

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP LAYANAN APLIKASI
GOPAY MENGGUNAKAN METODE *MOBILE SERVICE QUALITY*
DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)***

Skripsi



Disusun oleh

Timothy Putra Setiady

22SA21A219

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS AMIKOM PURWOKERTO
PURWOKERTO**

2026

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP LAYANAN APLIKASI
GOPAY MENGGUNAKAN METODE *MOBILE SERVICE QUALITY*
DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)***

Skripsi

Untuk memenuhi sebagian persyaratan mencapai derajat Sarjana S1
pada Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer



Disusun oleh

Timothy Putra Setiady

22SA21A219

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS AMIKOM PURWOKERTO
PURWOKERTO
2026**

PERSETUJUAN

Skripsi

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP LAYANAN APLIKASI
GOPAY MENGGUNAKAN METODE *MOBILE SERVICE QUALITY*
DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)***

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

Timothy Putra Setiady

22SA21A219

telah disetujui oleh dosen pembimbing Skripsi
Pada tanggal 01 Juli 2026

Dosen Pembimbing 1,

Dosen Pembimbing 2,

Gustin Setyaningsih, S.Kom., M.MSI.
NIDN. 0623089102

Akto Hariawan, S.Kom., M.Si.
NIDN. 0617108501

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer (S.Kom.)
Tanggal 16 Juli 2026

Mengetahui,

**Fakultas Ilmu Komputer
Dekan,**

Kaprodi Sistem Informasi

Prof. Dr. Eng. Ir. Imam Tahyudin, M.M.
NIK. 2012.09.1.009

Dr. Dhanar Intan Surya Saputra, M.Kom.
NIK. 2026.01.1.043

PENGESAHAN

Skripsi

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP LAYANAN APLIKASI
GOPAY MENGGUNAKAN METODE *MOBILE SERVICE QUALITY*
DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)***

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

Timothy Putra Setiady

22SA21A219

Telah dipertahankan di depan dewan penguji
Pada tanggal 16 Juli 2026

Luzi Dwi Oktaviana, S.Kom., M.MSI.
NIDN. 0617109201

Banu Dwi Putranto, M.Kom.
NIDN. 0621058705

Gustin Setyaningsih, S.Kom., M.MSI.
NIDN. 0623089102

Skripsi ini telah disahkan sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer (S.Kom.)
Tanggal 16 Juli 2026

Mengetahui,

**Fakultas Ilmu Komputer
Dekan**

Prof. Dr. Eng. Ir. Imam Tahyudin, M.M.
NIK. 2012.09.1.009

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Timothy Putra Setiady
NIM : 22SA21A219
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Ilmu Komputer
Perguruan Tinggi : Universitas Amikom Purwokerto

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul sebagai berikut:

Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Pengguna terhadap Layanan Aplikasi GoPay Menggunakan Metode *Mobile Service Quality* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*

Dosen Pembimbing 1 : Gustin Setyaningsih, S.Kom., M.MSI.

Dosen Pembimbing 2 : Akto Hariawan, S.Kom., M.Si.

Judul skripsi tersebut benar-benar ASLI dan BELUM PERNAH dibuat oleh orang lain, kecuali karya yang diacu dalam daftar pustaka pada skripsi ini.

Demikian pernyataan ini saya buat. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan penjiplakan karya orang lain, saya bersedia menerima SANKSI AKADEMIK.

Purwokerto, 01 Juli 2026

Yang menyatakan,

Bermaterai

10000

Timothy Putra Setiady
NIM. 22SA21A219

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, skripsi ini penulis persembahkan sebagai bentuk hasil dari perjuangan, doa, kesabaran, dan proses panjang selama menempuh pendidikan di Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Amikom Purwokerto.

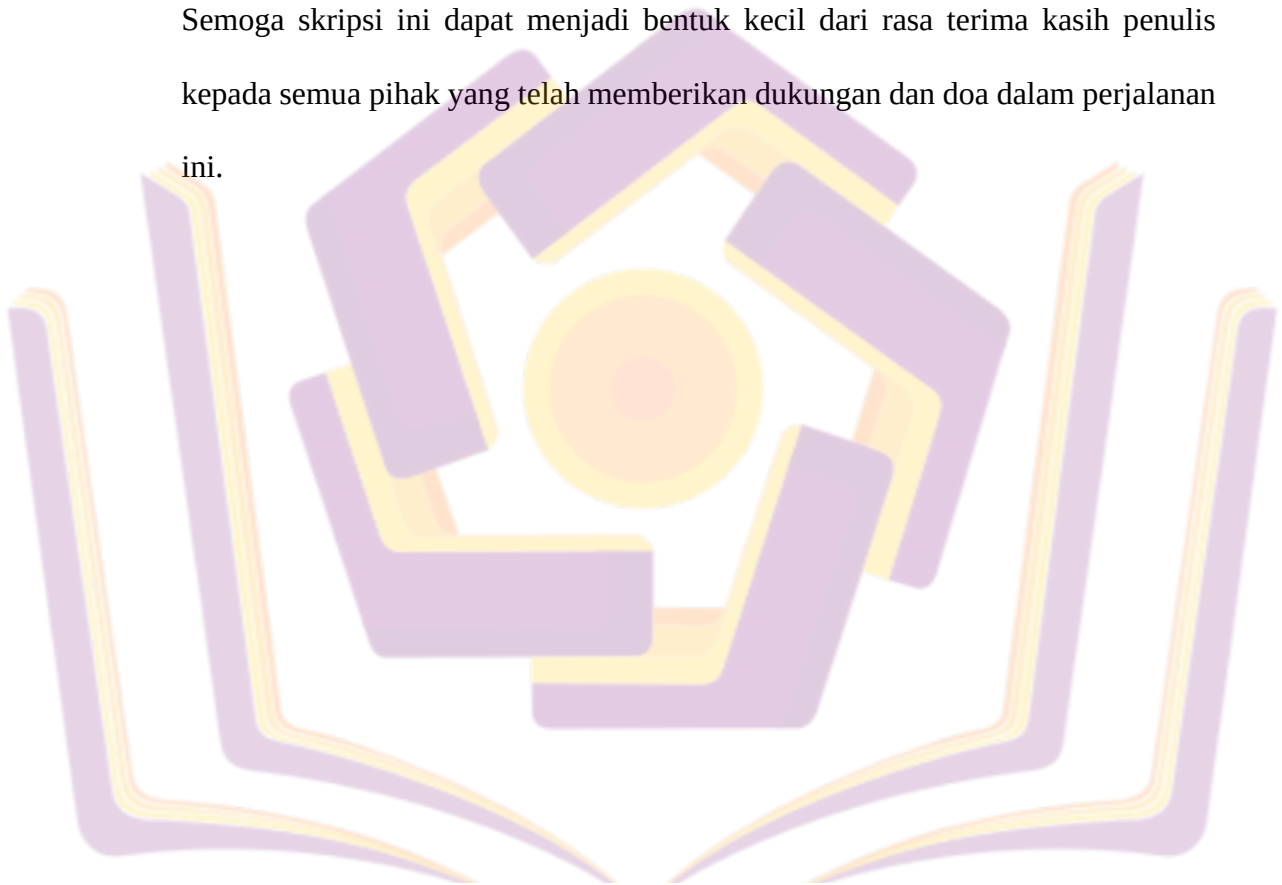
Skripsi ini penulis persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua tercinta, yang selalu menjadi sumber kekuatan terbesar dalam hidup penulis. Terima kasih atas doa yang tidak pernah berhenti, kasih sayang yang tulus, dukungan moral maupun materi, serta kesabaran yang selalu diberikan selama penulis menempuh pendidikan hingga mampu menyelesaikan skripsi ini.
2. Opa dan Oma tercinta, yang telah memberikan dukungan, doa, kasih sayang, dan perhatian selama penulis menempuh pendidikan. Terima kasih atas setiap nasihat, semangat, dan dukungan yang menjadi bagian penting dalam perjalanan kuliah penulis. Secara khusus, skripsi ini juga penulis persembahkan untuk Oma tercinta yang telah berpulang sebelum penulis menyelesaikan skripsi ini. Meskipun Oma tidak sempat melihat penulis sampai pada tahap akhir perjuangan ini, doa, kasih sayang, dan kenangan bersama Oma akan selalu menjadi kekuatan bagi penulis.
3. Keluarga besar penulis, yang selalu memberikan dukungan, semangat, dan perhatian dalam setiap proses yang penulis jalani.
4. Bapak dan Ibu dosen, khususnya dosen pembimbing, yang telah memberikan ilmu, arahan, bimbingan, serta masukan yang sangat berarti selama proses penyusunan skripsi ini.

5. Teman-teman seperjuangan, yang telah menjadi bagian dari perjalanan ini, baik dalam suka maupun duka, serta memberikan bantuan, semangat, dan motivasi selama masa perkuliahan hingga penyusunan skripsi.

6. Diri sendiri, yang telah berusaha bertahan, belajar, dan tidak menyerah dalam menyelesaikan setiap proses yang ada. Terima kasih sudah tetap melangkah meskipun tidak selalu mudah.

Semoga skripsi ini dapat menjadi bentuk kecil dari rasa terima kasih penulis kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dan doa dalam perjalanan ini.



HALAMAN MOTTO

"Aku membahayakan nyawa ibu untuk lahir ke dunia.

Jadi tidak mungkin aku tidak ada artinya"

(Penulis)



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Kepuasan Pengguna terhadap Layanan Aplikasi GoPay Menggunakan Metode *Mobile Service Quality* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer (S.Kom.) pada Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Amikom Purwokerto.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, arahan, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Berlilana, M.Kom., M.Si. selaku Rektor Universitas Amikom Purwokerto.
2. Bapak Prof. Dr. Eng. Ir. Imam Tahyudin, M.M. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Amikom Purwokerto.
3. Bapak Dr. Dhanar Intan Surya Saputra, M.Kom. selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi Universitas Amikom Purwokerto.
4. Ibu Gustin Setyaningsih S.Kom., M.MSI. selaku pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, serta motivasi selama proses penyusunan skripsi ini.

5. Bapak Akto Hariawan, S.Kom., M.Si. selaku pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, serta motivasi selama proses penyusunan skripsi ini.
6. Kedua orang tua dan keluarga penulis yang senantiasa memberikan doa, dukungan, serta semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Teman-teman serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca serta dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya.

Purwokerto, 20 Juli 2026

Penulis,