

ABSTRAK

Perkembangan layanan keuangan digital mendorong meningkatnya penggunaan dompet digital sebagai sarana transaksi yang cepat dan praktis. KasPro merupakan salah satu *e-wallet* yang digunakan pada layanan Maxim, namun ulasan pengguna menunjukkan adanya kendala seperti gangguan transaksi, ketidakakuratan saldo, serta respons *customer service* yang lambat. Kondisi tersebut menandakan perlunya evaluasi kualitas layanan secara sistematis. Penelitian ini bertujuan mengevaluasi kualitas layanan KasPro menggunakan model E-SERVQUAL yang terdiri dari tujuh dimensi serta memetakan prioritas perbaikan dengan *Importance Performance Analysis* (IPA). Data diperoleh melalui kuesioner daring kepada 100 responden pengguna aktif KasPro, dan instrumen diuji menggunakan uji validitas serta reliabilitas sebelum dilakukan analisis gap dan pemetaan IPA. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh dimensi *E-SERVQUAL* memiliki nilai gap negatif, yang berarti kinerja layanan belum memenuhi harapan pengguna. Dimensi dengan gap terbesar adalah *Responsiveness*, diikuti oleh *Reliability* dan *Efficiency*. Hasil pemetaan IPA menempatkan kecepatan layanan pelanggan, ketepatan saldo, dan keamanan akun pada Kuadran I (*Concentrate Here*) sebagai prioritas utama perbaikan. Penelitian ini memberikan gambaran aspek layanan KasPro yang perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kepuasan pengguna serta daya saing aplikasi

Kata kunci: KasPro, *E-SERVQUAL*, *Importance Performance Analysis*, kualitas layanan..

ABSTRACT

The development of digital financial services has led to the increasing use of digital wallets as a fast and convenient transaction tool. KasPro is one of the e-wallets used in the Maxim service; however, user reviews indicate several issues, such as transaction disruptions, inaccurate balances, and slow customer service responses. These conditions highlight the need for a systematic evaluation of service quality. This study aims to evaluate the service quality of KasPro using the E-SERVQUAL model, which consists of seven dimensions, and to map improvement priorities using Importance Performance Analysis (IPA). Data were collected through an online questionnaire distributed to 100 active KasPro users, and the instrument was tested for validity and reliability before conducting gap analysis and IPA mapping. The results show that all E-SERVQUAL dimensions have negative gaps, indicating that service performance does not meet user expectations. The dimensions with the largest gaps are Responsiveness, followed by Reliability and Compensation. IPA mapping places customer service speed, balance accuracy, and account security in Quadrant I (Concentrate Here) as the main improvement priorities. This study provides insights into aspects of KasPro's service that need enhancement to increase user satisfaction and the application's competitiveness.

Keywords: KasPro, E-SERVQUAL, Importance Performance Analysis, service quality.