

**PENERAPAN METODE *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT* (QFD)
UNTUK MENENTUKAN FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN DALAM TRANSAKSI
PEMBAYARAN MENGGUNAKAN I-SAKU DI JEMBER**

Intan Nur Cahya¹⁾, Wiwik Suharso S.Kom, M.Kom²⁾
Program Studi Teknik Informatika, Fakultas Teknik, Universitas
Muhammadiyah Jember Jl. Karimata N0. 49 Jember Kode Pos 68161

Email : Nuri34172@gmail.com¹⁾, wiwiksuharso@unmuhjember.ac.id²⁾,

ABSTRAK

Pembayaran dengan uang digital atau *e-Money* sedang berkembang pesat di Indonesia, hal ini karena kebutuhan konsumen yang menginginkan kemudahan dalam transaksi jual beli dan jasa. Contoh *e-Money* seperti OVO, Gopay, dan juga i.saku yang sering digunakan dalam transaksi di toko retail indomaret. I.saku merupakan aplikasi *e-Money* yang sudah berlisensi penerbit uang elektronik di Bank Indonesia, serta tersedia di *platform* iOS dan Android. Aplikasi ini sudah dapat digunakan untuk melakukan berbagai transaksi, termasuk setor tunai, belanja, maupun tarik saldo dengan basis token . Dalam usaha melayani kebutuhan konsumen. Untuk itu perusahaan perlu melakukan pendekatan konsumen, hal ini dapat dilakukan dengan cara menyebarkan kuisioner / angket . *Quality Function Deploymen* (QFD) dengan tujuan mengetahui berapa banyak responden dalam penerimaan masyarakat terhadap *i.saku* di Jember. Dalam penelitian ini diketahui jawaban responden tentang *i.saku* menunjukkan bahwa penilaian responden dalam penggunaan aplikasi *i.saku* sesuai terhadap kinerja masyarakat. *i.saku* di Jember sudah teraplikasi dengan baik yang nilai untuk kategori jawaban setuju dan sangat setuju secara keseluruhan lebih dari 60% yaitu 80%. *Quality Function Deployment* (QFD) Pembayaran dengan saldo i.saku memiliki riwayat transaksi 1,8. *Quality Function Deployment* berpengaruh Menu di aplikasi i.saku lengkap 1,3

Kata Kunci : *Untuk Menentukan Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Konsumen Dalam Transaksi Pembayaran Menggunakan i.saku dengan metode Quality Function Deployment (QFD).*

**PENERAPAN METODE *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT* (QFD)
UNTUK MENENTUKAN FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN DALAM TRANSAKSI
PEMBAYARAN MENGGUNAKAN I-SAKU DI JEMBER**

Intan Nur Cahya¹⁾, Wiwik Suharso S.Kom, M.Kom²⁾

**Program Studi Teknik Informatika, Fakultas Teknik, Universitas
Muhammadiyah Jember Jl. Karimata N0. 49 Jember Kode Pos 68161**

Email : Nuri34172@gmail.com¹⁾, wiwiksuharso@unmuhjember.ac.id²⁾,

ABSTRACT

Payment with digital money or e-Money is growing rapidly in Indonesia, this is because of the needs of consumers who want convenience in buying and selling and service transactions. Examples of e-money such as OVO, Gopay, and *i.saku* are often used in transactions at Indomaret retail stores. *i. pocket* is an e-Money application that has been licensed by electronic money issuers at Bank Indonesia, and is available on iOS and Android platforms. This application can already be used to make various transactions, including cash deposits, shopping, and withdrawing balances on a token basis. In an effort to serve the needs of consumers. For that companies need to approach consumers, this can be done by distributing *questionnaires / questionnaires. Quality Faunction Deploymen* (QFD) with the aim of knowing how many respondents in the community acceptance of *i.saku* in Jember. In this study, respondents' answers about *i.saku* show that respondents' ratings on using *i.saku* applications are appropriate for community performance. *i.saku* in Jember has been applied well that the value for the category of answers agree and strongly agree as a whole of more than 60% ie 80%. *Quality Function Deployment* (QFD) Payments with *i.saku* balances have a transaction history of 1,8. *Quality Function Deployment* influences the Menu in the complete *i.saku* application 1,3.

Keywords: To Determine Factors Affecting Consumer Satisfaction Levels in Payment Transactions Using *i.saku* using the *Quality Function Deployment* (QFD) method.