

## ABSTRAK

Pandemi COVID-19 di Indonesia merupakan bagian dari pandemi penyakit virus corona 2019 (COVID-19) yang menimpa seluruh negara, sehingga diberlakukannya Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) untuk memutus penyebaran virus ini. Oleh karena keadaan yang mengharuskan masyarakat di rumah saja, seluruh kegiatan masyarakat beralih menjadi *digital*, perubahan ini terjadi karena berbagai faktor keterbatasan yang dihadapi masyarakat sehingga perubahan perilaku cara transaksi di masyarakat ini terjadi menjadi *digital* menggunakan dompet *digital* yang paling banyak dipergunakan masyarakat meskipun sudah tidak diberlakukannya PPKM tersebut, dan tetap terjadi keberlanjutan dalam penggunaan dompet *digital* sebagai cara untuk melakukan transaksi.

Dengan semakin tingginya transaksi pembayaran saat ini juga sebanding dengan semakin besarnya peluang pasar dompet *digital* di Indonesia. Pelanggan memiliki persepsi terhadap penggunaan pembayaran *digital* menjadi faktor penting oleh perusahaan dompet *digital* ShopeePay dan Gopay yang menjadi objek pada penelitian ini, dan perspektif pengguna ini akan memberikan dampak besar atas kepuasan pelanggan yang disebabkan oleh tersedianya atau tidak tersedianya suatu fitur atas dompet *digital* untuk meningkatkan daya saing perusahaan.

Dan tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran dari kualitas layanan dompet *digital* ShopeePay dan GoPay, mengetahui gambaran dari kepuasan pelanggan ketika menggunakan dompet *digital* ShopeePay dan GoPay, dan mengetahui fitur layanan apa yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan oleh dompet *digital* ShopeePay dan GoPay. Dengan menggunakan Model Kano dalam mengidentifikasi apa kebutuhan pelanggan melalui pengukuran kepuasan pelanggan berdasarkan kebutuhan dan keinginan dengan menganalisis fitur kualitas layanan *platform*, dan selanjutnya digambarkan dengan *customer satisfaction mapping*.

Melalui penelitian ini didapatkan bahwa fitur layanan yang dimiliki dompet *digital* ShopeePay dan Gopay terdapat ke dalam kategori *one dimensional, must be* dan *indifference*. Dompet *digital* ShopeePay dan Gopay harus memprioritaskan perbaikan pada fitur yang terdapat pada kuadran *one dimensional* serta tetap meningkatkan fitur yang dinilai memiliki tingkat koefisien kepuasan pengguna yang tinggi, untuk nantinya dapat dilakukan penyempurnaan pada fitur yang ditawarkan dan meningkatkan memastikan tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan yang ditawarkan dan menang dalam persaingan peluang yang besar ini.

**Kata Kunci:** Transaksi Digital, Pembayaran Digital, Dompet Digital, ShopeePay, GoPay, Model Kano, Pandemi COVID-19