



Analisis Pengaruh *E-Service Quality* terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Dompot Digital DANA di Wilayah Jakarta Barat

Reza Mahendra ^{1*}, Qori Halimatul Hidayah ²

^{1,2} Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Esa Unggul, Indonesia

Email: rezavr19@gmail.com ¹, qori.halimatul@esaunggul.ac.id ²

*Penulis korespondensi: rezavr19@gmail.com

Abstract. *This research aims to analyze the quality of electronic services (E-Service Quality) on user satisfaction of the DANA digital wallet application in the West Jakarta area. The evolution of financial technology (fintech) in Indonesia has encouraged rapid growth in the use of digital wallets, including DANA which is recorded to have more than 200 million users by 2024. However, this rapid growth is still marred by a number of user complaints regarding system reliability, service response speed and transaction security. Therefore, this study is important to evaluate how much e-service quality dimensions influence user satisfaction levels. The research method used is a quantitative approach with an associative type of research. Data was collected through questionnaires from 100 respondents who were active users of the DANA application in the West Jakarta area using a purposive sampling technique. Data analysis was carried out using SPSS software through validity tests, reliability tests, and simple linear regression analysis. The research results show that E-Service Quality has a positive and significant effect on user satisfaction of the DANA application with a coefficient of determination (R Square) of 0.907, which means that 90.7% of the variation in user satisfaction can be explained by the E-Service Quality variable, while the remaining 9.3% is influenced by other factors outside the research model. The results of the significance test (t test) show a significance value (Sig. < 0.05) which indicates that the influence of E-Service Quality on user satisfaction has been proven to be statistically significant. The results of this study are expected to serve as evaluation material for DANA application managers in improving the quality of digital services, particularly in terms of efficiency, system reliability, security, and user responsiveness. Furthermore, this research is expected to provide theoretical contributions to the development of studies in the field of information systems and digital service management.*

Keywords: DANA, Digital Wallet, E-Service Quality, SPSS, User Satisfaction.

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan elektronik (*E-Service Quality*) terhadap kepuasan pengguna aplikasi dompet digital DANA di area Jakarta Barat. Evolusi teknologi finansial (fintech) di Indonesia mendorong pertumbuhan pesat penggunaan dompet digital, termasuk DANA yang tercatat memiliki lebih dari 200 juta pengguna pada tahun 2024. Namun, pertumbuhan yang pesat itu tetap diwarnai oleh sejumlah keluhan pengguna mengenai keandalan sistem, kecepatan respons layanan, dan keamanan transaksi. Karena itu, studi ini penting untuk mengevaluasi seberapa besar dimensi kualitas layanan elektronik memengaruhi tingkat kepuasan pengguna. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Data dikumpulkan melalui kuesioner terhadap 100 responden pengguna aktif aplikasi DANA di wilayah Jakarta Barat dengan teknik purposive sampling. Analisis data dilakukan menggunakan perangkat lunak SPSS melalui uji validitas, uji reliabilitas, serta analisis regresi linier sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa E-Service Quality berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi DANA dengan nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,907, yang berarti bahwa sebesar 90,7% variasi kepuasan pengguna dapat dijelaskan oleh variabel E-Service Quality, sedangkan sisanya sebesar 9,3% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Hasil uji signifikansi (uji t) menunjukkan nilai signifikansi (Sig. < 0,05) yang menandakan bahwa pengaruh E-Service Quality terhadap kepuasan pengguna terbukti signifikan secara statistik. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi pengelola aplikasi DANA dalam meningkatkan kualitas layanan digital, khususnya pada aspek efisiensi, keandalan sistem, keamanan, serta responsivitas layanan pengguna. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis bagi pengembangan kajian di bidang sistem informasi dan manajemen layanan digital.

Kata Kunci: DANA, Dompot Digital, E-Service Quality, Kepuasan Pengguna, SPSS.

1. PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam dua puluh tahun terakhir telah mengubah hampir semua segi kehidupan manusia, termasuk dalam area sosial, pendidikan, perdagangan, dan sektor keuangan. Salah satu wujud nyata dari kemajuan tersebut adalah kemunculan teknologi finansial (fintech) yang menawarkan berbagai layanan keuangan berbasis digital. Fintech tidak hanya memberikan efisiensi, tetapi juga menciptakan inklusi keuangan dengan menjangkau masyarakat yang sebelumnya sulit dijangkau oleh layanan perbankan tradisional. Berdasarkan laporan Otoritas Jasa Keuangan (OJK, 2023).

Salah satu layanan fintech yang banyak digunakan di Indonesia adalah dompet digital (e-wallet). Layanan ini berfungsi sebagai tempat menyimpan uang secara digital dan digunakan untuk berbagai transaksi, seperti pembayaran tagihan, pembelian barang atau jasa, hingga transfer dana. E-wallet memudahkan pengguna karena transaksi dapat dilakukan hanya melalui ponsel tanpa perlu membawa uang tunai atau kartu, sehingga lebih praktis, cepat, dan aman. Fitur tambahan seperti promo, integrasi dengan layanan transportasi online, dan koneksi dengan e-commerce juga membuat penggunaan e-wallet semakin diminati. Berdasarkan survei APJII (2023), lebih dari 215 juta masyarakat Indonesia telah menggunakan internet, dan banyak di antaranya melakukan transaksi digital. Hal ini menunjukkan bahwa e-wallet telah menjadi bagian penting dalam ekosistem ekonomi digital serta mendukung program pemerintah melalui Gerakan Nasional Non Tunai GNNT (APJII, 2023).

Peningkatan pemakaian dompet digital di Indonesia sangat besar. Berdasarkan Visa Consumer Payment Attitudes Study 2023, adopsi dompet digital di Indonesia meloncat 92% dibandingkan tahun lalu, menjadikannya salah satu pasar e-wallet dengan pertumbuhan tercepat di Asia Tenggara (Antara News, 2024).

Menurut Survei JakPat Semester I 2024, Sebanyak 93% responden menggunakan pembayaran digital dan 97% di antaranya memilih e-wallet sebagai metode utama. Hal ini menunjukkan bahwa e-wallet sudah menjadi kebutuhan sehari-hari dalam transaksi digital. Banyak UMKM juga menggunakannya karena dianggap lebih efisien, transparan, dan aman. Tren ini sejalan dengan Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT) yang mendorong sistem pembayaran lebih efisien dan inklusif. (Media Indonesia, 2024)

Pada tahun 2024, DANA mengklaim memiliki lebih dari 200 juta pengguna dan bekerja sama dengan sekitar 700 ribu pedagang di seluruh Indonesia, menjadikannya salah satu dompet digital terbesar di Tanah Air serta berperan penting dalam mendukung ekosistem pembayaran digital nasional, khususnya untuk UMKM. Namun, di balik pertumbuhan pesat tersebut, DANA masih menghadapi berbagai permasalahan, seperti keluhan pengguna terkait lambatnya

respons layanan pelanggan, kesalahan sistem saat transaksi penting, keterlambatan pengembalian dana, hingga isu keamanan akun (Detik Finance, 2024).

Masalah ini tercermin dari aduan konsumen. Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) yang mencatat bahwa 56% aduan konsumen digital di Indonesia berkaitan dengan kualitas layanan, termasuk kegagalan transaksi, keterlambatan refund, serta isu keamanan akun (Tempo/Bisnis.com, 2021).

Berdasarkan penjelasan latar belakang, saya mengamati bahwa kualitas layanan elektronik (E-Service Quality) memiliki peran penting terhadap tingkat kepuasan pengguna DANA. Apabila kualitas layanan yang diterima tidak sesuai dengan harapan, pengguna berpotensi mengalami ketidakpuasan yang pada akhirnya dapat mempengaruhi keberlanjutan penggunaan aplikasi. Oleh karena itu, penelitian mengenai “Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik terhadap Kepuasan Pengguna Dompot Digital DANA” perlu dilakukan untuk memberikan gambaran empiris mengenai kondisi layanan DANA serta membantu merumuskan rekomendasi peningkatan layanan yang sesuai dengan kebutuhan pengguna.

2. KAJIAN PUSTAKA

Analisis Pengaruh

Menurut Sugiyono, (2020) Analisis pengaruh merupakan suatu proses untuk mengetahui sejauh mana satu variabel (variabel bebas atau independen) memengaruhi variabel lain (variabel terikat atau dependen). analisis pengaruh digunakan untuk menguji hubungan sebab-akibat (kausal) antara dua atau lebih variabel melalui metode statistik, seperti regresi linier, guna mengetahui besar pengaruh yang diberikan variabel independen terhadap variabel dependen.

Menurut Malay, (2022) Menyatakan bahwa analisis pengaruh adalah metode yang digunakan untuk mengukur hubungan fungsional antara variabel X dan variabel Y, di mana perubahan pada variabel X akan menyebabkan perubahan tertentu pada variabel Y.

Dengan kata lain, teknik ini membantu peneliti memahami kontribusi masing-masing faktor terhadap hasil penelitian.

Financial Technology (Fintech)

Financial Technology atau Fintech merupakan bentuk di bidang keuangan yang menggabungkan teknologi informasi dengan layanan keuangan untuk meningkatkan efisiensi, akses, dan kenyamanan pengguna dalam bertransaksi. Menurut Otoritas Jasa, fintech adalah penggunaan teknologi dalam sistem keuangan yang menghasilkan produk, layanan, dan model bisnis inovatif yang memberikan nilai tambah, kemudahan, dan kecepatan bagi masyarakat

dalam memenuhi kebutuhan finansial mereka. Dengan demikian, fintech berfungsi sebagai alat modern untuk melakukan kegiatan keuangan yang dahulu dilakukan secara tradisional (OJK, 2023).

Kualitas layanan Elektronik (*E-Service Quality*)

Kualitas layanan elektronik atau E-Service Quality (E-SQ) adalah istilah yang menjelaskan seberapa baik layanan berbasis digital dapat memberikan pengalaman yang memuaskan, efisien, dan efektif kepada penggunanya. E-Service Quality merupakan indikator kualitas yang mengevaluasi kemampuan sebuah situs web atau aplikasi dalam mendukung transaksi dan interaksi layanan secara efisien, tepat, aman, serta user-friendly. Ide ini semakin krusial seiring dengan kemajuan teknologi digital yang mengalihkan interaksi pengguna dengan layanan secara total ke dalam media elektronik. Dasar E-Service Quality berakar pada metode SERVQUAL yang diperkenalkan oleh Parasuraman dan Zeithaml untuk menilai kualitas layanan tradisional melalui dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible*. Dengan berkembangnya kebutuhan akan layanan digital, model ini disempurnakan menjadi E-SERVQUAL yang digunakan untuk menilai kualitas layanan berbasis elektronik dengan fokus pada aspek seperti ketepatan sistem, kemampuan aplikasi dalam memenuhi janji layanan, keamanan data pribadi, kecepatan respons terhadap masalah pengguna, serta kemudahan dalam mengakses layanan pelanggan. (Zeithaml et al., 2021)

Kepuasan Pengguna

Menurut (Oliver, 2014), Kepuasan pengguna merupakan penilaian emosional individu setelah membandingkan kinerja nyata produk atau layanan yang diterima dengan harapan yang telah ada sebelumnya. Apabila kinerja produk memenuhi ekspektasi, pelanggan akan merasa puas; tetapi jika melampaui ekspektasi, maka pelanggan akan sangat puas. Sebaliknya, jika kinerja di bawah harapan, pelanggan akan merasa tidak puas. Harapan tersebut umumnya dibentuk oleh pengalaman sebelumnya, saran orang lain, serta data dari pemasaran dan promosi.

Menurut (Rahman & Muktadir, 2021) Kepuasan pengguna merupakan emosi positif atau negatif yang timbul setelah individu mengevaluasi perbandingan antara pengalaman yang diperoleh dari suatu produk dengan ekspektasinya. Di era digital, kepuasan konsumen dipengaruhi bukan hanya oleh kualitas layanan, tetapi juga oleh pengalaman pengguna (*user experience*) seperti kemudahan dalam penggunaan, kecepatan sistem, dan keamanan transaksi. Ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas layanan elektronik yang disediakan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi itu.

Dompot Digital (Digital Wallet / E-Wallet)

Dompot digital, atau yang biasa disebut *e-wallet*, adalah salah satu inovasi dalam sistem pembayaran elektronik yang memungkinkan pengguna menyimpan uang secara virtual serta melakukan transaksi dengan mudah melalui perangkat elektronik. Dompot digital berfungsi sebagai pengganti dompet tradisional dalam bentuk aplikasi yang lebih efisien, cepat, dan menawarkan tingkat keamanan tinggi pada setiap transaksi yang dilakukan.

Menurut Alwie et al., (2021), Dompot digital merupakan layanan keuangan berbasis aplikasi yang memungkinkan pengguna menyimpan uang, melakukan pembayaran, mentransfer, serta melakukan transaksi lainnya secara Elektronik tanpa harus menggunakan uang tunai. Dengan dompet digital, pengguna bisa melakukan beragam aktivitas finansial seperti membeli pulsa, membayar tagihan, serta melakukan transaksi di toko fisik maupun online dengan lebih gampang.

DANA

DANA adalah platform dompet digital yang berasal dari Indonesia yang dirancang untuk memudahkan transaksi finansial tanpa uang tunai dan tanpa kartu melalui sistem digital, baik dalam bentuk online maupun offline, dengan menekankan prinsip kecepatan, kenyamanan, dan keamanan. Aplikasi ini ada untuk membantu transformasi digital dalam sektor layanan keuangan dan mendorong masyarakat untuk beralih ke sistem pembayaran elektronik yang lebih efisien.

Menurut Bank Indonesia (2023), DANA termasuk dalam kategori Electronic Money Issue atau penerbit uang elektronik yang telah berizin dan diawasi secara resmi. DANA dikelola oleh PT Espay Debit Indonesia Koe, dan memperoleh izin operasional dari Bank Indonesia dengan nomor 20/1370/DSSK/Srt/B yang diterbitkan pada 28 Agustus 2018. Sejak saat itu, DANA berkembang pesat sebagai salah satu platform pembayaran digital terbesar di Indonesia.

3. METODE PENELITIAN

Menurut Sugiyono, (2020), Penelitian ini menerapkan metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan yang asosiatif. Penelitian kuantitatif dipilih karena dapat memberikan hasil yang objektif dan terukur dalam menggambarkan pengaruh antara variabel melalui data numerik. Dalam penelitian ini, populasi yang dimaksud adalah seluruh pengguna aplikasi dompet digital DANA di wilayah Jakarta Barat, yang aktif menggunakan aplikasi tersebut untuk transaksi keuangan digital seperti pembayaran tagihan, pembelian produk, dan transfer dana. Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Jakarta Barat (2025), jumlah

penduduk di wilayah ini tercatat sebanyak 2.139.009 jiwa, dengan proporsi pengguna aktif dompet digital yang terus meningkat seiring pertumbuhan ekonomi digital di wilayah perkotaan. Dalam penelitian ini, teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah non-probability sampling dengan metode purposive sampling, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian. Dalam penelitian ini, data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 100 responden pengguna aktif aplikasi dompet digital DANA di wilayah Jakarta Barat. Data sekunder merupakan informasi yang didapat peneliti dari sumber yang sudah tersedia, seperti buku, jurnal akademik, laporan lembaga, atau data dari instansi resmi yang telah diolah oleh pihak lain. Dalam penelitian ini, pengukuran E-Service Quality dilakukan dengan merujuk pada tujuh dimensi utama yang diambil dari model E-SERVQUAL modern.

4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas dan Reliabilitas

Hasil Uji Validitas Variabel X dan Y

Tabel 1. Hasil Uji Variabel Efisiensi (Efficiency).

Variabel X (<i>E-Service Quality</i>)				
No	Pertanyaan	R hitung	R tabel	Kesimpulan
Efisiensi (<i>Efficiency</i>)				
1	Aplikasi DANA mudah dipelajari dan digunakan	0,860	0,195	Valid
2	Menu dan fitur pada aplikasi DANA mudah dipahami	0,810	0,195	Valid
3	Proses transaksi pada aplikasi DANA dapat dilakukan dengan cepat	0,777	0,195	Valid
4	Aplikasi DANA memudahkan saya dalam melakukan pembayaran	0,759	0,195	Valid

Tabel 2. Hasil Uji Variabel Reliabilitas (Reliability).

Variabel X (<i>E-Service Quality</i>)				
No	Pertanyaan	R hitung	R tabel	Kesimpulan
Reliabilitas (<i>Reliability</i>)				
1	Aplikasi DANA jarang mengalami gangguan atau error	0,691	0,195	Valid
2	Transaksi pada aplikasi DANA berjalan sesuai	0,859	0,195	Valid
3	Aplikasi DANA memberikan hasil transaksi yang akurat	0,787	0,195	Valid
4	Riwayat transaksi pada aplikasi DANA tersimpan dengan baik	0,825	0,195	Valid

Tabel 3. Hasil Uji Variabel Jaminan (Fulfillment).

Variabel X (<i>E-Service Quality</i>)				
No	Pertanyaan	R hitung	R tabel	Kesimpulan
Jaminan (<i>Fulfillment</i>)				
1	Aplikasi DANA menyediakan layanan sesuai dengan kebutuhan	0,794	0,195	Valid
2	Saldo DANA selalu diperbarui secara tepat waktu	0,787	0,195	Valid
3	Informasi layanan sesuai dengan layanan yang diterima	0,854	0,195	Valid

4	Transaksi diproses sesuai ketentuan	0,852	0,195	Valid
---	-------------------------------------	-------	-------	-------

Tabel 4. Hasil Uji Variabel Privasi (Privacy).

Variabel X (E-Service Quality)				
No	Pertanyaan	R hitung	R tabel	Kesimpulan
Privasi (Privacy)				
1	Aplikasi DANA menjaga kerahasiaan data pribadi	0,878	0,195	Valid
2	Merasa aman melakukan transaksi menggunakan DANA	0,813	0,195	Valid
3	Sistem keamanan aplikasi DANA dapat dipercaya	0,853	0,195	Valid
4	Data pribadi terlindungi dengan baik	0,857	0,195	Valid

Tabel 5. Hasil Uji Variabel Responsivitas (Responsiveness).

Variabel X (E-Service Quality)				
No	Pertanyaan	R hitung	R tabel	Kesimpulan
Responsivitas (Responsiveness)				
1	Layanan bantuan DANA mudah diakses	0,847	0,195	Valid
2	Layanan bantuan ditanggapi dengan cepat	0,873	0,195	Valid
3	Informasi bantuan mudah dipahami	0,853	0,195	Valid

4	Solusi yang diberikan DANA sudah tepat	0,838	0,195	Valid
---	--	-------	-------	-------

Tabel 6. Hasil Uji Variabel Kompensasi (Compensation).

Variabel X (E-Service Quality)				
No	Pertanyaan	R hitung	R tabel	Kesimpulan
Kompensasi (Compensation)				
1	DANA memberikan kompensasi atas kesalahan transaksi	0,826	0,195	Valid
2	Kompensasi sesuai dengan kerugian	0,755	0,195	Valid
3	Proses pengajuan keluhan mudah dilakukan	0,788	0,195	Valid

Tabel 7. Hasil Uji Variabel Kontak (Contact).

Variabel X (E-Service Quality)				
No	Pertanyaan	R hitung	R tabel	Kesimpulan
Kontak (Contact)				
1	Customer service DANA mudah dihubungi	0,831	0,195	Valid
2	Dapat berkomunikasi dengan pihak DANA saat mengalami kendala	0,823	0,195	Valid
3	Informasi kontak layanan pengguna tersedia dengan jelas	0,870	0,195	Valid

Hasil perhitungan uji validitas terhadap dua puluh enam butir pernyataan pada variabel e-service quality dinyatakan valid karena $r_{hitung} > 0,195$ (r_{tabel}). Sehingga penelitian dapat dilanjutkan.

Tabel 8. Hasil Uji Validitas Kepuasan Pengguna.

Variabel Y (Kepuasan Pengguna)				
No	Pertanyaan	R hitung	R tabel	Kesimpulan
1	Anda merasa puas menggunakan aplikasi DANA	0,899	0,195	Valid
2	Aplikasi DANA memenuhi harapan	0,843	0,195	Valid
3	Anda merasa nyaman bertransaksi menggunakan DANA	0,905	0,195	Valid
4	Anda berniat terus menggunakan aplikasi DANA	0,879	0,195	Valid
5	Bersedia merekomendasikan DANA kepada orang lain	0,865	0,195	Valid

Sesuai dengan perhitungan uji validitas terhadap lima butir pernyataan pada variabel kepuasan pengguna dinyatakan valid karena $r_{hitung} > 0,195$ (r_{tabel}). Sehingga penelitian dapat dilanjutkan.

Hasil Uji Reliabilitas

Tabel 9. Hasil Uji Reliabilitas *E-Service Quality*.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,981	26

Berdasarkan perhitungan menggunakan aplikasi IBM SPSS 25, nilai Cronbach's Alpha untuk variabel E-Service Quality adalah 0,981. Berdasarkan dengan kriteria yang dijelaskan sebelumnya, nilai ini lebih dari 0,6 dan dapat dikatakan reliabilitas sangat tinggi.

Tabel 10. Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pengguna.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,926	5

Berdasarkan perhitungan menggunakan aplikasi IBM SPSS 25, nilai Cronbach's Alpha untuk variabel kepuasan pengguna adalah 0,926. Berdasarkan dengan kriteria yang dijelaskan sebelumnya, nilai ini lebih dari 0,6 dan dapat dikatakan reliabilitas sangat tinggi.

Analisis Regresi Linier Sederhana

Tabel 11. Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana.

Coefficients^a					
Model		Unstandardized Coefficients		t	Sig.
		B	Std. Error		
				Beta	
1	(Constant)	0,824	0,643	1,281	,203
	Variabel Y	0,189	0,006	0,953	,000

a. Dependent Variable: Variabel X

Dari tabel diatas, hasil regresi menunjukkan nilai konstanta (a) sebesar 0,824 dan nilai koefisien (b) sebesar 0,189. Dengan demikian diperoleh persamaan regresi linier sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

$$X = 0,824 + 0,189 Y$$

Keterangan:

X = E-Service Quality

a = bilangan konstan

b = Koefisien regresi

Y = Kepuasan pengguna

Hasil analisis regresi linier sederhana menyimpulkan bahwa nilai koefisien positif (sebesar 0,189), artinya jika e-service quality mengalami peningkatan, maka kepuasan pengguna akan bertambah atau meningkat.

Koefisien Determinasi

Tabel 12. Hasil Koefisien Determinasi.

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,953 ^a	,907	,906	1,508

a. Predictors: (Constant), VariabelX

Nilai koefisien determinasi sebesar 0,907 artinya variabel e-service quality memberikan kontribusi sebesar 90,7% terhadap variabel kepuasan pengguna, sisanya 9,3% dipengaruhi oleh variabel selain e-service quality.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa E-Service Quality berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi DANA dengan nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 90,7%. Nilai ini menunjukkan bahwa sebagian besar variasi kepuasan pengguna dapat dijelaskan oleh kualitas layanan elektronik yang diberikan oleh aplikasi DANA, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar variabel penelitian. Hasil ini tergolong sangat tinggi jika dibandingkan dengan penelitian-penelitian sebelumnya yang mengkaji variabel serupa.

Penelitian Erliana Novembra (2024) mengenai pengaruh E-Service Quality terhadap kepuasan pelanggan e-wallet DANA di Kota Bogor menunjukkan nilai kontribusi sebesar 71,3%, sedangkan 28,7% dipengaruhi oleh faktor lain di luar E-Service Quality. Perbedaan nilai koefisien determinasi ini menunjukkan bahwa pengaruh E-Service Quality dalam penelitian ini lebih dominan dibandingkan penelitian terdahulu. Tingginya nilai pengaruh dalam penelitian ini dapat disebabkan oleh beberapa faktor, antara lain perbedaan karakteristik responden, intensitas penggunaan aplikasi DANA yang lebih tinggi, serta konteks wilayah penelitian yang berbeda. Selain itu, responden dalam penelitian ini merupakan pengguna aktif aplikasi DANA, sehingga persepsi terhadap kualitas layanan elektronik cenderung lebih kuat dan relevan dalam membentuk kepuasan. Semakin sering pengguna berinteraksi dengan fitur-fitur aplikasi, semakin besar juga pengaruh aspek efisiensi, keandalan sistem, keamanan, serta

responsivitas layanan terhadap tingkat kepuasan yang dirasakan. Hal ini dapat menjelaskan mengapa E-Service Quality dalam penelitian ini memiliki kontribusi yang sangat besar terhadap kepuasan pengguna.

Hasil Uji T

Uji T dilakukan dengan menggunakan software IBM SPSS 25, dengan melihat output dari tabel coefficients pada tabel 11 dan menggunakan tingkat signifikansi uji dua sisi. Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel e-service quality terhadap variabel kepuasan pengguna.

Formula hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Ho : $\beta = 0 \rightarrow$ tidak terdapat pengaruh signifikan antara e-service quality terhadap kepuasan pengguna

Ha : $\beta \neq 0 \rightarrow$ terdapat pengaruh signifikan antara e-service quality terhadap kepuasan pengguna
 $\alpha = 0,05$, maka nilai ttabel = $0,05 : 2 = 0,025$ (uji dua arah).

(dk) = (n - 1) atau $100 - 1 = 99$, sehingga diperoleh nilai t tabel sebesar 1,98422.

Berikut ini rumus untuk mencari thitung:

$$t_{hitung} = \frac{b}{s_b}$$

$$t_{hitung} = \frac{0,189}{0,006}$$

$$t_{hitung} = 31,128$$

Hasil diatas pengujian, diperoleh nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ (tabel 4.12) dan nilai thitung sebesar $31,128 >$ ttabel 1,98422, maka dapat disimpulkan bahwa e-service quality berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, kualitas layanan elektronik (*e-service quality*) pada aplikasi DANA memperoleh nilai rata-rata 81% (kategori baik), yang menunjukkan bahwa pengguna menilai layanan sudah memadai terutama pada aspek efisiensi, ketersediaan sistem, daya tanggap, dan kontak layanan. Namun, aspek *fulfillment*, privasi, dan kompensasi masih perlu ditingkatkan. Tingkat kepuasan pengguna juga berada pada kategori baik (81%), tercermin dari kesesuaian harapan dan minat menggunakan kembali, meskipun kesediaan merekomendasikan masih relatif lebih rendah. Hasil analisis menunjukkan bahwa *e-service quality* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan kontribusi sebesar 71,3%, sementara 28,7% dipengaruhi faktor lain di luar penelitian.

Oleh karena itu, disarankan agar DANA meningkatkan kemudahan antarmuka, memperkuat sistem keamanan (seperti enkripsi dan autentikasi berlapis), memperjelas serta mempercepat proses kompensasi, dan meningkatkan kualitas layanan pelanggan. Selain itu, pengembangan fitur keamanan tambahan dan uji coba menyeluruh sebelum peluncuran fitur baru perlu dilakukan untuk meningkatkan kepercayaan dan loyalitas pengguna. Peneliti selanjutnya disarankan menambahkan variabel lain agar hasil penelitian lebih komprehensif

DAFTAR PUSTAKA

- Alwie, Rahayu Deny Danar dan Alvi Furwanti, Prasetio, A. B., Andespa, R., Lhokseumawe, P. N., & Pengantar, K. (2020). Tugas Akhir Tugas Akhir. *Jurnal Ekonomi* Volume 18, Nomor 1 Maret 201, 2(1), 41-49.
- Antara News. (2024, 15 Januari). Adopsi Dompot Digital di Indonesia Melonjak 92 Persen, Salah Satu yang Tercepat di Asia Tenggara. Diakses dari: <https://www.antaraneews.com/berita/4032871/adopsi-dompot-digital-di-indonesia-melonjak-92-persen>
- APJII. (2023). Laporan Survei Internet APJII 2023: Potret Perilaku Internet Indonesia. Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia. Diakses dari: <https://apjii.or.id/survei2023>
- Bank Indonesia. (2023). Statistik Sistem Pembayaran dan Uang Elektronik 2023. Diakses dari: <https://www.bi.go.id/id/statistik/sistem-pembayaran/>
- Detik Finance. (2024, 8 Maret). Masalah di Aplikasi DANA: Keluhan Refund dan Error Sistem Masih Terjadi. Diakses dari: <https://finance.detik.com/fintech/d-7241739/masalah-di-aplikasi-dana-refund-error-sistem>
- Malay, M. N. (2022). Belajar Mudah & Praktis (Analisis Data Statistik dan JAPS). In CV. Madani Jaya.
- Media Indonesia. (2024, 10 Februari). Survei JakPat: 97 Persen Pengguna Pembayaran Digital Pilih E-Wallet. Diakses dari: <https://mediaindonesia.com/teknologi/639711/survei-jakpat-97-persen-pengguna-pembayaran-digital-pilih-e-wallet>
- Oliver, R. L. (2014). Satisfaction A Behavioral Perspective on the Consumer. <https://doi.org/10.4324/9781315700892>
- Otoritas Jasa Keuangan (OJK). (2023). Laporan Perkembangan Fintech Lending dan Inklusi Keuangan di Indonesia Tahun 2023. Diakses dari: <https://www.ojk.go.id/id/kanal/iknb/fintech/Documents/Pages/Laporan-Perkembangan-Fintech-2023.pdf>
- Parasuraman, Zeithaml, dan M. (2021). follow rr service quality analysis overall imp lit all imp cited: 5k ES-QUAL. *Journal of Service Research*, 7(3), 213-233. <https://doi.org/10.1177/1094670504271156>

- Rahman, A., & Muktadir, M. G. (2021). SPSS: An Imperative Quantitative Data Analysis Tool for Social Science Research. *International Journal of Research and Innovation in Social Science*, 05(10), 300-302. <https://doi.org/10.47772/ijriss.2021.51012>
- Sugiyono. (2020). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*.
- Tempo.co. (2021, 19 Oktober). YLKI: 56 Persen Aduan Konsumen Digital Terkait Kualitas Layanan dan Keamanan Akun. Diakses dari: <https://bisnis.tempo.co/read/1518791/ylki-56-persen-aduan-konsumen-digital-terkait-kualitas-layanan>
- Utomo, R. G., & Yasirandi, R. (2024). Securing Digital Wallet Loyalty: Unveiling the Impact of Privacy and Security. *Scientific Journal of Informatics*, 11(2), 287-302. <https://doi.org/10.15294/sji.v11i2.2423> <https://doi.org/10.15294/sji.v11i2.2423>
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Malhotra, A. (2002). Service quality delivery through web sites: A critical review of extant knowledge. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 30(4), 362-375. <https://doi.org/10.1177/009207002236911>