Analisis Perspektif Pelanggan terhadap Kualitas Layanan Pembayaran Digital KasPro pada Aplikasi Maxim Menggunakan E-SERVQUAL dan IPA

Ahmad Kholil Usman Zajuli [1], Bambang Nurdewanto[2]
Sistem Informasi, Fakultasi Teknologi Informasi, Universitas Merdeka Malang.
e-mail: ahmaddkholil22@gmail.com[1], nurdewa@unmer.ac.id[2]

Kata Kunci:

E-SERVQUAL
IPA
KasPro
Kualitas layanan digital
Pembayaran digital

ABSTRAK

Pesatnya pertumbuhan pembayaran digital di Indonesia mendorong meningkatnya tuntutan kualitas layanan pada platform ride-hailing, termasuk Maxim Wallet KasPro yang diluncurkan Februari 2025. Penelitian ini bertujuan menganalisis kualitas layanan pembayaran digital KasPro pada aplikasi Maxim dari perspektif pelanggan menggunakan metode E-SERVQUAL dan Importance-Performance Analysis (IPA). Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan 100 responden mahasiswa aktif pengguna KasPro di Fakultas Teknologi Informasi Universitas Merdeka Malang, melalui kuesioner skala Likert mencakup enam dimensi E-SERVQUAL. Analisis meliputi uji validitas, reliabilitas, gap E-SERVQUAL, diagram kartesius IPA, dan Paired Sample T-Test. Hasil menunjukkan seluruh dimensi memiliki gap negatif (rata-rata -0,87; p<0,001), dengan Fulfillment sebagai prioritas utama perbaikan (gap -0,99), sedangkan Privacy, Responsiveness, dan Contact perlu dipertahankan.

Keyword:

Digital payment
Digital service quality
E-SERVQUAL
IPA
KasPro

ABSTRACT

The rapid growth of digital payments in Indonesia has increased demand for service quality on ride-hailing platforms, including Maxim Wallet KasPro, launched in February 2025. This study analyzes the service quality of KasPro digital payments in the Maxim application from a customer perspective using E-SERVQUAL and Importance-Performance Analysis (IPA). A quantitative approach was employed with 100 active student respondents using KasPro at the Faculty of Information Technology, Universitas Merdeka Malang, via a Likert-scale questionnaire covering six E-SERVQUAL dimensions. Analysis included validity and reliability testing, E-SERVQUAL gap calculation, IPA quadrant mapping, and a Paired Sample T-Test. Results show all dimensions had negative gaps (mean -0.87; p<0.001), with Fulfillment as the top improvement priority (gap -0.99), while Privacy, Responsiveness, and Contact should be maintained.

Copyright © SENASIF 2026
ISSN: 2598-0076

I. PENDAHULUAN

Pertumbuhan teknologi informasi di era digital telah memberikan banyak kemudahan dalam proses transaksi keuangan, memungkinkan masyarakat Indonesia bertransaksi secara aman dan praktis[1], [2]. Melalui digitalisasi, pembayaran digital kini menjadi pilar utama perkembangan ekonomi digital nasional, yang didorong oleh perluasan penggunaan QRIS, *e-wallet*, serta integrasi aplikasi *mobile* dalam berbagai aspek kehidupan sehari-hari. Di sektor transportasi *online* (*ride-hailing*), persaingan antar platform semakin ketat sehingga kualitas fitur pembayaran non-tunai menjadi salah satu faktor pembeda utama.

Pada Februari 2025, Maxim secara resmi meluncurkan Maxim Wallet KasPro sebagai dompet digital (*e-wallet*) resmi untuk seluruh layanannya di Indonesia. KasPro merupakan layanan dompet digital berlisensi Bank Indonesia yang dikembangkan oleh PT Solusi Pasti Indonesia, dan terintegrasi langsung dengan aplikasi Maxim untuk pembayaran layanan Maxim Bike, Car, Delivery, serta Food secara *cashless* [3]. *Digital wallet* atau dompet digital memungkinkan berbagai aktivitas keuangan melalui perangkat *mobile* [4]. KasPro dirancang guna memudahkan, mempercepat, dan mengamankan transaksi pengguna melalui fitur *top-up* saldo, pembayaran otomatis, serta proses transaksi yang lebih efisien. Kehadiran fitur ini juga mendukung program inklusi keuangan digital pemerintah sekaligus mengurangi risiko penggunaan uang tunai.

Meskipun KasPro telah diluncurkan secara nasional di berbagai kota, pengguna masih sering menyampaikan keluhan terkait proses *top-up*, kestabilan sistem, kecepatan transaksi, serta integrasi antara aplikasi Maxim dan KasPro. Kualitas layanan pembayaran digital menjadi unsur penting yang memengaruhi tingkat kepuasan serta loyalitas pelanggan di era digital [5]. Pembayaran digital memiliki empat karakteristik utama yaitu cepat, praktis, *traceable*, dan dapat terintegrasi dengan berbagai platform digital [6]. Namun, pembayaran digital juga menghadapi tantangan meliputi risiko keamanan dan *fraud*, ketergantungan pada infrastruktur internet, serta tingkat kepercayaan pelanggan terhadap sistem yang digunakan.

Untuk mengukur kualitas layanan elektronik, instrumen *E-SERVQUAL* sangat relevan digunakan karena mengadaptasi dimensi SERVQUAL ke dalam konteks digital. *E-Service Quality* diartikan sebagai evaluasi keseluruhan pelanggan terhadap kualitas layanan yang disediakan melalui situs web, aplikasi *mobile*, atau platform elektronik lainnya [7]. Pengukuran *E-SERVQUAL* yang dikembangkan [7] terdiri dari empat dimensi utama yaitu *Efficiency*, *Fulfillment*, *System Availability*, dan *Privacy*. Penelitian ini mengadaptasi model tersebut dengan menambahkan dimensi *Responsiveness* dan *Contact*, sesuai konteks layanan pembayaran digital, sehingga mencakup enam dimensi secara keseluruhan [8], [9].

Selain *E-SERVQUAL*, metode *Importance-Performance Analysis* (IPA) yang awalnya dikenalkan oleh Martilla dan James tahun 1977 juga diterapkan dalam penelitian ini guna memetakan kesenjangan antara tingkat kepentingan dan kinerja semua atribut layanan [8]. IPA mengintegrasikan dua dimensi utama, yaitu tingkat kepentingan (*importance*) dan tingkat kinerja (*performance*),

Copyright © SENASIF 2026
ISSN: 2598-0076

sehingga memungkinkan peneliti untuk memetakan atribut layanan ke dalam matriks empat kuadran yang mudah dipahami [10]. Kombinasi *E-SERVQUAL* dan IPA mampu menghasilkan rekomendasi prioritas perbaikan yang tepat sasaran dan berbasis data.

Berdasarkan kajian penelitian terdahulu, terdapat beberapa *research gap* yang menjadi dasar penelitian ini. Penelitian yang menggunakan KasPro sebagai objek [3] dan [11] belum mengukur persepsi dan harapan pelanggan secara komprehensif menggunakan *E-SERVQUAL*. Penelitian pada aplikasi Maxim [12] masih menggunakan SERVQUAL konvensional sehingga dimensi digital seperti *system availability*, *efficiency*, dan *privacy* tidak terukur. Penelitian dengan kombinasi SERVQUAL dan IPA [9] dilakukan pada layanan fisik sehingga tidak dapat diterapkan pada konteks pembayaran digital. Penelitian ini mengisi celah tersebut dengan mengkaji KasPro secara spesifik menggunakan enam dimensi *E-SERVQUAL* yang diintegrasikan dengan IPA.

Penelitian ini bertujuan menganalisis kualitas layanan pembayaran digital KasPro pada aplikasi Maxim dari perspektif pelanggan menggunakan metode *E-SERVQUAL* untuk mengukur kesesuaian antara harapan dan persepsi pelanggan, serta metode IPA untuk memetakan prioritas perbaikan atribut layanan. Secara khusus, penelitian ini mengidentifikasi dimensi *E-SERVQUAL* yang memiliki *gap* terbesar, memetakan atribut layanan ke dalam diagram IPA, serta memberikan rekomendasi strategis bagi perusahaan Maxim guna meningkatkan kualitas layanan pelanggan pada fitur KasPro. Diharapkan hasil penelitian ini dapat mendukung pengembangan Maxim Wallet KasPro menjadi lebih *user-friendly*, cepat, aman, dan responsif, sehingga pelanggan semakin percaya, puas, dan loyal di tengah persaingan industri yang semakin ketat.

Berdasarkan kerangka konseptual yang telah dibangun, penelitian ini mengajukan hipotesis bahwa terdapat kesenjangan (*gap*) yang signifikan antara tingkat harapan dan persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan pembayaran digital Maxim Wallet KasPro secara keseluruhan (H1), maupun pada masing-masing dimensi *E-SERVQUAL* yaitu *Efficiency* (H2), *Fulfillment* (H3), *System Availability* (H4), *Privacy* (H5), *Responsiveness* (H6), dan *Contact* (H7).

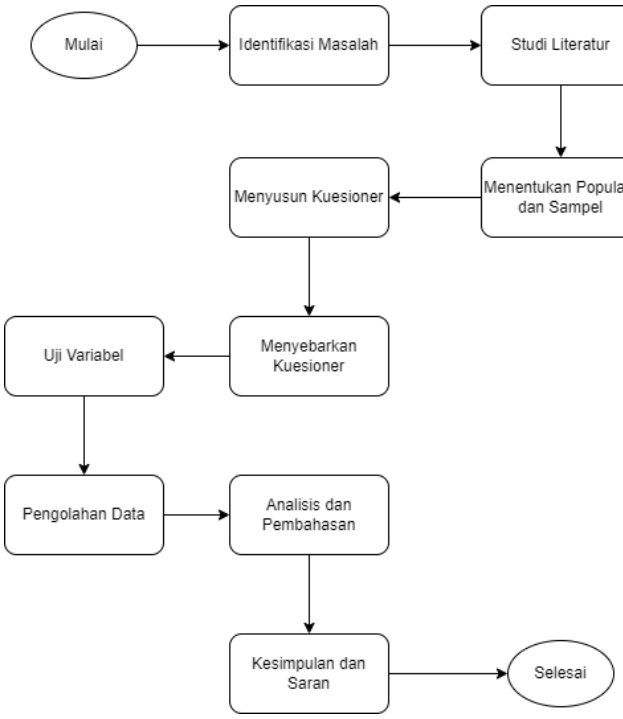
II. METODE

1. Desain Penelitian

Dalam menjalankan penelitian ini, terdapat beberapa langkah yang perlu diuraikan secara rinci melalui alur langkah-langkah yang telah dilakukan dan yang akan dilakukan untuk mecapai tujuan penelitian seperti berikut:

Copyright © SENASIF 2026

ISSN: 2598-0076



Gambar 1. Desain Penelitian

a. Identifikasi Masalah

Langkah pertama dalam pelaksanaan penelitian adalah merumuskan permasalahan yang akan dikaji. Pada tahap ini, peneliti mengevaluasi ruang lingkup permasalahan dari latar belakang yang sudah diuraikan pada Bab I, serta merumuskan tujuan penelitian yang ingin dicapai terkait kualitas layanan Maxim Wallet KasPro.

b. Studi Literatur

Sesudah menyelesaikan tahap identifikasi masalah, peneliti kemudian melaksanakan studi literatur secara mendalam guna mengkaji berbagai teori dan hasil penelitian terdahulu yang relevan. Kajian ini mencakup model E-SERVQUAL, metode *Importance-Performance Analysis* (IPA), serta berbagai aspek terkait kualitas layanan pembayaran digital pada platform *ride-hailing*.

c. Menentukan Populasi dan Sampel

Penentuan populasi dan sampel dalam penelitian ini dilakukan sebagai langkah awal setelah identifikasi masalah dan studi literatur. Populasi yang digunakan adalah seluruh mahasiswa aktif Fakultas Teknologi Informasi Universitas Merdeka Malang yang telah menggunakan fitur Maxim Wallet KasPro. Dari jumlah populasi sebanyak 754 orang, diambil sampel sebanyak 100 responden.

d. Menyusun Kuesioner

Peneliti menyusun kuesioner berdasarkan dimensi E-SERVQUAL yaitu *Efficiency, Fulfillment, System Availability, Privacy, Responsiveness, dan Contact*, yang disesuaikan dengan variabel harapan (*expectation*) dan persepsi (*perception*) untuk analisis IPA.

Copyright © SENASIF 2026
ISSN: 2598-0076

Responden memberikan penilaian menggunakan skala Likert 5 poin dengan dua jenis penilaian harapan dan persepsi, di mana angka 1 merepresentasikan Sangat Tidak Penting / Sangat Tidak Puas dan angka 5 menunjukkan Sangat Penting / Sangat Puas.

e. Menyebarkan Kuesioner

Pada tahapan ini, kuesioner disebarkan kepada mahasiswa Fakultas Teknologi Informasi Universitas Merdeka Malang yang memenuhi kriteria sebagai pengguna aktif KasPro minimal 3 kali dalam 6 bulan terakhir. Kemudian penyebaran kuesioner direncanakan dilakukan pada bulan Juni tahun 2026 di Fakultas Teknologi Informasi untuk seluruh mahasiswa aktif yang ada. Data yang diperoleh kemudian dihimpun dan dianalisis menggunakan metode E-SERVQUAL dan IPA.

f. Uji Variabel

Tahap ini meliputi uji validitas dan reliabilitas kuesioner menggunakan IBM SPSS Statistics. Uji validitas dilakukan guna memastikan item kuesioner sesuai dengan yang diukur, sedangkan uji reliabilitas dilakukan untuk mengukur konsistensi instrumen menggunakan Cronbach's Alpha. Selanjutnya, uji Paired Samples T-Test dilakukan untuk membandingkan rata-rata dua kelompok sampel yang berpasangan (sesudah perhitungan Gap).

g. Pengolahan Data dan Analisis Data

Data yang terkumpul kemudian diolah untuk menghitung gap E-SERVQUAL (Perception – Expectation) serta memetakan hasil tersebut ke dalam matriks IPA. Analisis ini bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan KasPro dan prioritas perbaikan yang diperlukan.

h. Analisis dan Pembahasan

Hasil analisis data dibahas secara mendalam untuk menjawab rumusan masalah yang telah ditetapkan di Bab I.

i. Kesimpulan dan Saran

Penelitian diakhiri dengan penyajian kesimpulan dan rekomendasi strategis bagi perusahaan Maxim berdasarkan hasil penelitian.

2. Populasi dan Sampel

Populasi penelitian adalah seluruh mahasiswa aktif Fakultas Teknologi Informasi Universitas Merdeka Malang yang berjumlah 754 orang. Kelompok ini dipilih karena memiliki tingkat literasi digital yang tinggi, mobilitas yang besar, serta frekuensi penggunaan aplikasi *ride-hailing* dan pembayaran digital yang relatif tinggi dibandingkan kelompok populasi lainnya. Pengambilan sampel dilakukan menggunakan teknik *purposive sampling* dengan kriteria utama responden merupakan pengguna aktif fitur Maxim Wallet KasPro minimal tiga kali dalam enam bulan terakhir. Dengan rumus sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot e^2}$$

Copyright © SENASIF 2026

ISSN: 2598-0076

$$n = \frac{754}{1 + 754 \cdot (0{,}1)^2} = \frac{754}{8{,}54} = 88{,}28 \approx 89$$

Keterangan :

n = jumlah responden

N = jumlah populasi

e = tingkat kesalahan

Berdasarkan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan (*margin of error*) 10% diperoleh batas minimum 89 responden, sehingga ditetapkan 100 responden sebagai ukuran sampel yang memenuhi syarat dan memadai. Mekanisme penyaringan (*screening*) dilakukan pada halaman pertama kuesioner melalui pertanyaan konfirmasi penggunaan KasPro, sehingga hanya responden yang memenuhi kriteria yang dapat melanjutkan pengisian.

3. Metode Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan instrumen kuesioner sebagai alat pengumpulan data utama. Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan pengukuran kualitas layanan secara numerik melalui perbandingan antara harapan dan persepsi pelanggan terhadap fitur Maxim Wallet KasPro. Variabel penelitian dioperasionalisasikan berdasarkan enam dimensi E-SERVQUAL yang diadaptasi ke dalam konteks layanan pembayaran digital, yaitu: (1) *efficiency*, yang mengukur kemudahan dan kecepatan penggunaan antarmuka KasPro; (2) *fulfillment*, yang mencerminkan keandalan dan akurasi pemrosesan transaksi; (3) *system availability*, yang menilai kestabilan dan ketersediaan sistem tanpa gangguan; (4) *privacy*, yang berkaitan dengan perlindungan data pribadi dan keamanan transaksi; (5) *responsiveness*, yang mengukur kecepatan respons sistem dan layanan terhadap keluhan pengguna; serta (6) *contact*, yang menilai kemudahan pelanggan dalam mengakses bantuan melalui berbagai kanal layanan. Berikut adalah 18 item pertanyaan yang digunakan dalam kuesioner dalam penelitian ini dalam bentuk tabel.

Tabel 1. Variabel Item Pertanyaan

No	Dimensi	Item Pertanyaan Kuesioner
1	Efficiency	1. Tampilan antarmuka Wallet Kaspro mudah dipahami dan digunakan. (E1) 2. Proses transaksi menggunakan Wallet Kaspro dapat diselesaikan dengan cepat dan tidak memerlukan banyak langkah. (E2) 3. Saya dapat menemukan fitur yang saya butuhkan di Wallet Kaspro dengan mudah. (E3)
2	Fulfillment	1. Transaksi melalui Wallet Kaspro selalu berhasil diproses sesuai nominal yang saya masukkan. (F1) 2. Saldo Wallet Kaspro selalu diperbarui secara tepat setelah setiap transaksi dilakukan. (F2) 3. Notifikasi konfirmasi transaksi diterima segera setelah pembayaran berhasil. (F3)

Copyright © SENASIF 2026
ISSN: 2598-0076

3	System Availability	1. Wallet Kaspro dapat diakses kapan saja saya membutuhkannya tanpa gangguan. (SA1) 2. Aplikasi Maxim jarang mengalami error atau crash saat saya menggunakan Wallet Kaspro. (SA2) 3. Pembaruan sistem Wallet Kaspro tidak mengganggu aktivitas transaksi saya secara signifikan. (SA3)
4	Privacy	1. Saya merasa data pribadi saya aman saat menggunakan Wallet Kaspro. (P1) 2. Wallet Kaspro menyediakan fitur keamanan yang memadai (PIN, OTP, atau verifikasi biometrik) sebelum transaksi. (P2) 3. Saya tidak khawatir data transaksi saya di Wallet Kaspro disalahgunakan atau dibagikan tanpa izin. (P3)
5	Responsiveness	1. Ketika terjadi kendala transaksi, Wallet Kaspro menyelesaikan masalah tersebut dalam waktu yang wajar. (R1) 2. Saya mendapatkan respons yang cepat saat melaporkan masalah terkait Wallet Kaspro. (R2) 3. Wallet Kaspro menampilkan status transaksi secara jelas sehingga saya mengetahui apakah pembayaran berhasil atau gagal. (R3)
6	Contact	1. Saya dapat dengan mudah menghubungi layanan pelanggan Wallet Kaspro melalui aplikasi Maxim. (C1) 2. Wallet Kaspro menyediakan berbagai saluran bantuan (live chat, email, atau pusat bantuan) yang mudah ditemukan. (C2) 3. Petugas layanan pelanggan Wallet Kaspro memberikan jawaban yang informatif dan membantu menyelesaikan masalah saya. (C3)

Setiap dimensi diukur dari dua sisi secara bersamaan, yaitu tingkat harapan (*expectation*) dan tingkat persepsi (*perception*) pelanggan, sehingga kuesioner terdiri atas 18 item pertanyaan yang masing-masing diukur dua kali dan menghasilkan total 36 butir pertanyaan.

Penilaian responden menggunakan skala Likert lima poin, di mana angka 1 menunjukkan "Sangat Tidak Penting/Sangat Tidak Puas" dan angka 5 menunjukkan "Sangat Penting/Sangat Puas".

Tabel 2. Skala Likert

Tingkat Harapan *(Expectation)*	**Tingkat Persepsi *(Perception)***	**Nilai**
Sangat Penting	Sangat Puas	5
Penting	Puas	4
Netral	Netral	3
Tidak Penting	Tidak Puas	2
Sangat Tidak Penting	Sangat Tidak Puas	1

Penyebaran kuesioner dilakukan secara daring melalui Google Formulir dengan memanfaatkan grup perkuliahan dan jaringan WhatsApp untuk menjangkau seluruh responden yang memenuhi syarat

4. Metode Analisis Data

Teknik analisis data dilakukan secara bertahap dan sistematis menggunakan perangkat lunak IBM SPSS Statistics versi 27.

1. Tahap pertama adalah analisis deskriptif untuk menggambarkan profil responden serta distribusi skor harapan dan persepsi pada setiap dimensi secara keseluruhan.
2. Tahap kedua adalah uji validitas menggunakan analisis korelasi *Pearson Product Moment*, di mana item pertanyaan dinyatakan valid apabila nilai r hitung lebih besar dari r tabel pada taraf

Copyright © SENASIF 2026

ISSN: 2598-0076

signifikansi 5%. Validitas instrumen penelitian ini diukur dengan analisis product moment atau korelasi pearson [13] dengan rumus sebagai berikut:

[13]

$$r = \frac{n\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[n\sum x^2 - (\sum x)^2][n\sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

Keterangan :

r= koefisien korelasi antara variabel (x) dan (y)

n= jumlah observasi / responden

x= nilai yang diperoleh dari item tertentu

y= nilai total yang diperoleh dari seluruh item dalam instrumen

3. Tahap ketiga adalah uji reliabilitas menggunakan formula *Cronbach's Alpha*, dengan nilai ambang batas > 0,70 sebagai syarat instrumen dinyatakan reliabel dan konsisten. Berdasarkan [14] rumus *Cronbach's Alpha* sebagai berikut:

[14]

$$r_i = \frac{k}{k-1}\left(1 - \frac{\sum s_i^2}{s_t^2}\right)$$

Keterangan :

r_i= nilai Cronbach's Alpha

k= jumlah item dalam kuesioner

$\sum s_i^2$= variasi nilai pada setiap item

s_t^2= variasi nilai total dari semua item dijumlahkan

4. Tahap keempat adalah analisis E-SERVQUAL, yaitu menghitung nilai kesenjangan (*gap*) antara persepsi dan harapan dengan rumus bedasarkan [15] sebagai berikut:

Gap = *Perception – Expectation*

Pada setiap atribut maupun dimensi layanan; nilai *gap* negatif mengindikasikan kinerja layanan yang belum memenuhi harapan pelanggan dan membutuhkan perhatian lebih lanjut, sedangkan nilai *gap* positif menunjukkan kinerja yang telah melampaui harapan.

5. Tahap kelima adalah analisis *Importance-Performance Analysis* (IPA), yang memetakan setiap atribut layanan ke dalam diagram kartesius berdasarkan rata-rata skor harapan sebagai sumbu Y (*importance*) dan rata-rata skor persepsi sebagai sumbu X (*performance*), menggunakan rumus [16]:

[16]

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n}$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n}$$

Copyright © SENASIF 2026
ISSN: 2598-0076

Keterangan :

$\bar{X}$ = Nilai rata-rata persepsi seluruh atribut

$\bar{Y}$ = Nilai rata-rata harapan seluruh atribut

n = Jumlah responden

Pemetaan ini menghasilkan empat kuadran, yaitu Kuadran I (prioritas utama perbaikan), Kuadran II (pertahankan kinerja), Kuadran III (prioritas rendah), dan Kuadran IV (berlebihan), yang menjadi landasan penyusunan rekomendasi strategis bagi perusahaan Maxim.

6. Tahap keenam adalah *Paired Samples T-Test* yang digunakan untuk menguji secara statistik apakah terdapat perbedaan yang signifikan antara nilai rata-rata harapan dan persepsi pelanggan, dengan kriteria nilai Sig. *(2-tailed)* < 0,05 sebagai indikator adanya perbedaan yang bermakna.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil

Penelitian ini melibatkan 100 responden mahasiswa aktif Fakultas Teknologi Informasi Universitas Merdeka Malang yang telah menggunakan Maxim Wallet KasPro minimal tiga kali dalam enam bulan terakhir. Data dikumpulkan melalui kuesioner berbasis enam dimensi E-SERVQUAL (*Efficiency, Fulfillment, System Availability, Privacy, Responsiveness, dan Contact*) dengan masing-masing tiga indikator yang diukur dari sisi harapan dan persepsi menggunakan skala Likert 1–5. Kemudian data diuji dengan beberapa tahap pengujian yang akan ditinjau apakah data tersebut layak untuk dianalisis lebih lanjut.

1. Uji Validitas dan Reliabilitas

Seluruh 36 item (18 harapan dan 18 persepsi) dinyatakan valid. Nilai korelasi Pearson (*r hitung*) berkisar 0,340–0,667 dengan signifikansi < 0,001, lebih besar dari r tabel (0,195; n = 100; α = 0,05).

Tabel 3. Hasil Uji Validitas

Dimensi	Kode Pertanyaan	Harapan	Persepsi	Keterangan
Efficiency	E1	0,373	0,539	Valid
	E2	0,462	0,476	Valid
	E3	0,340	0,531	Valid
Fulfillment	F1	0,508	0,667	Valid
	F2	0,484	0,596	Valid
	F3	0,440	0,546	Valid
System Availbility	SA1	0,507	0,465	Valid
	SA2	0,419	0,594	Valid
	SA3	0,377	0,589	Valid

Copyright © SENASIF 2026

ISSN: 2598-0076

Privacy	P1	0,449	0,521	Valid
	P2	0,588	0,590	Valid
	P3	0,342	0,528	Valid
Responsiveness	R1	0,464	0,543	Valid
	R2	0,466	0,570	Valid
	R3	0,503	9,546	Valid
Contact	C1	0,370	0,568	Valid
	C2	0,368	0,514	Valid
	C3	0,467	0,473	Valid

Uji reliabilitas menghasilkan *Cronbach's Alpha* 0,940 untuk indikator harapan dan 0,941 untuk indikator persepsi, keduanya melebihi batas 0,70 sehingga instrumen dinyatakan reliabel.

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas

Cronbach Alpha	Harapan	Persepsi	N of Items	Keterangan
≥ 0,70	0,940	0,941	18	Reliabel

2. Statistik Deskriptif dan Analisis Gap E-SERVQUAL

Rata-rata skor harapan dan persepsi per dimensi disajikan pada Tabel 5. Seluruh dimensi menunjukkan gap negatif dengan rata-rata keseluruhan −0,87. Gap terbesar terdapat pada dimensi *Fulfillment* (−0,99), diikuti *Efficiency* (−0,94), *Contact* (−0,85), *System Availability* (−0,82), *Responsiveness* (−0,81), dan *Privacy* (−0,78). Pada level indikator, *gap* terbesar tercatat pada E2 dan F3 (masing-masing −1,02).

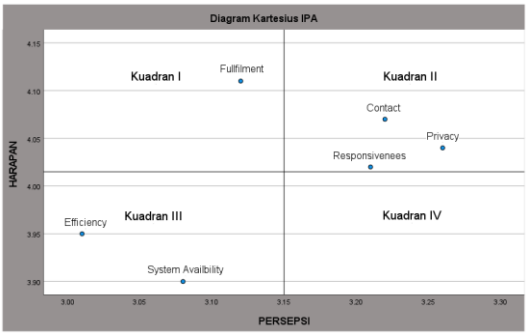
Tabel 5. Hasil GAP berdasarkan E-Servqual

Dimensi	Harapan	Persepsi	Gap
Efficiency	3,95	3,01	-0,94
Fulfillment	4,11	3,12	-0,99
System Availbility	3,90	3,08	-0,82
Privacy	4,04	3,26	-0,78
Responsiveness	4,02	3,21	-0,81
Contact	4,07	3,22	-0,85
Rata - rata			**-0,87**

Hasil ini menunjukkan bahwa kinerja aktual layanan KasPro secara konsisten berada di bawah harapan pelanggan pada seluruh aspek yang diukur. Temuan *gap* negatif merata sejalan dengan penelitian [8] pada aplikasi perbankan digital Livin by Mandiri yang juga menemukan *gap* negatif pada sebagian dimensi E-SERVQUAL, meskipun objek dan konteks berbeda. Perbedaan utama terletak pada absennya variabel compensation dalam penelitian ini karena kurang relevan untuk konteks *e-wallet ride-hailing*.

Copyright © SENASIF 2026
ISSN: 2598-0076

3. Pemetaan Importance-Performance Analysis (IPA)



Gambar 2. Hasil Diagram Importance Performance Analysis

Titik potong diagram kartesius IPA dihitung dari rata-rata keseluruhan harapan (4,015) dan persepsi (3,150). Hasil pemetaan (Gambar 2) menunjukkan;

- Kuadran I (Prioritas Utama): *Fulfillment* (harapan tinggi, persepsi rendah).
- Kuadran II (Pertahankan): *Privacy, Responsiveness, dan Contact*.
- Kuadran III (Prioritas Rendah): *Efficiency* dan *System Availability*.
- Kuadran IV (Berlebihan): tidak ada dimensi.

Tabel 6. Penjelasan Hasil Grafik IPA

Dimensi	Harapan	Persepsi	Kuadran	Keterangan
Efficiency	3,95	3,01	Kuadran III (Prioritas Rendah)	Harapan dan persepsi rendah
Fulfillment	4,11	3,12	Kuadran I (Prioritas Utama)	Harapan tinggi sedangkan persepsi rendah
System Availbility	3,90	3,08	Kuadran III (Prioritas Rendah)	Harapan dan persepsi rendah
Privacy	4,04	3,26	Kuadran II (Pertahankan)	Harapan serta persepsi tinggi
Responsiveness	4,02	3,21	Kuadran II (Pertahankan)	Harapan serta persepsi tinggi
Contact	4,07	3,22	Kuadran II (Pertahankan)	Harapan serta persepsi tinggi

Posisi *Fulfillment* di Kuadran I menegaskan bahwa keandalan pemrosesan nominal, akurasi pembaruan saldo, dan kecepatan notifikasi konfirmasi merupakan aspek yang paling mendesak diperbaiki. Temuan ini konsisten dengan prinsip IPA Martilla dan James (1977) serta penerapan serupa pada layanan digital oleh [8] dan [10] di mana atribut dengan harapan tinggi–kinerja rendah menjadi prioritas utama intervensi.

4. Uji Paired Samples T-Test dan Pengujian Hipotesis

Uji *Paired Samples T-Test* pada enam pasangan dimensi (n = 100) menghasilkan nilai signifikansi < 0,001 pada seluruh pasangan. *Mean difference* negatif (harapan > persepsi) dengan ukuran efek *Cohen's d* sedang hingga besar (0,616–0,736).

Copyright © SENASIF 2026
ISSN: 2598-0076

Tabel 7. Hasil Uji Paired Samples T-Test dan Hipotesis

Hipotesis	Dimensi	Mean		Mean Diffe-rence	df	Cohen's d	Nilai Sig.	Hasil
		Persepsi P	Harapan H					
H2	Efficiency (EP–EH)	9,040	11,860	−2,820	99	0,650	< 0,001	Diterima
H3	Fulfillment (FP–FH)	9,370	12,320	−2,950	99	0,709	< 0,001	Diterima
H4	System Availability (SAP–SAH)	9,230	11,710	−2,480	99	0,622	< 0,001	Diterima
H5	Privacy (PP–PH)	9,770	12,120	−2,350	99	0,616	< 0,001	Diterima
H6	Responsiveness (RP–RH)	9,640	12,070	−2,430	99	0,736	< 0,001	Diterima
H7	Contact(CP–CH)	9,670	12,210	−2,540	99	0,674	< 0,001	Diterima

Dengan demikian seluruh hipotesis (H1–H7) diterima: terdapat kesenjangan signifikan antara harapan dan persepsi pelanggan baik secara keseluruhan maupun pada setiap dimensi E-SERVQUAL

B. Pembahasan

Temuan *gap* negatif merata dan penerimaan seluruh hipotesis mengindikasikan bahwa kualitas layanan pembayaran digital KasPro belum memenuhi ekspektasi pengguna, khususnya pada aspek pemenuhan transaksi (*Fulfillment*). Kondisi ini memperkuat urgensi perbaikan infrastruktur pemrosesan transaksi, sistem notifikasi *real-time*, dan akurasi saldo. Dimensi *Privacy* yang memiliki *gap* terkecil menunjukkan bahwa fitur keamanan (PIN/OTP) relatif lebih diapresiasi, sejalan dengan karakteristik *e-wallet* yang menempatkan kepercayaan data sebagai faktor kritis.

Dibandingkan penelitian terdahulu pada Maxim [12] yang menggunakan SERVQUAL konvensional dan menyimpulkan kepuasan secara umum, penelitian ini mengungkap celah spesifik pada dimensi digital (*system availability, efficiency, privacy*) yang sebelumnya tidak terukur. Perbedaan objek (*ride-hailing e-wallet* vs. layanan fisik atau *e-commerce*) juga menjelaskan mengapa variabel *compensation* yang signifikan pada Shopee [17] tidak relevan di sini.

Secara teoritis, hasil memperkuat relevansi model E-SERVQUAL [7] dalam konteks *fintech ride-hailing* di Indonesia, sekaligus menunjukkan bahwa integrasi dengan IPA memberikan nilai praktis yang lebih tinggi dibanding analisis *gap* semata. Secara praktis, pemetaan kuadran IPA menyediakan peta jalan prioritas yang jelas bagi Maxim: fokus utama pada *Fulfillment*, pertahankan kinerja *Privacy–Responsiveness–Contact*, serta pengembangan bertahap pada *Efficiency* dan *System Availability*.

Rekomendasi utama meliputi: (1) audit berkala sistem pemrosesan transaksi dan notifikasi instan; (2) penguatan enkripsi serta standar waktu respons keluhan maksimal 1×24 jam; (3) penyederhanaan alur transaksi dan peningkatan stabilitas server; serta (4) survei kepuasan berkala minimal enam bulan sekali disertai sistem umpan balik dalam aplikasi. Implementasi rekomendasi

Copyright © SENASIF 2026
ISSN: 2598-0076

ini diharapkan memperkecil *gap* dan meningkatkan kepuasan serta loyalitas pengguna di tengah persaingan *e-wallet* yang semakin ketat.

IV. SIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa layanan pembayaran digital KasPro pada aplikasi Maxim secara keseluruhan belum sepenuhnya memenuhi harapan pelanggan. Pelanggan merasakan bahwa kecepatan notifikasi konfirmasi transaksi dan kemudahan alur pembayaran masih menjadi masalah utama yang perlu segera diperbaiki. Di sisi lain, aspek keamanan dan privasi data justru dinilai sudah cukup baik dan patut dipertahankan, begitu pula dengan daya tanggap serta kemudahan menghubungi layanan. Sementara itu, efisiensi dan ketersediaan sistem masih perlu ditingkatkan meski belum menjadi prioritas mendesak. Secara umum, belum ada satu pun sisi layanan KasPro yang benar-benar melebihi harapan pelanggan, sehingga Maxim masih memiliki banyak ruang untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas layanannya agar pengalaman pelanggan menjadi lebih memuaskan.

DAFTAR RUJUKAN

[1] B. N. Diego Belva Putra, M. Abd. Malik Hakim, "Implementasi Electronic-Know Your Customer Pada Aplikasi Fintech Untuk Meningkatkan Keamanan Akun User Implementation Of Electronic-Know Your Customer In Fintech Applications To Increase User Account Security," *J. Inf. Syst. Appl. Dev.*, Vol. 1, No. 2, Pp. 114–123, 2023, Doi: 10.26905/Jisad.V1i2.11112.

[2] A. Putri And J. Putri, "Implementasi Prinsip Maqashid Syariah Dalam Sistem Pembayaran Digital Pada Platform E-Commerce Di Indonesia Aspek Kehidupan , Termasuk Dalam Cara Manusia Melakukan Aktivitas Ekonomi . Proses Gnnt (Gerakan Nasional Non Tunai) Sejak Tahun 2014 . Bank Indo," *J. Manag. Account. Adm.*, Vol. 2, No. 2, Pp. 105–112, 2025.

[3] & M. Saputra, S. O., Abizar., "Pengaruh Harga Dan Sistem Pembayaran Maxim Wallet Kaspro Terhadap Keputusan Mahasiswa Uml Menggunakan Layanan Maxim," *Arus J. Sos. Dan Hum.*, Vol. 5, No. 2, 2025.

[4] Y. I. D. P. Febi Andriyani Mahmud , Maya Liyanti , Diah Ari Susanti, "Analisis Pengaruh Kemudahan, Keuntungan, Dan Keamanan Terhadap Risiko Penggunan Digital-Wallet Pada Driver Maxim Di Provinsi Gorontalo," *J. Soc. Sci. Res.*, Vol. 4, Pp. 13513–13523, 2024.

[5] D. S. Any Meilani, "Analisis Kualitas Layanan Dan Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia," *J. Ilm. Ekon. Islam*, Vol. 8, No. 03, Pp. 2501–2510, 2022.

[6] R. K. Wijaya And K. Keni, "Determinan Intensi Berkelanjutan Untuk Menggunakan Aplikasi Pembayaran Digital Di Indonesia : Peran Mediasi Kepuasan Pelanggan Determinants Of Continuance Intention To Use Digital Payment Applications In Indonesia : Mediating Role Of Customer Satisfaction," *Bus. Manag. J.*, Vol. 21, No. 2, Pp. 183–202, 2025.

[7] M. Parasuraman, Zeithaml, "A Multiple-Item Scale For Assessing Electronic Service Quality," *J. Serv. Res.*, Vol. 7, No. X, Pp. 1–21, 2005, Doi: 10.1177/1094670504271156.

Copyright © SENASIF 2026
ISSN: 2598-0076

[8] U. F. Tanamal, “Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Livin By Mandiri Menggunakan Metode E- Servqual Dan Importance Performance Analysis (Ipa) Teknik Informatika , Universitas Papua , Indonesia Analysis Of User Satisfaction Of The Livin By Mandiri Application Using The ,” *J. Pendidik. Dan Teknol. Indones.*, Vol. 5, No. 2, Pp. 547–568, 2025.

[9] R. A. Hildayati, A. Ridwan, And S. Aman, “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Mie G Kabupaten Kudus Menggunakan Metode Servqual Dan Importance Performance Analisys (Ipa),” *J. Teknol.*, Vol. 20, No. April, Pp. 61–68, 2025.

[10] W. T. S. Suhu Yugi Saputra, Fathurohman, “Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual (Service Quality) Dan Ipa (Importance Performance Analysis) Pada Jasa Kirim,” *J. Teknol. Dan Manaj. Ind. Terap.*, Vol. 4, No. 4, Pp. 1470–1481, 2025.

[11] D. Wijaya *Et Al.*, “Pengujian Aplikasi Keuangan Kaspro Dengan Metode Alpha Dan Beta Testing,” *J. Ilmu Komputer, Tek. Dan Multimed.*, Vol. 2, No. 2, Pp. 123–133, 2024.

[12] D. D. Nopalia, “Analisis Kepuasan Pelayanan Aplikasi Maxim Pada Pengguna Mahasiswa Di Fakultas Sains Dan Teknologi Universitas Pgri Silampari Menggunakan Metode Servqual,” *Jusim (Jurnal Sist. Inf. Musirawas)*, Vol. 7, No. 2, Pp. 167–174, 2022.

[13] K. Yulia Utami, Pria Muslim Rasmanna, “Uji Validitas Dan Uji Reliabilitas Instrument Penilaian Kinerja Dosen,” *J. Sains Dan Teknol.*, Vol. 4, No. 2, Pp. 21–24, 2023, Doi: 10.55338/Saintek.V4i2.730.

[14] A. Y. Tugiman, Herman, “Uji Validitas Dan Reliabilitas Kuesioner Model Utaut Untuk Evaluasi Sistem Pendaftaran Online Rumah Sakit,” *J. Tek. Inform. Dan Sist. Inf.*, Vol. 9, No. 2, Pp. 1621–1630, 2022.

[15] F. A. T. Rezkyta Agil, Pieter Octaviandy, “Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi Maxim Di Kota Medan Menggunakan Model E-Servqual,” *J. Inov. Inform. Dan Bisnis Digit.*, Vol. 1, No. 1, Pp. 30–36, 2025.

[16] L. O. A. S. T. Muhammad Ramdhani Arif Miming, Muriani Emelda Isharyani, “Analisis Kualitas Layanan Menggunakan Metode Service Quality (Servqual) Dan Importance Performance Analysis (Ipa) (Studi Kasus: Pt. Bontang Migas Dan Energi),” *J. Teknol. Dan Manaj. Ind. Terap.*, Vol. 4, No. 4, Pp. 2249–2260, 2025.

[17] O. Brandon, “Pengaruh E-Service Quality Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna,” *J. Artif. Intell. Digit. Bus.*, Vol. 5, No. 1, Pp. 5832–5838, 2026.

Copyright © SENASIF 2026
ISSN: 2598-0076