

Pengaruh Kualitas Layanan Aplikasi DANA terhadap Kepuasan Pengguna dalam Melakukan Transaksi Secara Online sebagai Alat Pembayaran Elektronik (E-Payment) di Daerah Istimewa Yogyakarta

Endah Marendah Ratnaningtyas^{1*}, Delisman Jaya Hulu¹, Diva Rifdah Rizkia Puspitaningnala², Jumadi³

¹ Universitas Mahakarya Asia

² Sekolah Tinggi Multi Media "MMTC"

³ Universitas Widya Mataram

Corresponding Author: ratnaningtyas1999@gmail.com^{1*}

Article History

Received : 14-02-2024

Revised : 10-03-2024

Accepted : 16-03-2024

Kata Kunci: DANA; Daya Tanggap; Jaminan; Kepuasan Pengguna; Kualitas Keandalan

Keywords: DANA; Guarantee; Responsiveness; User Satisfaction; Quality Reliability

ABSTRAK

Semakin berkembangnya teknologi dan internet, maka semakin banyak orang yang memanfaatkan E-payment sebagai solusi yang mudah dan cepat dalam melakukan transaksi secara online. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna *E-Payment* DANA. Aplikasi DANA merupakan salah satu aplikasi yang mendukung untuk pembayaran non tunai atau Mobile Payment. Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif, untuk pengumpulan datanya dengan cara penyebaran kuesioner. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 100 responden. Sampel yang diambil merupakan masyarakat Daerah Istimewa Yogyakarta yang menggunakan DANA, Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Regresi linier berganda, uji t, uji F dan uji koefisien determinasi. Berdasarkan hasil uji yang telah dilakukan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial, keandalan, jaminan, dan daya tanggap mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna. dan secara simultan keandalan, jaminan dan daya tanggap berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

ABSTRACT

As technology and the internet develop, more and more people are using itE-payment as an easy and fast solution in conducting transactions online. This study aims to determine and analyze the effect of service quality on user satisfaction E-payment DANA. The DANA application is an application that supports non-cash payments or Mobile Payment. The type of research used is quantitative, for data collection by distributing questionnaires. The number of samples in this study were 100 respondents. The sample taken is the people of the Special Region of Yogyakarta who use DANA. The data analysis method used in this study is multiple linear regression, t test, F test and test of the coefficient of determination. Based on the test results that have been carried

out, the results of this study indicate that partially, reliability, assurance, and responsiveness have a significant effect on user satisfaction. and simultan eously reliability, assurance, and responsiveness have a significant effect on user satisfaction.

PENDAHULUAN

Pentingnya layanan aplikasi DANA sebagai alat pembayaran elektronik (E-payment) saat ini sudah tidak dapat dipungkiri lagi. Semakin berkembangnya teknologi dan internet, maka semakin banyak orang yang memanfaatkan E-payment sebagai solusi mudah dan cepat dalam melakukan transaksi secara online. Kualitas layanan aplikasi DANA sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dalam melakukan transaksi secara online. Layanan yang baik dan memenuhi kebutuhan pelanggan akan membuat pelanggan merasa nyaman dan puas. Sebaliknya, jika kualitas pelayanan kurang baik, pelanggan akan merasa kecewa dan kurang puas dengan pelayanan yang diterima.

Dengan memahami pengaruh kualitas layanan aplikasi DANA terhadap kepuasan pelanggan dalam melakukan transaksi secara online, perusahaan dapat meningkatkan kualitas layanannya dan memenuhi kebutuhan pelanggan. Ini akan meningkatkan loyalitas pelanggan dan membuat mereka tetap memanfaatkan e-payment sebagai solusi transaksi online yang aman dan mudah. Fintech membuka peluang baru bagi masyarakat untuk melakukan transaksi secara mudah dan aman. Keamanan dan efisiensi yang ditawarkan oleh fintech sangat membantu bagi para pelaku bisnis keuangan. DANA memegang peranan penting sebagai salah satu platform E-payment terkemuka di Indonesia. DANA dibangun oleh programmer Indonesia dan didukung oleh investor kelas dunia sehingga memastikan tingkat keamanan dan skalabilitas yang tinggi.

Perkembangan *fintech* membawa perubahan besar dalam dunia bisnis keuangan dan membantu masyarakat dalam menjalankan keuangan mereka dengan lebih baik. Adapun yang menjadi alasan meneliti DANA Adalah karena capaian keberhasilan yang fantastis sekalipun masih pemula. Menurut CEO DANA (Vince Iswara), dalam waktu tiga setengah bulan DANA telah mencapai satu juta pengguna yang merupakan platform yang paling cepat dibandingkan dengan yang lainnya. Berikut data jumlah pengguna aplikasi DANA:

Tabel 1. Data Pengguna Aplikasi DANA

Tahun	Jumlah Pengguna
2019	35 juta user
2020	52 juta user
2021	70 juta user
2022	123 juta user

(Sumber: Kontan.co.id)

Dari data tersebut menjelaskan bahwa selama tahun pertama 2019, pertumbuhan DANA meningkat tajam, baik dari segi pengguna maupun rata-rata transaksi. Pertumbuhan jumlah

pengguna DANA meningkat 40%, dari 52 juta pada Desember 2020 menjadi 70 juta di tahun 2021. Pada tahun 2022 pertumbuhan DANA meningkat tajam. Rata-rata jumlah transaksi per hari pun meningkat 66,7% dari 3 juta transaksi per hari menjadi 13.5 juta transaksi per hari. Hal ini menunjukkan cepatnya pertumbuhan DANA sebagai perusahaan teknologi finansial pada tahun 2022. Data DANA menunjukkan bahwa rata-rata transaksi per hari tertinggi dicapai pada tahun 2021. Jika dibandingkan dengan tahun 2020, pertumbuhan rata-rata transaksi per hari yang dibukukan meningkat 164%. Peningkatan tersebut dipicu oleh berbagai kegiatan non tunai.

Menurut Sari Susanti (2021), DANA yaitu Dompot Digital Indonesia yang didesain untuk menjadikan setiap transaksi non tunai dan non kartu secara digital baik online dan dapat berjalan dengan cepat, praktis dan tetap terjamin keamanannya. Selain itu, DANA memiliki Data Center (DC) dan Data Recovery Center (DRC) di Indonesia, yang diklaim termasuk paling canggih dan dapat menangani skalabilitas transaksi yang tinggi.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Variabel yang digunakan adalah variabel bebas dan variabel terikat. Variabel terikat (dependent variable) yang digunakan dalam penelitian, yaitu kepuasan pengguna, sedangkan variabel bebas (independent variable) yang digunakan adalah keandalan (X1), jaminan (X2) dan daya tanggap (X3). Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna aplikasi DANA dan berdomisili di Daerah Istimewa Yogyakarta. Dengan metode pengambilan sampel menggunakan teknik purposive sampling yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu (sugiyono, 2010). Sumber data penelitian ini berupa data primer dan sekunder, data primer diperoleh menggunakan penyebaran kuesioner berupa google form yang ditunjukkan kepada pengguna aplikasi DANA dan data sekunder bersumber dari jurnal, buku, artikel yang dapat diakses dari internet.

Data kuantitatif adalah data yang diukur dalam suatu skala numerik (angka). Analisis kuantitatif ini terdiri atas uji coba instrumen, uji asumsi klasik, uji regresi linear berganda, uji koefisien korelasi dan uji koefisien determinasi. Uji coba instrumen dibedakan menjadi dua yaitu uji validitas dan uji reliabilitas. Uji Validitas bertujuan untuk menilai valid atau tidaknya suatu kuesioner. Sedangkan, Uji reliabilitas bertujuan untuk mengukur kestabilan ukuran dan konsistensi jawaban responden pada kuesioner.

Uji asumsi klasik merupakan salah satu pengujian prasyarat pada regresi linear berganda yang terdiri dari uji normalitas dan uji multikolinearitas. Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah semua variabel yang digunakan pada penelitian berdistribusi normal atau tidak. Dengan kriteria apabila nilai signifikansi $> 0,05$ (tingkat error) maka data dari model regresi dapat dikatakan distribusi normal.

Sementara Uji multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi ditemukan korelasi antara variabel independen atau tidak. Suatu model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas yang ada. Untuk mendeteksi ada

tidaknya multikolinearitas dapat dilihat dari besaran Variance Inflation Factor dan Tolerance. Dengan kriteria apabila nilai tolerance $> 0,10$ dan nilai VIF < 10 .

Uji regresi linear berganda yang bertujuan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y) apakah masing-masing variabel independen berhubungan positif atau negatif. Dan uji koefisien korelasi (r) digunakan untuk mengetahui kekuatan dan arah hubungan antar variabel independen dengan variabel dependen secara parsial. Serta uji koefisien determinasi (R²) bertujuan untuk mengukur seberapa besar kemampuan variabel independent dalam mempengaruhi variabel dependen. Besarnya nilai koefisien determinasi terletak antara nol dan satu.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Uji Validitas

Uji validitas digunakan dalam penelitian ini untuk mengukur sah atau valid tidaknya kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid apabila nilai r hitung $>$ r tabel .

Tabel 2. Uji Validitas Keandalan

Item Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
1	0.867	0,278	Valid
2	0.836	0,278	Valid
3	0.814	0,278	Valid
4	0.731	0,278	Valid
5	0.796	0,278	Valid
6	0.769	0,278	Valid

Berdasarkan hasil pengujian tabel 2, masing-masing pernyataan menghasilkan koefisien korelasi r hitung yang lebih besar daripada r tabel. Hal ini dapat disimpulkan bahwa setiap pernyataan pada variabel keandalan menunjukkan hasil pengujian yang valid.

Tabel 3. Validitas Jaminan

Item Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
1	0.656	0,278	Valid
2	0.650	0,278	Valid
3	0.437	0,278	Valid

Berdasarkan hasil pengujian tabel 3, masing-masing pernyataan menghasilkan koefisien korelasi r hitung yang lebih besar daripada r tabel. Hal ini dapat disimpulkan bahwa setiap pernyataan pada variabel jaminan menunjukkan hasil pengujian yang valid.

Tabel 4 Uji Validitas Daya Tanggap

Item Pernyataan	rhitung	rtabel	Keterangan
1	0.638	0,278	Valid
2	0.561	0,278	Valid
3	0.433	0,278	Valid
4	0.581	0,278	Valid
5	0.736	0,278	Valid

Berdasarkan hasil pengujian tabel 4, masing-masing pernyataan menghasilkan koefisien korelasi rhitung yang lebih besar daripada rtabel. Hal ini dapat disimpulkan bahwa setiap pernyataan pada daya tanggap menunjukkan hasil pengujian yang valid.

Tabel 5. Uji Validitas Kepuasan Pengguna (Y)

Item Pernyataan	rhitung	rtabel	Keterangan
1	0.567	0,278	Valid
2	0.617	0,278	Valid
3	0.577	0,278	Valid
4	0.537	0,278	Valid
5	0.682	0,278	Valid

Berdasarkan hasil pengujian tabel 5, masing-masing pernyataan menghasilkan koefisien korelasi rhitung yang lebih besar daripada rtabel. Hal ini dapat disimpulkan bahwa setiap pernyataan pada kepuasan pengguna menunjukkan hasil pengujian yang valid

Hasil Uji Reliabilitas

Alpha Cronboach adalah pengujian yang digunakan untuk mengukur validitas dan reliabilitas instrumen penelitian. Nilai reliabilitas minimum alpha cronboach yang dapat diterima dalam penelitian adalah sebesar 0,60.

Tabel 6 Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Standar	Keterangan
X ₁	0.887	0,60	Reliabel
X ₂	0.815	0,60	Reliabel
X ₃	0.903	0,60	Reliabel
Y	0.920	0,60	Reliabel

Berdasarkan hasil uji reliabilitas pada tabel 6. diatas dapat diketahui bahwa seluruh pernyataan kuisisioner pada setiap variabel independen dan dependen yang digunakan memiliki hasil lebih besar yang berarti bahwa seluruh pernyataan yang digunakan dalam penelitian

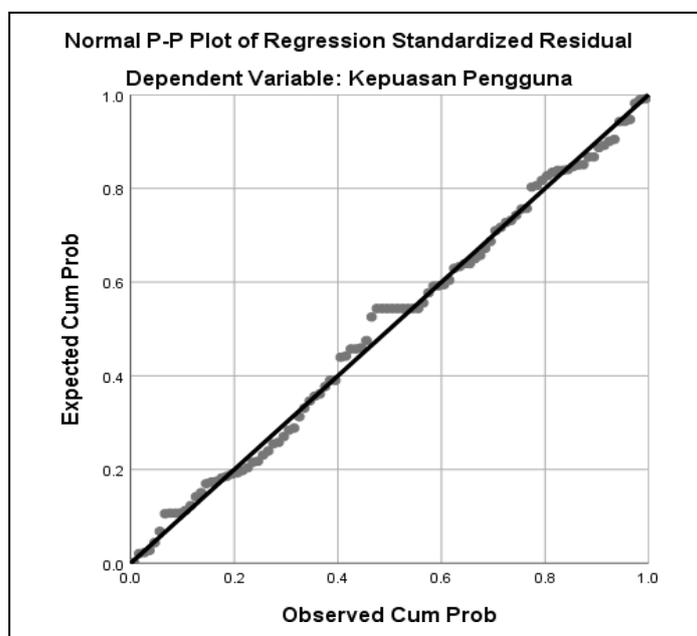
adalah reliabel dan setiap masing-masing pernyataan kuisioner dapat diandalkan karena jawaban atas pernyataan variabel stabil.

Hasil Uji Normalitas

Tabel 7. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.23078843
Most Extreme Differences	Absolute	.074
	Positive	.036
	Negative	-.074
Test Statistic		.074
Asymp. Sig. (2-tailed)		.195 ^c
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

Berdasarkan hasil uji normalitas diketahui nilai signifikansi $0,195 > 0,05$. Makah dapat disimpulkan bahwa nilai residual terdistribnusi normal.



Gambar 1. Grafik Normality Plot

Sumber : Hasil Output SPSS 26

Berdasarkan Gambar 1, dapat diketahui data berada digaris diagonal dan tidak melebar atau tidak menjauhi garis diagonal, maka hasil pengujian menunjukkan data terdistribusi normal. Distribusi normal akan membentuk suatu garis lurus diagonal dan plotting data residu akan dibandingkan dengan garis diagonal (Ghozali, 2016), berarti hasil pengujian pada kurva menunjukkan data terdistribusi normal.

Hasil Uji Multikoloniaritas

Tabel 8. Uji Multikoloniaritas

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Model	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	6.178	1.864		3.313	.001		
	Keandalan	.155	.033	.370	4.745	.000	.862	1.161
	Jaminan	.580	.139	.349	4.181	.000	.751	1.331
	Daya Tanggap	.214	.086	.217	2.483	.015	.685	1.459

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

Berdasarkan pada Tabel 8, dapat diketahui bahwa nilai VIF masing-masing variabel bebas lebih kecil dari 10 atau VIF <10 dan nilai tolerance value setiap variabel lebih besar dari 0,1 atau tolerance >0,1 yakni variabel Keandalan dengan nilai tolerance sebesar 0.862, variabel jaminan sebesar 0,571 dan variabel daya tanggap sebesar 0,685, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi linier berganda Tidak Terjadi Multikoloniaritas.

Hasil Uji Heteroskedastisitas

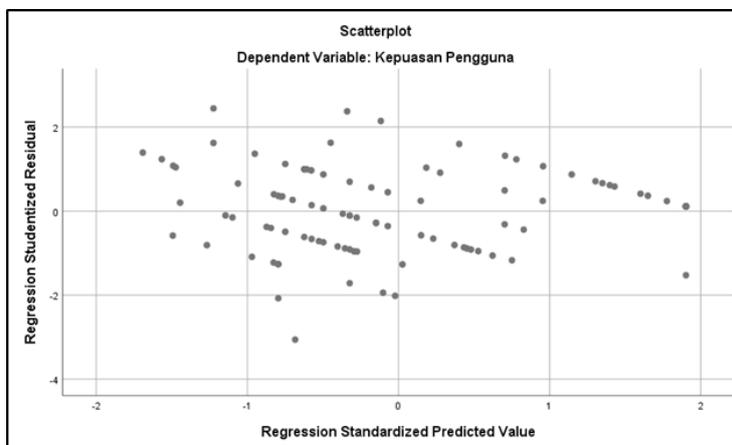
Tabel 9. Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.597	1.060		3.393	.001
	Keandalan	-.037	.019	-.209	-1.994	.049
	Jaminan	-.132	.079	-.188	-1.675	.097
	Daya Tanggap	.003	.049	.006	.053	.958

a. Dependent Variable: RES2

Berdasarkan pada tabel 9, dapat diketahui bahwa semua variabel bebas memiliki signifikan lebih dari 0,05 karena nilai probabilitas yang dimiliki lebih besar dari 5% (0,05). Diketahui variabel keandalan (X1) memiliki signifikan 0.049. variabel jaminan (X2) memiliki

signifikansi 0.097 dan variabel daya tanggap (X3) memiliki signifikansi 0.958. dengan demikian variabel yang diajukan dalam penelitian ini tidak terjadi heteroskedastisitas.



Gambar 2. Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan pada gambar 4.8: diketahui bahwa data berada diatas atau dibawah dari 0 dan data lebih cenderung menyebar atau tidak membentuk pola-pola tertentu maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

Hasil Regresi Linier Berganda

Analisis regresi Linier Berganda disajikan data hasil analisis dalam tabel 9 sebagai berikut:

Tabel 10. Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			T	VIF
1	(Constant)	6.178	1.864		3.313	.001		
	Keandalan	.155	.033	.370	4.745	.000	.862	1.161
	Jaminan	.580	.139	.349	4.181	.000	.751	1.331
	Daya Tanggap	.214	.086	.217	2.483	.015	.685	1.459

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel 4.9, diketahui bahwa besar hubungan variabel bebas terhadap variabel terikat terlihat pada jaminan (X2) yang memiliki pengaruh yang paling banyak terhadap kepuasan pengguna dengan mempunyai nilai koefisien tertinggi yaitu sebesar 0.580, pada variabel daya tanggap (X3) memiliki nilai koefisien sebesar 0,214, sedangkan variabel keandalan (X1) memiliki nilai koefisien sebesar 0.155.

Hasil Uji t

Tabel 11 Hasil Uji t

Coefficients ^a								
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics		
	B	Std. Error	Beta			T	VIF	
1	(Constant)	6.178	1.864		3.313	.001		
	Keandalan	.155	.033	.370	4.745	.000	.862	1.161
	Jaminan	.580	.139	.349	4.181	.000	.751	1.331
	Daya Tanggap	.214	.086	.217	2.483	.015	.685	1.459

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

Berdasarkan hasil pengujian tabel 11, menunjukkan pada hasil output semua nilai thitung pada setiap variabel lebih besar daripada ttabel dengan nilai signifikan kurang dari 0,05, pada variabel keandalan (X1) diperoleh thitung 3,313, variabel jaminan (X2) diperoleh thitung 4.181 dan nilai signifikansi 0,000, Sementara pada variabel daya tanggap (X3) diperoleh thitung 4,425 dan nilai signifikansi 0,015. Artinya H1 dan H2 diterima.

Hasil Uji F

Tabel 12 Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	148.941	3	49.647	31.781	.000 ^b
	Residual	149.969	96	1.562		
	Total	298.910	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna
b. Predictors: (Constant), Daya Tanggap, Keandalan, Jaminan

Berdasarkan hasil uji F pada tabel 4.11, untuk menentukan F tabel digunakan lampiran statistika tabel F, dengan menggunakan tingkat signifikansi 0,05 dengan df 1 atau $100-3-1=96$ maka didapatkan hasil F tabel sebesar 2,70. Nilai F hitung diperoleh sebesar 31.781 dan angka signifikan 0,000 lebih kecil ($<0,05$), hal ini berarti H3 diterima. Artinya variabel keandalan (X1), jaminan (X2), dan daya tanggap (X3). secara bersama-sama mempengaruhi variabel kepuasan pengguna (Y).

Hasil Uji Koefisien Determinasi

Tabel 13 Uji Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.706 ^a	.498	.483	1.250
a. Predictors: (Constant), Daya Tanggap, Keandalan, Jaminan				
b. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna				

Berdasarkan uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa kemampuan variabel bebas (Keandalan, Jaminan, dan Daya Tanggap) dalam menjelaskan variabel terikat (Kepuasan Pengguna) adalah sebesar 48,3%. Sedangkan sisanya sebesar 51,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

Pembahasan

Pengaruh Kualitas Keandalan terhadap Kepuasan Pengguna

Keandalan adalah salah satu aspek dari kualitas layanan, bersama dengan daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Kualitas layanan sendiri adalah hasil dari proses evaluasi di mana pelanggan membandingkan harapan mereka dengan pengalaman sebenarnya. Kualitas layanan aplikasi juga dapat diukur melalui indikator seperti keandalan, daya tanggap, dan jaminan. Oleh karena itu, keandalan sangat penting dalam memastikan pengalaman pengguna yang baik dan memuaskan dalam menggunakan aplikasi. Hal ini sesuai dengan teori menurut Menurut Tjiptono & Chandra bahwa keandalan dapat memenuhi kebutuhan pengguna sesuai yang mereka perlukan. Keandalan ini juga menjadi salah satu penentu kepuasan pengguna saat menggunakan DANA. Dalam hal ini pengguna akan dengan mudah mengakses semua layanan pada DANA seperti mengetahui informasi tentang saldo, transaksi, komunikasi dan semua fitur yang tersedia pada sistem layanan DANA. Berdasarkan hasil uji t pada tabel 11, dapat diperoleh thitung sebesar 4.745 dengan nilai signifikan yang dihasilkan adalah 0,001. Maka hasil pengujian menunjukkan nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 atau 0,001 <0,05, artinya keandalan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Pengaruh Kualitas Jaminan terhadap Kepuasan Pengguna

Jaminan (Assurance) adalah pengetahuan perusahaan dan kemampuan untuk meningkatkan kepercayaan pelanggan pada perusahaan. Jaminan adalah suatu proses yang dilakukan untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan memenuhi standar tertentu dan memuaskan kebutuhan pelanggan. Hal ini berkaitan dengan upaya untuk memastikan kualitas dalam suatu produk atau layanan. Jaminan kualitas pelayanan juga dapat diartikan sebagai tingkat layanan yang berkaitan dengan harapan dan kebutuhan pelanggan. Berdasarkan hasil uji t pada tabel 11, dapat diperoleh thitung sebesar 4.181 dengan nilai signifikan yang dihasilkan adalah 0,001. Maka hasil pengujian menunjukkan nilai signifikan lebih kecil dari

0,05 atau 0,001 <0,05, artinya jaminan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Pengaruh Kualitas Daya Tanggap terhadap Kepuasan Pengguna

Daya tanggap (Responsiveness) adalah keinginan karyawan untuk mendukung pelanggan dalam penyediaan layanan reaktif dan juga memberikan pelayanan dengan tanggap. Daya tanggap adalah suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada para pelanggan dengan penyampaian yang tanggap. Daya tanggap merupakan salah satu dari lima dimensi utama kualitas pelayanan, yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Daya tanggap juga didefinisikan sebagai kemampuan untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap kepada pengguna dan menolong permasalahan pengguna. Daya tanggap memiliki pengaruh besar terhadap kepuasan pengguna dalam pelayanan publik. Berdasarkan hasil uji t pada tabel 11, dapat diperoleh thitung sebesar 2.483 dengan nilai signifikan yang dihasilkan adalah 0,015. Maka hasil pengujian menunjukkan nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 atau 0,001 <0,05, artinya daya tanggap mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Pengaruh Kualitas Keandalan, Jaminan dan Daya Tanggap terhadap Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya setelah menggunakan suatu produk atau layanan dibandingkan dengan harapan yang dimilikinya. Kepuasan pengguna juga dapat diartikan sebagai pengguna yang merasa puas dengan layanan atau produk yang diberikan. Pengukuran kepuasan pengguna penting untuk membantu organisasi dan institusi. Hasil yang diperoleh dari pengujian F pada seluruh variabel independen yakni kualitas layanan, efektivitas layanan menunjukkan bahwa nilai fhitung sebesar 31.781 lebih besar dari ftabel 2,70 dan nilai signifikan yang dihasilkan 0,000b lebih kecil dari 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa pada kualitas keandalan, jaminan dan daya tanggap secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan pada hasil penelitian tentang pengaruh kualitas layanan aplikasi DANA terhadap kepuasan pengguna dalam melakukan transaksi secara online sebagai alat pembayaran elektronik (*E-payment*) di Daerah Istimewa Yogyakarta, dapat disimpulkan sebagai berikut: 1) Keandalan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna, 2) Jaminan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna, 3) Daya tanggap mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna, 4) Keandalan, jaminan dan daya tanggap secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan, peneliti menemukan beberapa saran atau masukan mengenai beberapa hal yaitu sebagai berikut; 1) Bagi Pihak Aplikasi DANA. Bagi pihak aplikasi DANA agar tetap memberikan layanan yang dapat membantu dan memudahkan pengguna. Dalam hal ini pihak aplikasi harus terus meningkatkan sistem pelayanan pada DANA dan memberikan pelayanan berbasis digital yang mengutamakan kepuasan dan kenyamanan pengguna. Ada beberapa poin yang harus dikembangkan lagi baik dari sisi kualitas dan kepuasan pengguna pada layanan DANA, antara lain; a) Perbaikan infrastruktur teknologi yang digunakan untuk DANA tujuannya untuk mengurangi downtime dan mempercepat proses transaksi sehingga dapat memberikan pengalaman bertransaksi yang lancar dan muda karena downtime ini sering terjadi pada pengguna. Meningkatkan keamanan, pastikan keamanan sistem DANA ditingkatkan dengan standar keamanan yang ketat tujuannya untuk melindungi data dan informasi pengguna, ini akan memperkuat kepercayaan pengguna pada layanan DANA, b) Meningkatkan dukungan pelanggan yang responsif, DANA dapat menyediakan dukungan pelanggan yang mudah diakses karena, dukungan pelanggan yang baik dapat membantu pengguna dalam menyelesaikan masalah atau keluhan dengan cepat sehingga hal ini membuat pengguna merasa dihargai dan akan semakin yakin dengan pelayanan yang diberikan oleh aplikasi DANA.

Saran-saran diatas dapat membantu pihak aplikasi DANA dalam meningkatkan kualitas layanan pada aplikasi DANA, selain itu DANA harus memastikan bahwa implementasi dari saran-saran tersebut harus dilakukan dengan baik dan diikuti dengan evaluasi untuk memastikan kualitas dan daya tanggapnya. 2) Bagi Peneliti Selanjutnya, diharapkan untuk dapat melakukan penelitian yang lebih lanjut berkaitan dengan layanan aplikasi DANA dengan mengganti atau merubah objek penelitian serta memiliki faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna yang belum diteliti dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Abrilia, N., & Tri, S. (2020). Pengaruh Persepsi Kemudahan Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Menggunakan E-Wallet Pada Aplikasi Dana Di Surabaya. *Jurnal Pendidikan Tata Niaga*, 8(3), 1006–1012.
- Afidah Hissi , H. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Aplikasi Dana terhadap Kepuasan Pelanggan. *Journal on Education*, Volume 05, No. 03.
- Cahya, I. (2020, Januari 30). *DANA Catat 35 Juta Jumlah Pengguna di 2019*. Dipetik Juni 15, 2022, dari merdeka.com: <https://m.merdeka.com/teknologi/dana-catat-35-juta-jumlah-pengguna-di-2019.html>
- Dicky Kurniawan, P., Endah Marendah, R., & RR Putri Ana, N. (2023). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada Bengkel Mobil Eko Autocare di Sleman). *ARMADA: Jurnal Penelitian Multidisplin*.
- Fauzi, N., & Okta Roza, M. (2022). Pengaruh Manfaat Teknologi dan Kualitas Layanan

- Terjadap Loyalitas Pengguna Dompot Digital. *Bandung Conference: Accountance*, 2(2).
- Ghozali. (2009). Aplikasi Analisis dengan program SPSS. *Universitas Dipenogoro. Semarang*. Gunawan, A., Wahyuni, N., & Sheka, V. (2021). Kualitas Pelayanan Aplikasi DANA Terhadap Kepuasan Konsumen Quality Of “DANA” Application Services On Consumer Satisfaction. *Maranatha.edu*.
- Hidayat, A. (2012). *Regresi Linear Sederhana dengan SPSS*. Diambil kembali dari [www.statistikian.com](https://www.statistikian.com/2012/08/regresi-linear-sederhana-dengan-spss.html): <https://www.statistikian.com/2012/08/regresi-linear-sederhana-dengan-spss.html>
- Hidayat, A. (2013). *Uji Normalitas dan Metode Perhitungan*. Dipetik 2022, dari statistikian.com: <https://www.statistikian.com/2013/01/uji-normalitas.html>
- Hidayat, A. (2018). *Regresi Linear Berganda*. Dipetik 2022, dari statistikian.com/2018/01/penjelasan-tutorial-regresi-linear-berganda.html
- Hoofnagl, Chris Jay, Urban, Jennifer , M., & Su Li. (2012). Mobile Payments: Consumer Benefits and New Privacy Concerns. *BCLT Research Paper*.
- Husein Umar. (2013). Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis. *Penerbit Rajawali, Jakarta*.
- Kompas.com. (2021, Februari 24). *Pengguna Internet Indonesia Tembus 200 Juta, Hampir Semua "Online" dari Ponsel*. Diambil kembali dari tekno.kompas.com: <https://tekno.kompas.com/read/2021/02/24/07020097/pengguna-internet-indonesia-tembus-200-juta-hampir-semua-online-dari-ponsel>
- Nur Indriantoro, & Bambang Supono. (2013). Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi dan Manajemen. *Yogyakarta: FEB Universitas Gajah Mada*.
- Panggabean, G. (2021, Agustus 4). *Mengenal Dana, Dompot Digital Indonesia*. Dipetik Juni 20, 2022, dari duniafintech.com: <https://duniafintech.com/dana-dompot-digital-indonesia/>
- Raharjo, S. (2017). *Panduan Lengkap Uji Analisis Regresi Linear Sederhana dengan SPSS*. Dipetik Juni 2022, dari spssindonesia.com: <https://www.spssindonesia.com/2017/03/uji-analisis-regresi-linear-sederhana.html>
- Rinov Cuhanazriansyah, M., & Giatman, M. (2021). Kualitas Pelayanan dan kepuasan pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan DANA Pada Masa Physical Distancing. *Jurnal Penelitian dan Pengembangan Sains Dan Humaniora*.
- Rizki Budi Ericaningtyas, B. (2021). Analisis Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Mahasiswa Dalam Minat Penggunaan Sistem Pembayaran E-Wallet Di Masa Pandemi Covid-19 (Studi pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Dian Nuswantoro Semarang). *Owner: Riset & Jurnal Akuntansi*, 2(2), 1–20.
- Sari. Susanti, & S. Fitram. (2021). Analisis Penerimaan Pengguna DANA Sebagai Media. vol. 6, no. 2, pp. 111–117.
- Sugiyono. (2007). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. *Bandung: Alfabeta*.
- Sugiyono. (2010). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. *Bandung: Alfa Beta*.
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan

- R&D. *Bandung: Alfabeta* .
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. *Bandung: Alfabeta*.
- Sunyoto, D. (2014). *Konsep Dasar Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. *Yogyakarta: CAPS*.
- Susanti, S. (2021). Analisis Penerimaan Pengguna DANA Sebagai Media Pembayaran Pada Marketplace Lazada Menggunakan TAM. *Indonesian Journal on Computer and Information Tecnology*, Vol 6, No 2.
- Sutanto, E., & Yessica, Y. (2020). Analisis Pemilihan Aplikasi Pembayaran. 10(121), 53–69.
- Sutrisno Hadi. (2002). *Metodologi Research*. *Yogyakarta: Andi Offset, Edisi Revisi*, 136.
- Tjiptono, F. (2015). *Strategi Pemasaran (3rd ed.)*. *Yogyakarta: Andi*.
- Tjiptono, F., & G. Chandra. (2011). *Service, Quality And Satisfaction Edisi 3*. *yogyakarta: Andi*.
- Yesidora, A. (2022, Maret 21). *Profil DANA, Dompot Digital Bagian Grup Emtek dan Sinarmas*. Dipetik Mei 15, 2023, dari [katadata.co.id: https://katadata.co.id/intannirmala/ekonopedia/623835fd7de77/profil-dana-dompot-digital-bagian-grup-emtek-dan-sinarmas](https://katadata.co.id/intannirmala/ekonopedia/623835fd7de77/profil-dana-dompot-digital-bagian-grup-emtek-dan-sinarmas)
- Yessica, Y., & Sutanto, E. (2020). Faktor yang mempengaruhi pemilihan aplikasi pembayaran seluler. *Journal of Business and Banking*.