ISSN PRINT : 2302-500X
ISSN ONLINE : 2477-3786

Analisis Kualitas Layanan Pada *Platform* Keuangan Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan *E-Servqual*

Alfin Kurniawan[1)], **Faradillah**[2)], **Evi Yulianti**[3)]

[1), 2), 3)] *Sistem Informasi, Universitas Indo Global Mandiri*
Jl. Jendral Sudirman No.629 Km.4 Palembang 30129
Email :alfinkurniawann21@gmail.com[1)], *faradillah.hakim@uigm.ac.id*[2)], *eviyulianti@uigm.ac.id*[3)]

ABSTRACT

This study analyzes the dominant dimensions of service quality affecting user satisfaction with the financial platform application in Palembang using the E-SERVQUAL method. Conducted quantitatively, the research involved 114 active financial platform users selected through purposive and snowball sampling. Data were collected via an online questionnaire measuring seven E-SERVQUAL dimensions: Efficiency, Fulfillment, System Availability, Privacy, Responsiveness, Compensation, and Contact. Analysis using SmartPLS 4.1.0.9 revealed Efficiency as the most dominant dimension (coefficient 0.266, p=0.000), followed by Privacy (0.236, p=0.001) and Contact (0.211, p=0.002), significantly influencing user satisfaction. In contrast, System Availability and Responsiveness showed no significant impact (p>0.05). These findings indicate that users prioritize transaction speed, ease of navigation, and data security over system uptime or customer service responsiveness. Most respondents were aged 18-25 (66.4%), with high school education (60.3%) and a monthly income below IDR 3 million (48.3%). The study recommends that the financial platform optimize application efficiency, enhance data protection, and improve customer service accessibility to boost user satisfaction. These insights provide a foundation for fintech platforms to refine digital services, particularly in tier-2 cities like Palembang.

Keywords: *E-SERVQUAL, Financial Platform, Service Quality, User Satisfaction, Fintech*

ABSTRAK

Penelitian ini menganalisis dimensi kualitas layanan yang paling dominan memengaruhi kepuasan pengguna aplikasi platform keuangan di Palembang menggunakan metode E-SERVQUAL. Penelitian kuantitatif ini melibatkan 114 pengguna aktif Platform Keuangan, dipilih melalui teknik purposive dan snowball sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner online yang mengukur tujuh dimensi E-SERVQUAL: Efficiency, Fulfillment, System Availability, Privacy, Responsiveness, Compensation, dan Contact. Analisis dengan SmartPLS 4.1.0.9 menunjukkan Efficiency sebagai dimensi paling dominan (koefisien 0.266, p=0.000), diikuti Privacy (0.236, p=0.001) dan Contact (0.211, p=0.002), yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Sebaliknya, System Availability dan Responsiveness tidak signifikan (p>0.05). Temuan ini mengindikasikan pengguna mengutamakan kecepatan transaksi, kemudahan navigasi, dan keamanan data dibandingkan ketersediaan sistem atau responsivitas layanan. Mayoritas responden berusia 18-25 tahun (66.4%), berpendidikan SMA/SMK (60.3%), dan berpenghasilan di bawah Rp3 juta (48.3%). Penelitian merekomendasikan Platform Keuangan untuk mengoptimalkan efisiensi aplikasi, memperkuat perlindungan data, dan meningkatkan akses layanan pelanggan guna meningkatkan kepuasan pengguna di kota tier-2 seperti Palembang.

Kata Kunci*: E-SERVQUAL, Platform Keuangan, Kualitas Layanan, Kepuasan Pengguna, Fintech*

ISSN PRINT : 2302-500X
ISSN ONLINE : 2477-3786

1. Pendahuluan

Pesatnya pertumbuhan *fintech* di Indonesia, dengan nilai *GMV* digital mencapai US$82 miliar pada 2023, mendorong popularitas layanan *Buy Now Pay Later* (BNPL) seperti platform keuangan ini, yang menduduki peringkat pertama *Top Brand Index* 2024 dengan 41.3%. Di Palembang, jumlah pengguna platform keuangan ini meningkat 13 kali lipat sejak 2018 hingga 2023, didominasi milenial. Namun, keluhan pengguna seperti error aplikasi, lambatnya respons layanan, dan masalah privasi menunjukkan perlunya evaluasi kualitas layanan. Penelitian ini bertujuan mengidentifikasi dimensi *E-SERVQUAL* yang paling dominan memengaruhi kepuasan pengguna platform keuangan ini di Palembang, dengan fokus pada tujuh dimaaaaensi: *Efficiency, Fulfillment, System Availability, Privacy, Responsiveness, Compensation,* dan *Contact*. *E-SERVQUAL* dipilih karena relevansinya dalam mengevaluasi layanan digital, seperti ditunjukkan oleh Medyantiwi et al. (2021), yang menemukan efisiensi dan privasi sebagai faktor kunci kepuasan pengguna. Penelitian kuantitatif ini melibatkan 114 pengguna aktif, dengan data dianalisis menggunakan SmartPLS 4.1.0.9. Hasil diharapkan memberikan rekomendasi bagi Platform Keuangan untuk meningkatkan kepuasan pengguna di kota tier-2.

A. *Maksud dan Tujuan*

1. Mengidentifikasi dimensi *E-SERVQUAL* (*Efficiency*, *Fulfillment*, *System Availability*, *Privacy*, *Responsiveness*, *Compensation*, dan *Contact*) yang paling dominan memengaruhi kepuasan pengguna.
2. Memberikan rekomendasi kepada Platform Keuangan untuk meningkatkan kualitas layanan berdasarkan temuan penelitian, sehingga dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pengguna di kota tier-2 seperti Palembang.

B. *Masalah*

Berdasarkan keluhan pengguna platform keuangan di Palembang, seperti loading lama, pembayaran tidak tercatat, dan kurangnya responsivitas layanan pelanggan muncul pertanyaan penelitian: Dimensi kualitas layanan *E-SERVQUAL* mana yang memiliki pengaruh paling dominan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Platform Keuangan di Palembang? Permasalahan ini penting untuk diatasi karena kualitas layanan yang rendah dapat mengurangi kepuasan pengguna dan mendorong mereka beralih ke kompetitor lain.

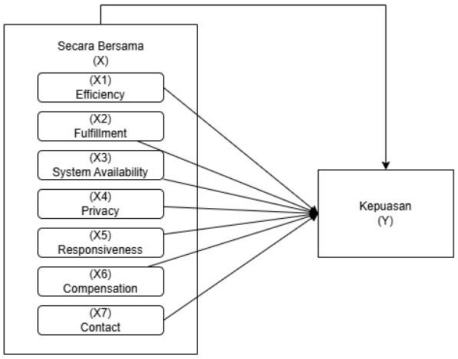
C. *Metode Pelaksanaan*

Penelitian ini bertujuan mengevaluasi kualitas layanan aplikasi platform keuangan di Palembang untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna, dilihat dari tujuh dimensi E-SERVQUAL: *Efficiency*, *Fulfillment*, *System Availability*, *Privacy*, *Responsiveness*, *Compensation*, dan *Contact*. Metode *E-SERVQUAL* dipilih karena efektivitasnya dalam mengukur kualitas layanan digital berdasarkan persepsi pengguna akhir, sebagaimana digunakan dalam penelitian *fintech* oleh Medyantiwi et al. (2021). Berdasarkan pemodelan *E-SERVQUAL*, tujuh dimensi ini dijadikan variabel independen, yaitu *Efficiency* (X1), *Fulfillment* (X2), *System Availability* (X3), *Privacy* (X4), *Responsiveness* (X5), *Compensation* (X6), dan *Contact* (X7), sedangkan *Satisfaction* pengguna merupakan variabel dependen (Y). Pendekatan kuantitatif digunakan dengan analisis *Structural Equation Modeling* (SEM) melalui SmartPLS 4.1.0.9 untuk menguji hubungan antar variabel (Parasuraman et al., 2005).

Tabel 1. Indikator Penelitian

Variabel	Indikator	Keterangan	Kode	Pertanyaan
Kualitas Layanan (*Service Quality*) (X)	*Efficiency* (X1)	Kemudahan dalam mengakses layanan sistem informasi	X1.1 X1.2 X1.3	1. Aplikasi Kredivo mudahdigunakan dan user- *friendly*. 2. Aplikasi Kredivo memberikan kemudahan dalam menemukaninformasi terkait layanan. 3. Aplikasi Kredivo menawarkan metode pembayaran yang mudah dan bervariasi (*e-wallet*, transfer bank, dll).
	Fulfillment (X2)	Keakuratan sistem informasi dalam memberikan pelayanan	X2.1 X2.2 X2.3	1. Aplikasi Kredivo memberikan janji layanan yang akurat,seperti jadwal pembayaran atau penawaran promo. ans Yang ditampilkan sesuai dengan deskripsi layanannatau produk. 1. Proses pengembalian dana atau penyelesaian masalah dilakukan dengan efisien jika terjadi kesalahan dalam transaksi.
	System Availability (X3)	Mmilai apakah sistem Kredivo tersedia secara optimal tanpa gangguan teknis.	X3.1 X3.2 X3.3	1. Informasi pada aplikasi Kredivo selalu diperbarui secara rutin. 2. Informasi di aplikasi Kredivo terorganisasi dengan baik dan mudah diakses oleh pengguna. 3. Aplikasi Kredivo memberikan informasi transaksi yang akurat dan terpercaya.
	Privacy (X4)	Mmilai bagaimana aplikasi Kredivo menjaga kerahasiaan data pribadi pengguna.	X4.1 X4.2	1. Anda merasa data transaksi Anda terlindungi dengan baik saat menggunakan aplikasi Kredivo 2. Aplikasi Kredivo menjaga kerahasiaan data pribadi Anda dan tidak membagikannya kepada pihak lain tanpa izin.
	Responsiveness (X5)	Kesediaan bagian IT untuk membantu penggunaan sistem informasi dengan cepat	X5.1 X5.2 X5.3	1. Tim layanan pelanggan Kredivo memberikan respon cepat dan tepat terhadap pertanyaan atau keluhan pengguna. 2. Aplikasi Kredivo menyediakan fitur pencarian informasi yang menarik dan intuitif. 3. Penanganan masalah teknis atau kesalahan transaksi diselesaikan dengan cepat oleh pihak Kredivo.
	Compensation (X6)	Mmilai kemampuan Kredivo dalam memberikan kompensasi kepada pengguna akibat kesalahan sistem.	X6.1 X6.2 X6.3	1. Kredivo menyediakan opsi pengembalian dana jika terjadi kesalahan dalam layanan pembayaran atau transaksi. 2. Kredivo bertanggung jawab dan memberikan solusi kompensasi, seperti subsidi biaya keterlambatan, jika terjadi gangguan sistem atau kesalahan dalam layanan. 3. Kredivo menyediakan opsi untuk pengembalian barang atau layanan jika pengalaman yang diterima pengguna tidak sesuai dengan harapan.
	Contact (X7)	Jaminan pemberian layanan kontak pada sistem informasi	X7.1 X7.2 X7.3	1. Kredivo menyediakan layanan call center yang responsif dan dapat dihubungi kapan saja. 2. Tim layanan pelanggan Kredivo memberikan bantuan secara online dengan cepat dan ramah. 3. Aplikasi Kredivo menyediakan halaman atau pusat layanan pelanggan yang mudah diakses secara online.
Satisfaction (Y)		Mmilai kepuasan keseluruhan pengguna terhadap layanan aplikasi Kredivo.	Y1.1 Y1.2 Y1.3	1. Layanan dan fitur yang diberikan oleh aplikasi kredivo sudah memenuhi kebutuhan dan sesuai dengan harapan 2. Anda berniat menggunakan kembali aplikasi Kredivo untuk kebutuhan transaksi berikutnya dan merasa aplikasi ini adalahpilihan utama untuk layanan kredit digital Anda. 3. Anda bersedia merekomendasikan aplikasi Kredivo kepada orang lain, seperti keluarga atau teman, dan merasa percaya diri untuk merekomendasikan Kredivo sebagai solusi kredit digital yang andal

Model kerangka berpikir dalam penelitian ini menggambarkan hubungan antar variabel yang diuji, sebagaimana ditunjukkan, di mana tujuh dimensi *E-SERVQUAL*, *Efficiency* (X1), *Fulfillment* (X2), *System Availability* (X3), *Privacy* (X4), *Responsiveness* (X5), *Compensation* (X6), dan *Contact* (X7)—berfungsi sebagai variabel independen yang memengaruhi kepuasan pengguna (Y) sebagai variabel dependen pada aplikasi platform keuangan di Palembang. Berikut ini adalah gambarannya:



Gambar 1. Kerangka Berpikir

Penelitian ini memiliki batasan yaitu fokus hanya pada pengguna platform keuangan di Palembang, data dari kuesioner online untuk responden berusia minimal 18 tahun dengan transaksi dua kali, memiliki riwayat transaksi dalam 3 bulan terakhir, fokus pada pengaruh tujuh dimensi *E-SERVQUAL*, dan analisis terbatas pada SmartPLS 4.1.0.9.

1. Instrument Penelitian

ISSN PRINT : 2302-500X
ISSN ONLINE : 2477-3786

Menurut Sugiyono (2021), instrumen penelitian adalah alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Variabel yang digunakan adalah variabel laten yang tidak dapat diukur secara langsung, yaitu:

a. X1 (Variabel Independen): *Efficiency*, kemudahan, kecepatan aplikasi.
b. X2 (Variabel Independen): *Fulfillment*, pemenuhan janji layanan, ketepatan transaksi.
c. X3 (Variabel Independen): *System Availability*, konsistensi, keandalan sistem.
d. X4 (Variabel Independen): *Privacy*, perlindungan data pengguna.
e. X5 (Variabel Independen): *Responsiveness*, kecepatan respon keluhan.
f. X6 (Variabel Independen): *Compensation*, solusi kesalahan layanan.
g. X7 (Variabel Independen): *Contact*, dukungan pelanggan.
h. Y (Variabel Dependen): Kepuasan Pengguna.

2. Metode Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan kuesioner berbasis Skala Likert untuk mengukur persepsi pengguna terhadap kualitas layanan aplikasi Platform Keuangan di Kota Palembang. Responden diminta menilai pernyataan terkait tujuh dimensi E-SERVQUAL (*Efficiency*, *Fulfillment*, *System Availability*, *Privacy*, *Responsiveness*, *Compensation*, *Contact*) dengan skala 1 (Sangat Tidak Setuju) hingga 5 (Sangat Setuju). Kuesioner online disebarkan melalui *Google Form* kepada 114 pengguna aktif platform keuangan, dipilih dengan teknik *purposive sampling* (usia ≥ 18 tahun, minimal 2 transaksi, dan memiliki transaksi 3 bulan terakhir) dan *snowball sampling*.

Dari 100 kuesioner yang dibutuhkan, terkumpul 129 kuesioner, dengan 114 kuesioner (88,37%) lengkap dan layak dianalisis, serta 15 kuesioner (11,63%) gagal karena tidak memenuhi syarat.

Penelitian ini menggunakan skala likert yang berisikan pernyataan positif, Yangmana untuk jawaban yang direkam akan dinilai sebagai berikut ini:

Sangat Tidak Setuju	= 1
Sangat Setuju	= 2
Cukup	= 3
Setuju	= 4
Sangat Setuju	= 5

3. Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi adalah keseluruhan objek yang relevan dengan topik penelitian yang dipilih oleh penulis untuk diteliti lebih lanjut (Suriani et al., 2023). Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pengguna aktif aplikasi platform keuangan di Kota Palembang.

Sampel dapat dipahami sebagai sebagian dari populasi yang digunakan sebagai sumber data utama dalam penelitian. Dengan kata lain, sampel mewakili populasi secara keseluruhan dan digunakan untuk menarik kesimpulan yang dapat digeneralisasi ke populasi tersebut (Nur Fadilah Amin, Sabaruddin Garancang, 2021). Adapun metode pemilihan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Purposive Sampling*, yaitu teknik penentuan sampel dengan kriteria atau pertimbangan tertentu yang sesuai dengan tujuan penelitian. Dalam konteks ini, responden yang dipilih adalah mereka yang dianggap paling relevan dengan objek penelitian, yaitu pengguna aktif aplikasi platform keuangan di Kota Palembang yang telah menggunakan aplikasi minimal dua kali, berusia minimal 18 tahun, dan memiliki riwayat transaksi dalam tiga bulan terakhir.

Selain teknik *purposive sampling*, peneliti juga menggunakan metode *Snowball Sampling* untuk menjangkau lebih banyak responden yang sesuai dengan kriteria. Berdasarkan teknik tersebut, jumlah responden yang berhasil dikumpulkan dan memenuhi kriteria valid adalah sebanyak 114 orang.

Rumus Cochran

$$n = \frac{z^2.p.q}{E^2}$$

Dimana
n = Jumlah sampel yang dibutuhkan
z = Z-score untuk tingkat kepercayaan
p = Peluang benar 50%
q = Peluang salah 50%
e = Toleransi tingkat kesalahan (*Sampling Erorr*) 10%

Berdasarkan data penyeberan kuisioner peneliti, Populasinya sebanyak 114 orang. Dengan tingkat error sebesar 10%. Jadi hasil dari perhitungannya seperti berikut:

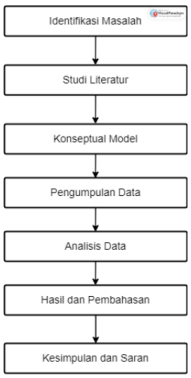
$$n = \frac{z^2.p.q}{E^2} + \frac{(1,96)^2.0,5.0,5}{(0,1)^2} = \frac{3,8416.0,25}{0,01} = 96,04$$

Dari perhitungan diatas yang diketahui bahwa n = 96,04. kemudian dibulatkan menjadi 100, dan lalu jumlah yang mengisi form dengan valid 114, maka sampel pengguna platform keuangan ini di Kota Palembang yang akan diambil dan digunakan sebanyak 114 pengguna.

2. Hasil dan Pembahasan

Alur penelitian dalam penelitian tentang analisis kualitas layanan pada aplikasi platform keuangan terhadap kepuasan pengguna menggunakan E-Servqual di Kota Palembang dapat dirincikan secara umum seperti berikut:

ISSN PRINT : 2302-500X
ISSN ONLINE : 2477-3786



Gambar 2. Alur Penelitian

Proses dimulai dari identifikasi masalah yang didasarkan pada fenomena keluhan pengguna, dilanjutkan dengan studi literatur untuk memperoleh landasan teori yang relevan. Kemudian dirancang model konseptual yang mencakup tujuh dimensi *E-SERVQUAL*. Setelah itu dilakukan pengumpulan data melalui kuesioner kepada 114 responden pengguna aktif aplikasi platform keuangan. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan *SmartPLS* untuk menguji validitas, reliabilitas, serta hubungan antar variabel. Hasil analisis kemudian dibahas untuk mengetahui dimensi paling dominan yang memengaruhi kepuasan pengguna, dan diakhiri dengan penyusunan kesimpulan dan saran berdasarkan temuan penelitian. Hasil pengumpulan kuisioner melalui form yang berhasul di kumpulkan dan layak digunakan dapat dilihat pada tabel berikut:

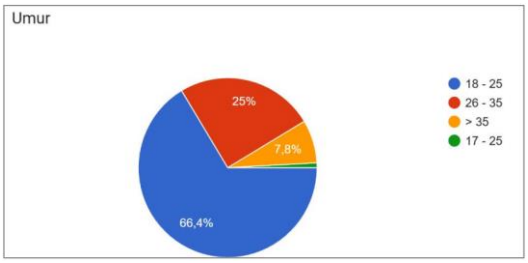
Tabel 2. Hasil Pengumpulan Data

Keterangan	Jumlah	Persentase
Kuisioner Terkumpul/layak	114	88,37%
Kuisioner tidak memenuhi syarat	15	11,63%

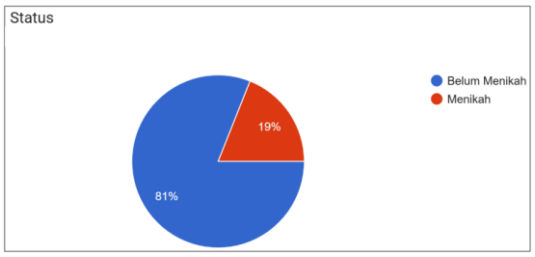
Sumber (Penelitian : 2024)

Penulis melakukan pengumpulan data terhadap pengguna aktif aplikasi platform keuangan di Kota Palembang yang dipilih sebagai responden dalam penelitian ini. Responden ditentukan melalui teknik purposive sampling dengan kriteria tertentu, yaitu berusia minimal 18 tahun, telah menggunakan aplikasi platform keuangan minimal dua kali, dan memiliki riwayat transaksi dalam tiga bulan terakhir. Dalam pelaksanaannya, sebanyak 114 responden berhasil dijaring melalui penyebaran kuesioner online menggunakan *Google Form*, yang disebarkan melalui media sosial seperti *WhatsApp*, *Instagram*, dan *Facebook*.

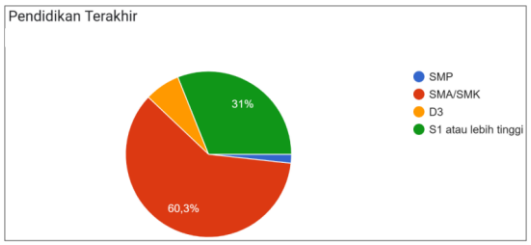
Sebelum dilakukan analisis lebih lanjut, data responden terlebih dahulu disajikan dalam bentuk deskriptif yang meliputi usia responden, status, pendidikan terakhir, pekerjaan, dan pendapatan per bulan. Penyajian data ini bertujuan untuk menggambarkan karakteristik dasar responden yang terlibat dalam penelitian dan memastikan kesesuaian mereka dengan kriteria yang telah ditetapkan. Seluruh responden yang datanya digunakan dalam penelitian ini telah memenuhi syarat validitas sebagai responden penelitian.



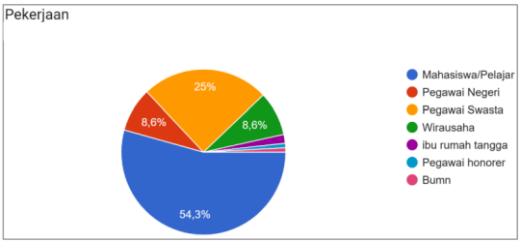
Gambar 3. Umur Responden



Gambar 4. Status Responden



Gambar 5. Pendidikan Terakhir



Gambar 6. Pekerjaan Terakhir

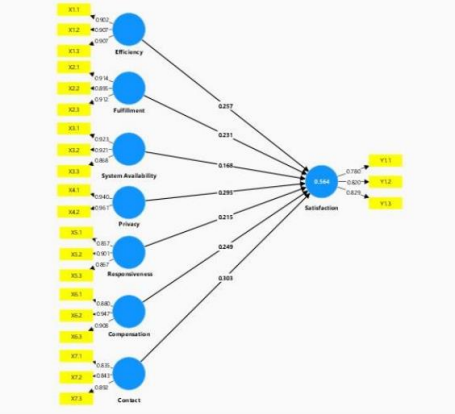
A. Uji Validitas

Validitas berasal dari kata *validity* yang berarti keabsahan atau kebenaran. Validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat secara akurat mengukur apa yang seharusnya diukur (Ono, 2020).

1. Validitas konvergen (*convergent validity*)

mengacu pada modelpengukuran dengan indikator refleksif yang dapat dilihat dari korelasi antara skor item/indikator dengan skor konstruknya. Nilai loading factor > 0,5 dianggap ideal, yang menunjukkan bahwa indikator tersebut signifikan dalam mengukur konstruk (variabel laten)(Ghozali, 2020).

ISSN PRINT : 2302-500X
ISSN ONLINE : 2477-3786



Gambar 7. Output Model

Tabel 3. *Loading Factor*

	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	Y
X1.1	0.849							
X1.2	0.897							
X1.3	0.883							
X2.1		0.872						
X2.2		0.900						
X2.3		0.865						
X3.1			0.833					
X3.2			0.903					
X3.3			0.874					
X4.1				0.933				
X4.2				0.942				
X5.1					0.767			
X5.2					0.898			
X5.3					0.805			
X6.1						0.851		
X6.2						0.928		
X6.3						0.900		
X7.1							0.760	
X7.2							0.877	
X7.3							0.809	
Y1.1								0.712
Y1.2								0.796
Y1.3								0.758

Berdasarkan tabel di atas, seluruh nilai *loading factor* berada > 0,5. Artinya, setiap indikator telah memenuhi syarat minimal validitas konvergen. Oleh karena itu, semua indikator dinyatakan valid dan tetap digunakan dalam model tanpa ada yang dieliminasi.

2. Validitas Diskriminan (*discriminant validity*)

Uji validitas diskriminan digunakan untuk menilai apakah suatu konstruk memiliki diskriminasi yang memadai, validitas diskriminan dapat dilihat melalui nilai akar kuadrat dari *average variance extracted* (*AVE*), di mana nilai akar *AVE* > korelasi antar konstruk laten (A Rahman, 2022).

Tabel 4. *AVE (Average Variance Extracted)*

	AverageVariance Extracted (*AVE*)	Keterangan
X1	0,768	Valid
X2	0.758	Valid
X3	0.773	Valid
X4	0.879	Valid
X5	0.681	Valid
X6	0.789	Valid
X7	0.667	Valid
Y	0,572	Valid

Berdasarkan hasil analisis *Average Variance Extracted* (AVE), seluruh variabel memiliki nilai di atas 0,5, yang menunjukkan telah memenuhi kriteria validitas konvergen. Nilai *AVE* tertinggi terdapat pada variabel *Privacy* (0,879), sedangkan nilai terendah pada variabel *Satisfaction* (0,572), namun masih dalam batas yang dapat diterima. Dengan demikian, seluruh konstruk dalam model dianggap valid dan mampu menjelaskan lebih dari 50% varians indikatornya.

Selain *AVE*, *discriminant validity* juga dapat diuji melalui nilai *cross loading*. Sebuah indikator dinyatakan memenuhi *discriminant validity* apabila memiliki nilai *cross loading* sebesar 0,70 atau lebih.

Tabel 5. *Cross Loading*

	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	Y
X1.1	**0.849**	-0.013	0.157	0.047	0.150	-0.028	0.143	0.266
X1.2	**0.897**	0.010	0.100	0.080	0.154	-0.011	0.122	0.349
X1.3	**0.883**	0.145	0.116	0.113	0.102	-0.004	0.154	0.354
X2.1	-0.023	**0.872**	0.057	-0.012	0.251	0.088	0.123	0.298
X2.2	0.066	**0.900**	0.145	0.084	0.220	0.061	0.222	0.364
X2.3	0.109	**0.865**	0.092	0.009	0.272	0.214	0.193	0.322
X3.1	0.126	0.184	**0.833**	0.118	0.230	0.102	0.219	0.246
X3.2	0.177	0.059	**0.903**	0.166	0.154	0.011	0.257	0.339
X3.3	0.045	0.074	**0.874**	0.160	0.115	0.036	0.248	0.268
X4.1	0.106	0.006	0.117	**0.933**	0.346	-0.123	0.251	0.349
X4.2	0.073	0.057	0.203	**0.942**	0.414	-0.128	0.276	0.373
X5.1	-0.040	0.236	0.125	0.215	**0.767**	0.257	0.350	0.338
X5.2	0.195	0.240	0.153	0.386	**0.898**	0.184	0.382	0.474
X5.3	0.182	0.221	0.183	0.381	**0.805**	0.181	0.275	0.427
X6.1	-0.056	0.046	0.039	-0.109	0.212	**0.851**	0.175	0.197
X6.2	-0.041	0.146	0.042	-0.107	0.196	**0.928**	0.196	0.277
X6.3	0.048	0.152	0.056	-0.143	0.251	**0.900**	0.159	0.257
X7.1	0.075	0.158	0.248	0.153	0.388	0.225	**0.760**	0.385
X7.2	0.096	0.085	0.290	0.283	0.324	0.157	**0.877**	0.412
X7.3	0.210	0.260	0.148	0.247	0.285	0.108	**0.809**	0.430
Y1.1	0.228	0.239	0.158	0.301	0.561	0.184	0.446	**0.712**
Y1.2	0.246	0.183	0.334	0.295	0.300	0.255	0.415	**0.796**
Y1.3	0.368	0.420	0.262	0.278	0.285	0.190	0.279	**0.758**

Secara keseluruhan, hasil *cross loading* menunjukkan bahwa seluruh indikator memiliki nilai > 0,7 dan lebih kuat terkait dengan konstruknya sendiri dibandingkan konstruk lain, sehingga validitas diskriminan terpenuhi dan pengukuran dinyatakan akurat.

B. Uji Reabilitas

Reliabilitas dalam bahasa Indonesia berasal dari kata *reliability* dalam bahasa Inggris, yang berakar dari kata *reliable*, yang berarti dapat diandalkan/dipercaya.

ISSN PRINT : 2302-500X
ISSN ONLINE : 2477-3786

Sebuah instrumen tes dianggap andal jika menghasilkan skor yang konsisten/tetap saat digunakan berulang(Sanaky, 2021). Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan metode *Cronbach's Alpha* untuk menentukan tingkat keandalan instrumen pada variabel penelitian. instrumen dinyatakan reliabel jika nilai *Cronbach's Alpha* > 0,50. Sebaliknya, jika nilai *Cronbach's Alpha* < 0,50, maka instrumen tersebut dianggap tidak reliabel (Ghozali, 2020).

Tabel 6. *Uji Reabilitas*

Variabel	*Cronbach's Alpha*	*Composite Reability* (rho_c)	Keterangan
X1	0.850	0.908	Reliabel
X2	0.854	0.911	Reliabel
X3	0.841	0.904	Reliabel
X4	0.863	0.936	Reliabel
X5	0.766	0.864	Reliabel
X6	0.874	0.922	Reliabel
X7	0.748	0.857	Reliabel
Y	0.624	0.800	Reliabel

Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa seluruh nilai *composite reliability* dan *Cronbach's Alpha* > 0,5, sehingga semua variabel dinyatakan reliabel dan memenuhi kriteria pengujian.

C. R-Square

Uji *R-Square* digunakan untuk melihat kekuatan hubungan antar variabel. Penelitian ini menggunakan adjusted R^2 karena melibatkan lebih dari dua variabel bebas. Menurut Chin (2020), R^2 > 0,67 dikategorikan kuat, 0,33–0,67 moderat, dan 0,19–0,33 lemah.

Tabel 7. *R-Square*

Variabel	*R-Square*	*R-Square Adjusted*	Keterangan
Satisfaction	0.554	0.524	Moderat

Berdasarkan hasil analisis pada tabel, nilai R-Square sebesar 0,677 dan R-Square Adjusted sebesar 0,671 menunjukkan bahwa model tergolong kuat. Artinya, variabel-variabel independen dalam penelitian ini memiliki kontribusi yang substansial dalam menjelaskan variabel kepuasan pengguna.

D. Path Coefficient

Uji *Path Coefficient* digunakan untuk mengukur pengaruh langsung antara variabel independen dan variabel dependen dalam model struktural. Nilai p-value digunakan untuk menilai apakah hubungan antar variabel tersebut signifikan. Jika p-value ≤ 0,05, maka hubungan antar variabel laten dalam model struktur dianggap signifikan, sementara p-value > 0,05 menunjukkan bahwa hubungan antar variabel laten dalam model struktur tidak signifikan atau kurang signifikan.

Tabel 8. *Path Coefficient*

Dimensi	Original sample (O)	T-statistic	P-values	Keterangan
X1 -> Y	0.266	3.792	0.000	Diterima
X2 -> Y	0.224	2.566	0.010	Diterima
X3 -> Y	0.132	1.949	0.051	Ditolak
X4 -> Y	0.236	3.332	0.001	Diterima
X5 ->Y	0.149	1.548	0.122	Ditolak
X6 -> Y	0.197	2.667	0.008	Diterima
X7 -> Y	0.211	3.101	0.002	Diterima

Hasil uji *Path Coefficient* pada Tabel diatas menunjukkan bahwa dari tujuh dimensi *E-SERVQUAL*, lima di antaranya memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Platform Keuangan, yaitu *Efficiency* (X1), *Fulfillment* (X2), *Privacy* (X4), *Compensation* (X6), dan *Contact* (X7). Sedangkan dua dimensi lainnya, yaitu *System Availability* (X3) dan *Responsiveness* (X5), tidak berpengaruh signifikan.

Dimensi *Efficiency* (X1) memiliki pengaruh paling dominan dengan koefisien sebesar 0.266 dan nilai *P-value* 0.000 (<0.05), yang menandakan bahwa kemudahan akses dan efisiensi penggunaan aplikasi merupakan faktor utama dalam meningkatkan kepuasan pengguna. Temuan ini sejalan dengan Medyantiwi et al. (2021) yang menyoroti pentingnya kecepatan proses dan aksesibilitas dalam layanan digital. Dimensi *Fulfillment* (X2) juga berpengaruh signifikan (koefisien 0.224; *P-value* 0.010), menandakan bahwa kepuasan pengguna meningkat ketika layanan sesuai dengan harapan, seperti ketepatan waktu pencairan dana, mendukung hasil Renaldi et al. (2023).

Dimensi *Privacy* (X4) menunjukkan pengaruh signifikan (koefisien 0.236; *P-value* 0.001), menegaskan pentingnya perlindungan data pribadi dalam membangun kepercayaan dan kepuasan pengguna, seperti dikemukakan oleh Yudi et al. (2023). Selanjutnya, dimensi *Compensation* (X6) (koefisien 0.197; *P-value* 0.008) dan Contact (X7) (koefisien 0.211; *P-value* 0.002) juga memiliki pengaruh signifikan. Ini mengindikasikan bahwa penyediaan kompensasi yang adil serta kemudahan dalam mengakses layanan pelanggan dapat meningkatkan kepuasan pengguna, sesuai dengan temuan Unuul et al. (2023).

Sementara itu, *System Availability* (X3) (koefisien 0.132; *P-value* 0.051) dan *Responsiveness* (X5) (koefisien 0.149; *P-value* 0.122) tidak menunjukkan pengaruh signifikan. Hal ini mungkin disebabkan oleh persepsi pengguna bahwa ketersediaan sistem dan respons cepat merupakan kewajiban dasar dari layanan digital, bukan keunggulan kompetitif. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa dimensi *Efficiency* adalah faktor paling dominan dalam membentuk kepuasan pengguna aplikasi platform keuangan, sementara perhatian juga perlu diberikan pada dimensi lainnya yang terbukti signifikan agar kualitas layanan dapat terus ditingkatkan.

3. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa dimensi *Efficiency* merupakan faktor paling

ISSN PRINT : 2302-500X
ISSN ONLINE : 2477-3786

dominan yang memengaruhi kepuasan pengguna aplikasi platform keuangan di Palembang, diikuti oleh *Privacy*, *Contact*, *Fulfillment*, dan *Compensation* yang juga menunjukkan pengaruh signifikan. Sementara itu, dimensi *System Availability* dan *Responsiveness* tidak berpengaruh signifikan, yang mengindikasikan bahwa pengguna menganggap kedua aspek tersebut sebagai standar layanan dasar yang sudah seharusnya dipenuhi. Secara demografis, mayoritas responden adalah pengguna berusia 18–25 tahun, berpendidikan SMA/SMK, dan memiliki penghasilan di bawah Rp3 juta per bulan.

Daftar Pustaka

Anastasya, S., & Singgih, M. L. (2024). Evaluasi Service Quality Platform Digital DANA Menggunakan Fuzzy E-ServQual, IPA-Kano, dan QFD. Jurnal Teknik ITS, 13(1). https://doi.org/10.12962/j23373539.v13i1.124133

Christanto, H. J., Sutresno, S. A., & Karolen, J. (2024). Ingénierie des Systèmes d ' Information Evaluating User Satisfaction of IT Services Through Service Quality Approach. Evaluating User Satisfaction of IT Services Through Service Quality Approach, 29(2), 637–648.

Eko Budiyanto, Ichwan Bagus Airlangga, A. M. (2020). Pengaruh E-Service Quality dan Brand Image Terhadap Kepuasan Konsumen. 1(1), 1–23.

Ighomereho, S. O., Ojo, A. A., Omoyele, S. O., & Olabode, S. O. (2022). From Service Quality to E-Service Quality: Measurement, Dimensions and Model. 25(1), 1–15.

Lenaini, I. (2021). Teknik Pengambilan Sampel Purposive Dan Snowball Sampling. HISTORIS: Jurnal Kajian, Penelitian & Pengembangan Pendidikan Sejarah, 6(1), 33–39.

Nur Fadilah Amin, Sabaruddin Garancang, K. (2021). Konsep Umum Populasi 78 dan Sampel dalam Penelitian. Konsep Umum Populasi dan Sampel dalam Penelitian, 14(1), 15–31. https://doi.org/10.21070/2017/978-979-3401-73-7

Nurdewi, N. (2022). Implementasi Personal Branding Smart Asn Perwujudan Bangga Melayani Di Provinsi Maluku Utara. SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah, 1(2), 297–303. https://doi.org/10.55681/sentri.v1i2.235

Ono, S. (2020). Uji Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur SG Posture Evaluation. Jurnal Keterapian Fisik, 5(1), 55–61. https://doi.org/10.37341/jkf.v5i1.167

Sanaky, M. M. (2021). Analisis Faktor-Faktor Keterlambatan Pada Proyek Pembangunan Gedung Asrama Man 1 Tulehu Maluku Tengah. Jurnal Simetrik, 11(1), 432–439. https://doi.org/10.31959/js.v11i1.615

Saputra, H., Indonesia, U. P., & Medan, U. N. (2024). Characteristics Of Digital Services: Online Shopping With Digital Wallets, Transaction Security, And Its Impact On Purchase Behaviour Karakteristik Layanan Digital: Belanja Online Dengan Dompet I . 1 Latar Belakang Masalah Perkembangan di sektor tekno. 7, 734–751.

Slamet, R., & Wahyuningsih, S. (2022). Validitas Dan Reliabilitas Terhadap Instrumen Kepuasan Ker. Aliansi : Jurnal Manajemen Dan Bisnis, 17(2), 51–58. https://doi.org/10.46975/aliansi.v17i2.428

Suriani, N., Risnita, & Jailani, M. S. (2023). Konsep Populasi dan Sampling Serta Pemilihan Partisipan Ditinjau Dari Penelitian Ilmiah Pendidikan. Jurnal IHSAN : Jurnal Pendidikan Islam, 1(2), 24–36. https://doi.org/10.61104/ihsan.v1i2.55

Kumparan Bisnis. (2024). Pengguna Platform Keuangan Hampir 10 Juta, Naik 20 Kali Lipat dalam 5 Tahun Terakhir. https://kumparan.com/kumparanbisnis/pengguna-Platform Keuangan-hampir-10-jutanaik-20-kali-lipat-dalam-5-tahun-terakhir-22oTdxI1iyD/2

Perbanas. (2024). Perbanas News: Geliat Artificial Intelligence di Industri Perbankan-Nasional. 79 https://perbanas.org/uploads/publication/perbanasnews/1736303332.pdf

RCTI+. (2021). Mengenal Platform Keuangan, Pionir Sekaligus Pemimpin Pasar Buy Now Pay Later di Indonesia. Diakses dari https://www.rctiplus.com/news/detail/teknologi/1978169/mengenal-Platform Keuanganpionir-sekaligus-pemimpin-pasar-buy-now-pay-later-di-indonesia

Tekno Progres. (2023). Profil Platform Keuangan: Salah Satu Pionir Buy Now Pay Later di Indonesia. Diakses dari https://tekno.progres.id/2023/09/profil-Platform Keuangan-salahsatu-pionir-buy-now-pay-later-di-indonesia

Marketing.co.id. (2024). Tabel TBA 2024. Diakses dari https://marketing.co.id/wpcontent/uploads/2024/01/MM_JAN-24_Tabel-TBA-2024v2.pdf

Idtesis.com. (n.d.). Teori Lengkap tentang Electronic Service Quality Menurut Para Ahli dan Contoh Tesis Electronic Service Quality. Diakses dari https://idtesis.com/teori-lengkap-tentang-electronic-service-qualitymenurut-para-ahli-dan-contoh-tesis-electronic-service-quality/