAM) Dalam Penggunaan Aplikasi Linkaja," *JURIKOM (Jurnal Ris. Komputer)*, vol. 9, no. 2, p. 176, 2022, doi: 10.30865/jurikom.v9i2.3940.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## LAMPIRAN B

### REVISI PAPER

Subject: ANALISIS KUALITAS LAYANAN APLIKASI LINKAJA TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE E-SERVQUAL DAN KANO

**Abstrak:**

1. Abstrak Anda sebaiknya mencakup ringkasan singkat tentang kesimpulan utama atau implikasi dari temuan Anda, terutama terkait dengan kepuasan pengguna.
2. Anda menyebutkan tentang aplikasi LinkAja dan tujuan penelitiannya, latar belakang yang lebih rinci tentang pentingnya studi ini dalam konteks industri e-wallet saat ini bisa menambah nilai.
3. Tidak jelas apakah ada hipotesis atau pertanyaan penelitian tertentu yang Anda teliti. Menyertakannya dapat membantu pembaca memahami fokus penelitian Anda.

**Pendahuluan:**

1. Pendahuluan Anda terasa sedikit terputus-putus dan tidak sistematis. Mengatur ulang informasi agar mengalir secara logis dari konteks umum ke spesifik akan membuatnya lebih mudah diikuti. Mulailah dengan konteks industri e-wallet secara umum, lalu sempitkan ke LinkAja.
2. Masalah yang Anda teliti terkait LinkAja tersembunyi di antara informasi lain. Menjelaskan secara eksplisit masalah penelitian di awal akan membantu pembaca memahami tujuan penelitian Anda.
3. Anda menyebutkan penelitian sebelumnya oleh Siti Zainah, tetapi tidak jelas bagaimana penelitian ini terkait dengan pekerjaan Anda. Mengaitkan penelitian Anda dengan pekerjaan sebelumnya akan menunjukkan relevansi dan kontinuitas dalam bidang studi.
4. Anda menyebutkan data dari Dailysocial dan Populix, tetapi tidak memberikan konteks atau sumber yang cukup jelas. Memberikan sumber yang lebih spesifik akan meningkatkan kredibilitas.

**Kesimpulan:**

1. Anda menyebutkan nilai gap negatif dan hasil dari analisis Kano, ringkasan yang lebih jelas dan singkat tentang hasil utama akan membantu pembaca memahami poin kunci.

Subject: ANALISIS KUALITAS LAYANAN APLIKASI LINKAJA TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE E-SERVQUAL DAN KANO

**Abstrak:**

1. Anda menyatakan bahwa tujuan penelitian adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna, akan lebih baik jika Anda menyebutkan secara spesifik apa yang ingin Anda capai atau pertanyaan penelitian yang ingin dijawab.
2. Anda menyebutkan penggunaan metode E-Servqual dan Kano, tetapi tidak menjelaskan bagaimana metode ini diterapkan dalam penelitian Anda. Memberikan sedikit detail tentang pendekatan metodologis Anda akan memperkaya abstrak.
3. Struktur kalimat dan tata bahasa perlu diperhatikan untuk memastikan abstrak mudah dibaca dan dipahami.

**Pendahuluan:**

1. Penulisan tanda baca seperti siswa SD banyak yang salah pada titik dan koma
2. Sebaiknya dibandingkan dengan penelitian sebelumnya dalam bidang yang sama untuk menunjukkan bagaimana penelitian Anda menambah atau membedakan diri dari pekerjaan yang sudah ada.
3. Pendahuluan Anda saat ini terasa sedikit terfragmentasi dan kurang berurutan. Menyusun ulang poin-poin secara logis dan mengalir akan membantu pembaca memahami konteks dan arah penelitian Anda dengan lebih baik.

**Signifikasi Studi:**

1. Hubungkan kembali metode, data, dan proses analisis Anda dengan tujuan penelitian. Ini akan membantu pembaca memahami bagaimana setiap bagian penelitian berkontribusi pada tujuan keseluruhan.
2. Anda menyediakan rumus untuk penentuan sampel, tetapi lebih banyak informasi tentang karakteristik sampel (seperti demografi, perilaku penggunaan e-wallet, dll.) akan memberikan konteks yang lebih baik.
3. Hubungkan kembali metode, data, dan proses analisis Anda dengan tujuan penelitian. Ini





## LAMPIRAN C

### KUISIONER

#### KUISIONER PENELITIAN TUGAS AKHIR

Assalamu'alaikum Wr.Wb Dengan Hormat,

Perkenalkan nama saya Ela Ramadani mahasiswa semester 8 Jurusan Sistem Informasi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Dalam rangka memenuhi persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan sarjana, saya membutuhkan data yang hanya dapat diperoleh dengan ketersediaan dan kerja sama Saudara/Saudari dalam mengisi kuesioner ini. Kuesioner ditujukan kepada para pengguna aplikasi LinkAja baik yang telah menggunakan atau masih menggunakan aplikasi LinkAja. Semua jawaban akan saya jaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk keperluan penelitian ini. Atas ketersediaan bapak/ibu saya mengucapkan terimakasih.

**\* Wajib**

1. Email :
2. Nomor Handphone :
3. Umur :
4. Pekerjaan :
5. Jenis kelamin anda
  - Laki-Laki
  - Perempuan

Kuesioner terdiri dari 27 pertanyaan setiap pertanyaan terdapat dua pertanyaan yaitu berdasarkan persepsi dan harapan pengguna aplikasi LinkAja terdiri dari lima kolom yaitu.

- STS = Sangat Tidak Setuju (1)  
 TS = Tidak Setuju (2)  
 N = Netral (3)  
 S = Setuju (4)  
 SS = Sangat Setuju (5)

UIN SUSKA RIAU



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

No.	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
<b>Efficiency</b>						
1	Aplikasi LinkAja memudahkan untuk menemukan apa yang saya perlukan		✓			
2	Saya bisa memuat halaman aplikasi LinkAja dengan Cepat		✓			
3	aplikasi linkaja mudah untuk digunakan	✓				
4	Aplikasi LinkAja dapat saya buka dan akses dengan Cepat			✓		
5	Aplikasi LinkAja tertata dengan baik				✓	
<b>System Availability</b>						
6	Aplikasi LinkAja selalu tersedia untuk transaksi		✓			
7	aplikasi LinkAja terinstal dapat dibuka dan langsung digunakan		✓			
8	aplikasi link aja tidak mengalami gangguan atau downtime			✓		
9	Halaman aplikasi LinkAja tidak macet ketika saya masuk informasi transaksi				✓	
<b>Fulfillment</b>						
10	transaksi pembayaran ,maupun transfer berhasil sesuai janji yang tertulis di aplikasi linkaja		✓			
11	Aplikasi LinkAja Menyediakan transaksi pembayaran, maupun transfer, dan pembelian barang kapan saja secara <i>online</i>		✓			
12	Aplikasi LinkAja menyediakan banyak promo yang sesuai dengan ketentuan yang ada.			✓		
13	Aplikasi LinkAja memberikan informasi yang jelas terkait proses transaksi		✓			
14	Aplikasi LinkAja membuat janji dalam melakukan transaksi pembayaran maupun transfer dan mengirimkan barang apa saja yang sah.			✓		
<b>Privacy</b>						
15	Aplikasi LinkAja melindungi informasi transaksi pembayaran maupun transfer dan informasi belanja.		✓			
16	Aplikasi LinkAja Tidak membagikan informasi pribadi kepada pihak lain.			✓		
17	Aplikasi LinkAja Melindungi informasi tentang kartu kredit.				✓	
<b>Responsiveness</b>						
18	Aplikasi LinkAja Memberikan opsi yang nyaman dalam pengembalian uang (saldo).		✓			
19	Aplikasi LinkAja Memiliki cs yang dapat menyelesaikan masalah dengan cepat.			✓		
20	Aplikasi LinkAja Memberikan solusi terhadap masalah keluhan pelanggan				✓	



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

21	Aplikasi LinkAja Memberikan arahan yang dipahami oleh pelanggan			✓		
<b>Compensation</b>						
22	Aplikasi LinkAja memberikan saya kompensasi atas masalah yang ditimbulkan.		✓			
23	Aplikasi LinkAja memberikan saya kompensasi ketika apa yang saya transaksi tidak masuk tepat waktu.				✓	
24	Aplikasi LinkAja mengirimkan pengembalian transaksi dari <i>online</i> .			✓		
<b>Contact</b>						
25	Aplikasi LinkAja menyediakan nomor telepon untuk menghubungi cs perusahaan.		✓			
26	Aplikasi LinkAja memiliki perwakilan layanan pelanggan secara <i>online</i> .				✓	
27	Aplikasi LinkAja menawarkan kemampuan untuk diskusi ketika ada masalah.				✓	





**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Kuisisioner Kano**

Kuisisioner terdiri dari 27 pertanyaan setiap pertanyaan terdapat dua pertanyaan yaitu berdasarkan persepsi dan harapan pengguna aplikasi LinkAja

Jawaban terdiri dari lima kolom yaitu.

- S = Suka
- H = Harap
- N = Netral
- T = Toleran
- TS = Tidak suka

Pertanyaan :

No.	Pernyataan	Jawaban Responden				
		S	H	N	T	TS
<b>Efficiency</b>						
<b>Functional</b>						
1.	Aplikasi LinkAja memudahkan untuk menemukan apa yang saya perlukan		✓			
2.	Saya bisa memuat halaman aplikasi LinkAja dengan Cepat			✓		
3.	aplikasi linkaja mudah untuk digunakan	✓				
4.	Aplikasi LinkAja dapat saya buka dan akses dengan Cepat			✓		
5.	Aplikasi LinkAja tertata dengan baik		✓			
<b>Disfunctional</b>						
1.	Apk LinkAja tidak memudahkan untuk menemukan apa yang saya perlukan		✓			
2.	Saya tidak bisa memuat halaman aplikasi LinkAja dengan cepat		✓			
3.	aplikasi linkaja tidak mudah untuk digunakan	✓				
4.	Aplikasi LinkAja tidak dapat saya buka dan akses dengan cepat	✓				
5.	Aplikasi LinkAja tidak tertata dengan baik		✓			
<b>System Availability</b>						
<b>Functional</b>						
1.	Aplikasi LinkAja selalu tersedia untuk transaksi		✓			
2.	aplikasi LinkAja terinstal dapat dibuka dan langsung digunakan	✓				
3.	aplikasi link aja tidak mengalami gangguan atau downtime	✓				





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
 Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

	pembayaran maupun transfer dan informasi belanja.						
2.	Aplikasi LinkAja Tidak membagikan informasi pribadi kepada pihak lain.	✓					
3.	Aplikasi LinkAja Melindungi informasi tentang kartu kredit.		✓				
<b>Disfunctional</b>							
1.	Aplikasi LinkAja tidak melindungi informasi transaksi pembayaran maupun transfer dan informasi belanja.						✓
2.	Aplikasi LinkAja membagikan informasi pribadi kepada pihak lain.			✓			
3.	Aplikasi LinkAja tidak melindungi informasi tentang kartu kredit.						✓
<b>Responsiveness</b>							
<b>Functional</b>							
1.	Aplikasi LinkAja Memberikan opsi yang nyaman dalam pengembalian uang (saldo).	✓					
2.	Aplikasi LinkAja Memiliki cs yang dapat menyelesaikan masalah dengan cepat.		✓				
3.	Aplikasi LinkAja Memberikan solusi terhadap masalah keluhan pelanggan		✓				
4.	Aplikasi LinkAja Memberikan arahan yang dipahami oleh pelanggan	✓					
<b>Disfunctional</b>							
1.	Aplikasi LinkAja tidak memberikan opsi yang nyaman dalam pengembalian uang (saldo).						✓
2.	Aplikasi LinkAja tidak memiliki cs yang dapat menyelesaikan masalah dengan cepat.				✓		
3.	Aplikasi LinkAja tidak memberikan solusi terhadap masalah keluhan pelanggan			✓			
4.	Aplikasi LinkAja tidak memberikan arahan yang dipahami oleh pelanggan			✓			
<b>Compensation</b>							
<b>Functional</b>							
1.	Aplikasi LinkAja memberikan saya kompensasi atas masalah yang ditimbulkan.	✓					
2.	Aplikasi LinkAja memberikan saya kompensasi ketika apa	✓					





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta dilindungi UIN Suska Riau State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	yang saya transaksi tidak masuk tepat waktu.						
	Aplikasi LinkAja mengirimkan pengembalian transaksi dari <i>online</i> .	✓					
<b>Disfunctional</b>							
1.	Aplikasi LinkAja tidak memberikan saya kompensasi atas masalah yang ditimbulkan.						✓
2.	Aplikasi LinkAja tidak memberikan saya kompensasi ketika apa yang saya transaksi tidak masuk tepat waktu.						✓
3.	Aplikasi LinkAja tidak mengirimkan pengembalian transaksi dari <i>online</i> .						✓
<b>Contact</b>							
<b>Functional</b>							
1.	Aplikasi LinkAja menyediakan nomor telepon untuk menghubungi cs perusahaan.	✓					
2.	Aplikasi LinkAja memiliki perwakilan layanan pelanggan secara <i>online</i> .	✓					
3.	Aplikasi LinkAja menawarkan kemampuan untuk diskusi ketika ada masalah.		✓				
<b>Disfunctional</b>							
1.	Aplikasi LinkAja tidak menyediakan nomor telepon untuk menghubungi cs perusahaan.					✓	
2.	Aplikasi LinkAja tidak memiliki perwakilan layanan pelanggan secara <i>online</i> .						✓
3.	Aplikasi LinkAja tidak menawarkan kemampuan untuk diskusi ketika ada masalah.			✓			

UIN SUSKA RIAU

## LAMPIRAN D DOKUMENTASI



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKABILAUI





© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU







#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN



Sustana Riau

the Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

the Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Ela Ramadani adalah nama Peneliti Tugas Akhir ini. Peneliti lahir di Jake pada tanggal 14 Desember 2000. Peneliti adalah anak dari bapak Baharil dan Ibu Jumiah, yang merupakan anak kedua dari dua bersaudara. Peneliti bertempat tinggal di Desa Serosah, Kecamatan Hulu Kuantan, Kabupaten Kuantan Singingi. Peneliti menempuh pendidikan dimulai dari SD Negeri 006 Desa Serosah pada tahun 2007 sampai 2013, Selanjutnya peneliti meneruskan pendidikannya di SMP Negeri 3 Hulu Kuantan pada tahun 2013 sampai 2016. Setamatnya Sekolah Menengah Pertama peneliti melanjutkan pendidikan di SMA Negeri 1 Teluk Kuantan dengan Jurusan Ilmu Pengetahuan Alam di bangku sekolah dan peneliti melanjutkan pendidikan Strata Satu (S1) di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau pada tahun 2019. Selama perkuliahan peneliti aktif dalam mengikuti berbagai seminar-seminar yang diadakan oleh kampus maupun diluar kampus. Selain itu, peneliti juga pernah menjadi anggota kepengurusan Himpunan Mahasiswa Sistem Informasi (HIMASI) tepatnya Divisi Olahraga dan peneliti juga menjadi anggota Information System Organization Culture (ISOC RESEARCH) tepatnya Divisi Kewirausahaan. Peneliti juga pernah menjadi panitia Kemah Bakti Mahasiswa (KBM) Sistem Informasi pada tahun 2022. Peneliti juga pernah mengikuti Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Desa Pulau Godang Kari Kecamatan Kuantan Tengah, Kabupaten Kuantan Singingi pada tahun 2022. Pada penelitian Tugas Akhir ini peneliti mengambil judul penelitian Tugas Akhir yaitu “Analisis Kualitas Layanan Aplikasi LinkAja Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode *E-Servqual* dan *Kano*”.

UIN SUSKA RIAU