

## ABSTRAK

Di era digital masa kini, semua kegiatan sudah di dominasi oleh teknologi. Perubahan zaman membawa segala kegiatan yang pada sebelumnya bersifat manual, sekarang telah berganti menjadi digital. Tanpa kita sadari, segala aktivitas yang dilakukan sudah bersifat *mobile*. Seperti pada contohnya, transaksi pembayaran yang dapat dilakukan secara digital. Salah satu fenomena yang menjadi perbincangan saat ini adalah terobosan terbaru yang bernama *Financial Technology* atau biasa disingkat *FinTech*. Salah satu *FinTech* yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah aplikasi OVO.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menunjukkan *Importance Performance Analysis* dapat menjadi alat pengambilan keputusan untuk menilai penerapan harapan dan kinerja aplikasi OVO dalam melakukan pelayanan. Penelitian ini menggunakan deskriptif kuantitatif dan metode *Importance Performance Analysis* untuk mengukur *e-service quality* berdasarkan pengukuran harapan dan kenyataan dari pengguna OVO. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 responden dengan kriteria orang yang telah menggunakan OVO yang dapat mengisi kuesioner penelitian.

Berdasarkan hasil analisis deskriptif, secara keseluruhan nilai harapan *e-service quality* pada aplikasi OVO berada dalam kategori penting dengan persentase 81,92% sementara nilai kinerja *e-service quality* pada aplikasi OVO berada dalam kategori baik dengan persentase 81,81%. Serta berdasarkan hasil *Importance Performance Analysis*, perusahaan OVO dapat memetakan penyusunan strategi melalui empat kuadran dengan memperhatikan atribut prioritas utama (kuadran I) didalamnya terdapat 1 item pernyataan, atribut yang dipertahankan kinerjanya (kuadran II) terdapat 10 item pernyataan, atribut yang termasuk prioritas rendah (kuadran III) terdapat 6 item dan atribut yang dianggap berlebihan (kuadran IV) terdapat 1 item pernyataan. Saran pada penelitian ini sebaiknya OVO melakukan peningkatan kinerja yang berkaitan dengan penyajian informasi untuk mempermudah para penggunanya dalam memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam segala aspek. OVO juga tidak perlu menambahkan fitur – fitur baru yang dianggap tidak terlalu penting dan tetap menjaga kualitas pelayanannya.

Kata kunci: *E-Service Quality, Importance Performance Analysis, OVO*