

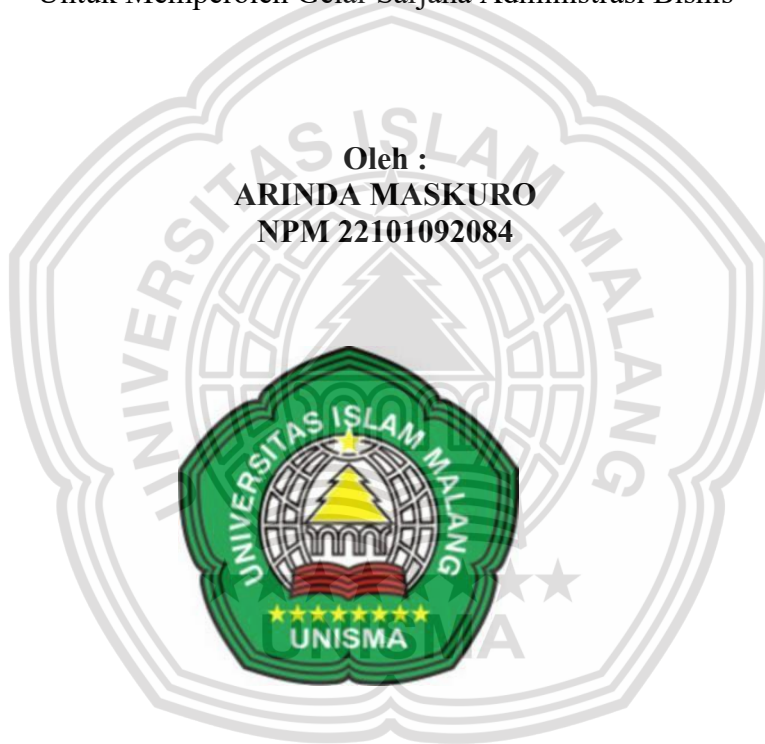
**PENGARUH *SERVICE QUALITY*, *CREDIBILITY*, DAN
EASE OF USE TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA
*E-WALLET DANA***

**(Studi Kasus Pengguna *E-Wallet DANA* Pada Mahasiswa Fakultas Ilmu
Administrasi Universitas Islam Malang)**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Bisnis

Oleh :
ARINDA MASKURO
NPM 22101092084



**UNIVERSITAS ISLAM MALANG
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
MALANG
2025**

RINGKASAN

Arinda Maskuro, 2025, PENGARUH *SERVICE QUALITY*, *CREDIBILITY*, *DAN EASE OF USE* TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA E-WALLET DANA (Studi Kasus Pengguna E-Wallet DANA Pada Mahasiswa Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Islam Malang), Dosen Pembimbing 1 : Dr. Siti Saroh, M.Si, Dosen Pembimbing 2 : Rio Era Deka, S.Pd., M.M.

Penelitian ini di latar belakang dengan adanya permasalahan yang dihadapi oleh pengguna E-Wallet Dana pada saat proses transaksi. Dana merupakan salah satu aplikasi dompet digital yang populer di Indonesia. Terdapat beberapa masalah utama yang ditemukan yaitu, adanya kesulitan dalam proses top-up, lambatnya respon dari customer service dan hilangnya saldo secara tiba-tiba.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode pendekatan kuantitatif, dengan menggunakan jenis penelitian survey. Data dalam penelitian ini dikumpulkan melalui kuisioner yang terdiri dari pernyataan mengenai *Service Quality*, *Credibility*, *Ease Of Use* Dan Kepuasan Pengguna. Penelitian ini dilakukan kepada Mahasiswa Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Islam Malang, dengan melibatkan 75 responden yang merupakan pengguna E-Wallet Dana.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa *Service Quality* dan *Ease Of Use* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna, sedangkan *Credibility* secara parsial tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna. Akan tetapi, meskipun *Credibility* tidak mempunyai pengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Pengguna, *Credibility* tetap mempunyai nilai positif terhadap Kepuasan Pengguna yang didapat dari uji Analisis Regresi Linier Berganda. Pada uji F yang dilakukan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa *Service Quality*, *Credibility*, dan *Ease Of Use* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna.

SUMMARY

Arinda Maskuro, 2025, *THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, CREDIBILITY, AND EASE OF USE ON DANA E-WALLET USER SATISFACTION (Case Study of DANA E-Wallet Users among Students at the Faculty of Administrative Sciences, Islamic University of Malang)*, Supervisor 1: Dr. Siti Saroh, M.Si, Supervisor 2: Rio Era Deka, S.Pd., M.M.

This research is motivated by the problems faced by Dana E-Wallet users during the transaction process. Dana is one of the most popular digital wallet applications in Indonesia. There were several main problems found, namely, difficulties in the top-up process, slow response from customer service and sudden loss of balance.

In this research the author used a quantitative approach method, using a survey research type. The data in this research was collected through a questionnaire consisting of statements regarding Service Quality, Credibility, Ease of Use and User Satisfaction. This research was conducted on students from the Faculty of Administrative Sciences, Islamic University of Malang, involving 75 respondents who were Dana E-Wallet users.

The results of this research show that Service Quality and Ease of Use partially have a significant effect on User Satisfaction, while Credibility partially has no effect on User Satisfaction. However, even though Credibility does not have a partial influence on User Satisfaction, Credibility still has a positive value on User Satisfaction obtained from the Multiple Linear Regression Analysis test. The F test carried out in this research shows that Service Quality, Credibility, and Ease of Use simultaneously have a significant effect on User Satisfaction.

BAB I

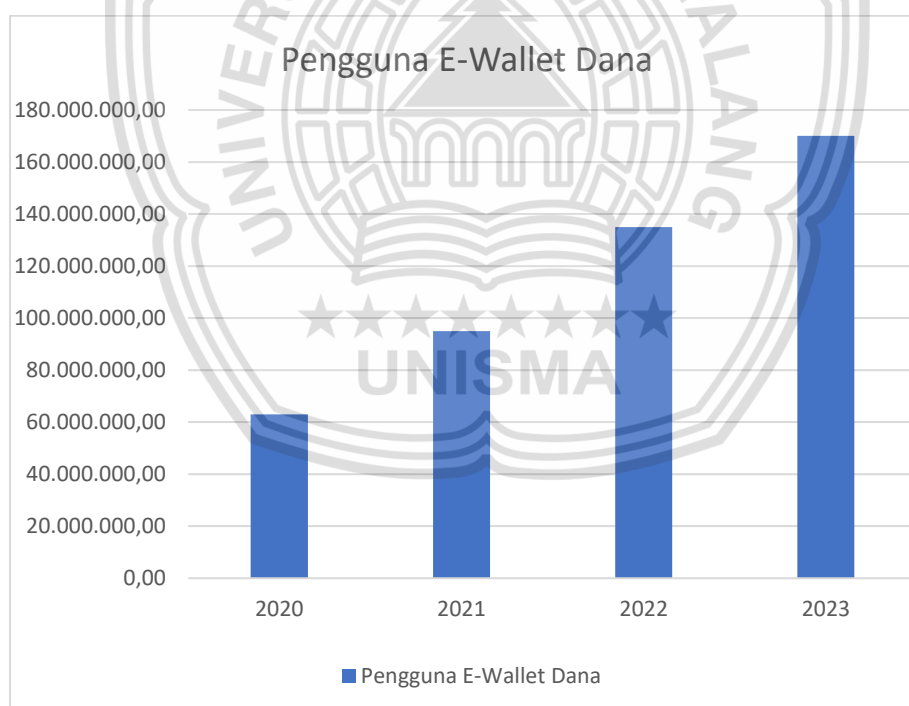
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi pembayaran telah mengalami transformasi yang signifikan dalam beberapa tahun terakhir, hal ini sejalan dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi. Awalnya sistem pembayaran didominasi oleh metode *konvensional* seperti tunai dan cek. Namun dengan munculnya inovasi digital cara orang melakukan transaksi mulai beralih ke *platform e-wallet* yang lebih efisien dan aman. Salah satu bentuk perkembangan dalam teknologi informasi dan ekonomi yaitu dengan hadirnya *Financial Technology* atau lebih dikenal dengan istilah *Fintech*. Saat ini *Fintech* telah memiliki payung hukum yaitu telah diterbitkannya Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) tentang inovasi keuangan digital di sektor keuangan. Peraturan ini dikeluarkan karena kemajuan *Fintech* yang cepat dalam menghasilkan inovasi keuangan digital yang aman dan bertanggung jawab serta mengutamakan perlindungan konsumen. Menurut Hikmah (2023), *Digital payment* adalah salah satu jenis industri *Fintech* yang berfokus pada pembayaran seperti dompet digital.

Salah satu *e-wallet* terbesar yang ada di Indonesia adalah DANA, yang berasal dari Perusahaan PT. Espay Debid Indonesia. Untuk membuat kehidupan pengguna lebih muda DANA membuat penggunanya dapat membayar melalui dompet digital serta transaksi secara non tunai dan non kartu. Konsep dompet digital DANA berbeda dengan dompet digital lain yang sudah hadir di pasar Indonesia, yaitu dengan konsep *open platform*, dengan konsep *open platform* DANA dapat digunakan dalam berbagai layanan dan *merchant* yang bermitra

dengan DANA baik secara *online* maupun *offline*. Menurut Kartika (2023), DANA memberikan beberapa fitur yang menarik yaitu pembayaran tagihan, transfer uang, *top-up* saldo, pembelian pulsa, investasi, pembayaran tagihan rumah tangga, Tarik tunai, dan masih banyak lagi. DANA mempunyai strategi yang digunakan untuk menarik pengguna yaitu dengan memberikan *cashback* dan promo yang cukup besar seperti pembelian pulsa dengan aplikasi DANA akan mendapatkan *voucher* sebesar 20%, *voucher* nonton bagi pengguna yang bertansaksi menggunakan DANA di aplikasi TIX ID, dll. Dengan adanya *cashback* dan promo ini membuat pengguna tertarik dan berniat menggunakan *e-wallet* DANA.



Gambar 1 Data Pengguna E-Wallet Dana di Indonesia

Sumber Data : Data Primer, diolah 2024

Berdasarkan Gambar 1 diatas, dapat dilihat bahwa pengguna *E-Wallet* Dana mengalami peningkatan yang signifikan dari tahun 2020 – 2023. Pada tahun 2020, ada 63 juta pengguna *E-Wallet* Dana, pada tahun 2021 ada 95 juta pengguna *E-Wallet* Dana, pada tahun 2022 ada 135 juta pengguna *E-Wallet* Dana, dan di tahun 2023 ada 170 juta pengguna *E-Wallet* Dana, dalam hal ini dapat dilihat bahwa masyarakat Indonesia telah banyak yang menggunakan *E-Wallet* Dana.

Di tengah pertumbuhan pesat penggunaan *e-wallet* DANA, terjadi adanya berbagai persoalan yang dapat memengaruhi kepuasan pengguna. Memahami faktor-faktor yang berkontribusi pada pengalaman pengguna adalah krusial dalam meningkatkan adopsi dan loyalitas terhadap *platform e-wallet* DANA. Hal ini juga didukung dengan adanya komentar pada rating aplikasi DANA yang terdapat pada play store. Berikut beberapa komentar pengguna aplikasi DANA di play store :



Gambar 2 Komentar Pengguna E-Wallet DANA

Sumber Data : Rating Play Store, 2024

Kepuasan pengguna *E-Wallet* DANA dapat dilihat dari beragam ulasan yang diberikan oleh pengguna *E-Wallet* DANA yang terdapat pada gambar 2, sebagian pengguna mengungkapkan kekecewaan terkait masalah teknis seperti kesulitan dalam proses *top-up*, lambatnya respon dari *customer service* dan hilangnya saldo secara tiba-tiba. Meskipun terdapat beberapa keluhan dari pengguna *E-Wallet* DANA masukan yang diberikan menunjukkan adanya upaya untuk meningkatkan layanan agar *E-Wallet* DANA lebih memuaskan. Menurut Fadilla (2021), kualitas, daya guna, dan dukungan menentukan tingkat kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna menunjukkan bahwa pengguna merasa puas dan senang yang dapat memungkinkan mereka untuk memberikan rekomendasi yang baik.

Kualitas pelayanan (*Service Quality*) adalah aspek yang sering kali diabaikan tetapi memiliki dampak signifikan terhadap pengalaman pengguna. *Responsivitas* dan *efektivitas* layanan pelanggan dapat mempengaruhi persepsi pengguna terhadap merek DANA. Analisis terhadap kualitas pelayanan pelanggan DANA menjadi penting untuk bisa memahami dampaknya terhadap kepuasan pengguna. Menurut Artiza (2021), kualitas pelayanan (*Service Quality*) adalah keseluruhan ciri-ciri dari suatu produk atau jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan, jika pelayanan yang diterima sudah sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas bisa dianggap baik atau memuaskan, sebaliknya jika pelayanan yang diterima kurang dari yang diharapkan maka kualitas bisa dianggap buruk atau tidak memuaskan. Permasalahan yang sering muncul di *E-Wallet* DANA yaitu

lambatnya respon dari *customer service* dan kesulitan dalam menyelesaikan transaksi, permasalahan tersebut dapat mengurangi kepuasan pengguna secara keseluruhan. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kualitas pelayanan, E-Wallet DANA harus memperkuat sistem dukungan teknis dan memastikan bahwa saluran komunikasi seperti chat atau telepon selalu tersedia dan *responsif*, dengan meningkatkan kualitas pelayanan, DANA tidak hanya dapat meningkatkan kepuasan pengguna tetapi juga membangun reputasi yang lebih baik di pasar *E-Wallet* yang lebih kompetitif.

Kredibilitas (*Credibility*) DANA sebagai penyedia layanan juga menjadi perhatian utama. Pengguna seringkali menilai kredibilitas berdasarkan pengalaman pribadi dan reputasi yang tersebar di media sosial. Dalam Bachri (2021:14-15), menjelaskan bahwa kredibilitas (*Credibility*) merupakan tingkat kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan yang memiliki pengetahuan, pengalaman dan kemampuan dalam membuat produk dan menyediakan pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Dalam hal ini, kredibilitas berkaitan erat dengan kepercayaan pengguna terhadap keamanan dan keandalan platform. Namun ada beberapa permasalahan yang sering muncul seperti hilangnya saldo atau kesalahan transaksi yang dapat merusak reputasi DANA dan mengurangi kepercayaan pengguna. Pengelolaan keluhan yang efektif dan transparan akan meningkatkan persepsi kredibilitas (*Credibility*) yang berdampak langsung pada kepuasan pengguna.

Keamanan merupakan aspek yang paling dikhawatirkan oleh pengguna *e-wallet*. Meskipun DANA menerapkan teknologi keamanan canggih, seperti *enkripsi* data dan *autentikasi* dua faktor, risiko kebocoran data dan penipuan masih mengancam, seperti contoh saldo raib dengan sendirinya padahal tidak melakukan transaksi sebelumnya, susah melakukan transaksi, dan pelayanan *customer service* yang lambat. Menurut Hendayana (2021), keamanan sangat berpengaruh terhadap kepercayaan pengguna, karena kepercayaan merupakan bagian yang penting dalam membangun kepuasan pengguna. Oleh karena itu, evaluasi terhadap keamanan yang ditawarkan oleh DANA perlu dilakukan untuk memastikan kepercayaan pengguna.

Kemudahan penggunaan (*Ease of use*) juga merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna. Dalam buku (TAM) *Technology Acceptance Model* (2023), Wicaksono (2022:33), menyatakan bahwa pengguna cenderung memilih sistem yang mudah digunakan. DANA memberikan kemudahan penggunaan kepada setiap pengguna untuk melakukan transaksi dengan cepat, mulai dari pembayaran tagihan hingga transfer uang. Namun meskipun kemudahaan *E-Wallet* DANA ini menjadi daya tarik, ada beberapa permasalahan yang muncul sehingga mengganggu pengguna diantaranya lambatnya proses transaksi dan gangguan sistem yang menyebabkan transaksi gagal. Dalam hal ini DANA perlu terus berinovasi untuk memberikan pelayanan agar pengguna dapat dengan mudah menggunakan fitur-fitur yang optimal tanpa mengalami kendala.

Tabel 1 *Research Gap* penelitian

No.	Variabel Independen	Variabel Dependen	Nama Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>)	Kepuasan Pengguna	1. Runtunuwu (2014). 2. Mahira (2021).	Berpengaruh
			1. Altonie (2022). 2. Ridho & Mahargiono, (2021).	Tidak Berpengaruh
2.	Kredibilitas (<i>credibility</i>)		1. Apriyanda & Harti (2022). 2. Handayani, (2019).	Berpengaruh
			1. Juan & Indrawati, (2023). 2. Sari, (2015).	Tidak Berpengaruh
3.	Kemudahan Penggunaan (<i>ease of use</i>)		1. Prasanti & Padmantyo, (2024). 2. Surbakti (2024).	Berpengaruh
			1. Kusumo & Rosyadi, (2023). 2. Indriyani, dkk. (2022).	Tidak Berpengaruh

Sumber : Data Primer, diolah 2025.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Runtunuwu (2014), dan Mahira (2021), menyatakan bahwa kualitas pelayanan (*Service Quality*) mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pengguna. Penelitian yang dilakukan oleh Handayani (2019), dan Sandy (2024), menyatakan bahwa kredibilitas (*credibility*) mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pengguna. Dan dalam penelitian yang dilakukan oleh Prasanti (2024), dan Surbakti (2024), menyatakan bahwa kemudahan penggunaan (*ease of use*) mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pengguna.

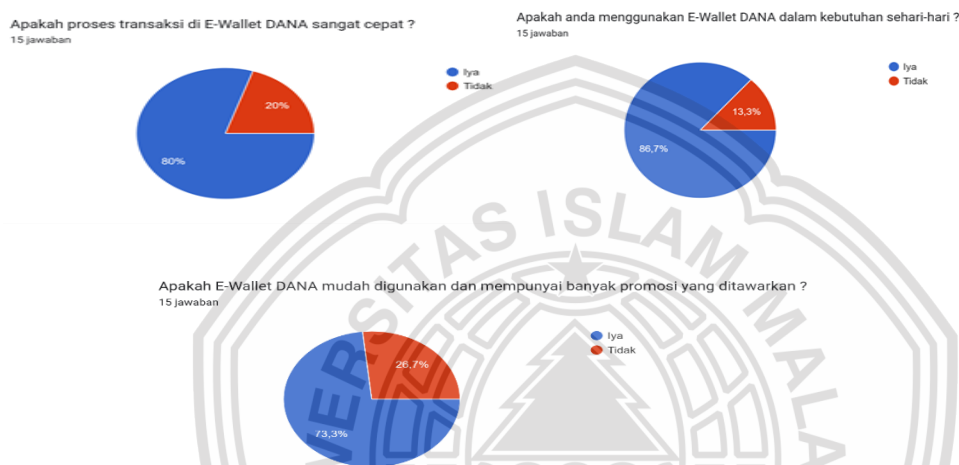
Akan tetapi terdapat ketidakkonsistenan pada penelitian lain, yaitu pada penelitian yang dilakukan oleh Altonie (2022), dan Aldi (2021), yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan (*Service Quality*) tidak mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pengguna. Penelitian yang dilakukan oleh Juan (2023), dan Sari (2015), yang menyatakan bahwa kredibilitas (*credibility*) tidak mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pengguna. Dan dalam penelitian yang dilakukan oleh Pandansari (2022), dan Kusumo (2023), yang menyatakan bahwa kemudahan penggunaan (*ease of use*) tidak mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Dari adanya penelitian terdahulu yang relevan diatas, ditemukan adanya kesenjangan penelitian (*Research Gap*), dan kebaruan (*Novelty*) penelitian yang mana kebaruan (*Novelty*) ini berada pada objek penelitian dan variabel penelitian. sehingga dari adanya temuan penelitian diatas layak untuk dilakukan pengujian kembali.

Sebagai penyedia layanan *fintech*, DANA harus mematuhi regulasi yang ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan Bank Indonesia. Perubahan dalam regulasi dapat mempengaruhi operasional dan layanan yang dapat ditawarkan. Kesesuaian dengan regulasi tidak hanya penting untuk keberlangsungan bisnis, tetapi juga untuk membangun kepercayaan pengguna terhadap platform.

Mahasiswa Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Islam Malang sebagai bagian dari generasi yang sadar teknologi menjadi salah satu pengguna

aktif layanan *e-wallet* DANA. Hal ini didorong oleh berbagai faktor seperti pada gambar 3 dibawah terdapat 80% tanggapan bahwa proses transaksi *e-wallet* DANA sangat cepat, 86,7% tanggapan bahwa *e-wallet* DANA mempunyai berbagai promosi yang ditawarkan, serta 73,3% tanggapan bahwa *e-wallet* DANA digunakan dalam kebutuhan sehari-hari.



Gambar 3 Hasil *Pra Survey* di Lingkungan Fakultas Ilmu Administrasi

Sumber Data : Data Primer, diolah 2024

Dalam hal ini, maka dapat dilihat bahwa dari 30 mahasiswa Fakultas Ilmu Administrasi menyatakan menggunakan *e-wallet* DANA dikarenakan proses transaksi yang cepat dan banyaknya promosi yang ditawarkan sehingga membuat *e-wallet* DANA digunakan dalam kebutuhan sehari-hari. Penggunaan *e-wallet* DANA di kalangan mahasiswa mencakup berbagai keperluan mulai dari pembayaran makanan di kantin kampus, pembayaran *transportasi online*, hingga pembayaran tagihan bulanan. Fenomena ini menunjukkan adanya pergeseran preferensi dari penggunaan uang tunai ke sistem pembayaran digital. Kemudahan akses melalui *smartphone* dan beragam fitur yang ditawarkan

menjadikan *e-wallet* DANA sebagai pilihan yang praktis bagi mahasiswa dalam mengelola keuangan mereka. Akan tetapi dalam penggunaan tersebut ditemukan berbagai permasalahan yang dialami oleh mahasiswa dalam menggunakan *e-wallet* DANA diantaranya yaitu hilangnya sejumlah saldo tanpa adanya riwayat transaksi yang dilakukan oleh pengguna, kendala dalam proses penarikan DANA dimana sistem tidak dapat memproses penarikan walaupun saldo mencukupi, serta masalah teknis lainnya yang menghambat kelancaran transaksi. Mengingat tingginya penggunaan *e-wallet* DANA di kalangan mahasiswa Fakultas Ilmu Administrasi serta ditemukannya berbagai permasalahan dalam penggunaannya hal ini menjadi dasar ketertarikan bagi peneliti untuk melakukan penelitian lebih mendalam mengenai *fenomena* tersebut.

Dengan mempertimbangkan berbagai persoalan yang dihadapi mahasiswa Fakultas Ilmu Administrasi dan ditemukan adanya kesenjangan penelitian (*Research Gap*) maka penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *service quality*, *credibility*, dan *ease of use* terhadap kepuasan pengguna *e-wallet* DANA di kalangan mahasiswa Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Islam Malang. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan wawasan yang berharga bagi pengguna DANA untuk meningkatkan kualitas layanan dan pengalaman pengguna sehingga dapat menciptakan loyalitas yang lebih tinggi di pasar yang semakin kompetitif.

B. Rumusan Masalah

1. Apakah *Service Quality* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan

pengguna E-Wallet DANA ?

2. Apakah *Credibility* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna E-Wallet DANA ?
3. Apakah *Ease Of Use* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna E-Wallet DANA ?
4. Apakah *Service Quality*, *Credibility* dan *Ease Of Use* secara simultan berpengaruh Signifikan terhadap kepuasan pengguna E-Wallet DANA?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian yang harus di capai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh *Service Quality* terhadap kepuasan pengguna E-Wallet DANA.
2. Untuk mengetahui pengaruh *Credibility* terhadap kepuasan pengguna E-Wallet DANA.
3. Untuk mengetahui pengaruh *Ease Of Use* terhadap kepuasan pengguna E-Wallet DANA.
4. Untuk mengetahui pengaruh *Service Quality*, *Credibility* dan *Ease Of Use* apakah secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna E-Wallet DANA.

D. Manfaat Penelitian

Berikut manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini :

1. Manfaat Praktis
 - a. Bagi Instansi.

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan wawasan dan pemahaman yang lebih mendalam tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna *e-wallet* DANA dan dapat membantu instansi dalam mengembangkan strategi yang lebih efektif untuk meningkatkan *Service Quality*, *Credibility* dan *Ease Of Use e-wallet* DANA.

b. Bagi Pengguna *e-wallet* DANA.

Hasil penelitian ini diharapkan akan membantu pengguna *e-wallet* DANA dalam memahami *Service Quality*, *Credibility*, dan *Ease Of Use E-Wallet* DANA yang dapat mempengaruhi kepuasan dalam menggunakan *e-wallet* DANA.

2. Manfaat Teoritis.

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya yang akan menggunakan topik yang serupa, untuk dapat meningkatkan pemahaman tentang faktot-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna *e-wallet* DANA dan dapat meningkatkan model atau kerangka konseptual yang menyeluruh.

E. Sistematika Pembahasan

Untuk memberikan kemudahan peneliti dan pembaca, maka disusunlah sistematika pembahasan yang memuat informasi tentang materi dan topik yang dibahas dari awal bab hingga akhir bab yang mana semuanya saling berkaitan. Penelitian ini dibagi menjadi lima bagian dengan sistematika penulisan sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam BAB 1 Pendahuluan ini menjelaskan tentang latar belakang permasalahan dalam penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika pembahasan.

BAB II : KAJIAN PUSTAKA

Dalam BAB II Kajian Pustaka ini menyajikan teori yang mendukung pembahasan mengenai keterkaitan antara *Service Quality*, *Credibility*, *Ease Of Use* dan Kepuasan Pengguna serta menjelaskan tentang ringkasan penelitian terdahulu, hubungan antar variabel, kerangka hipotesis, dan hipotesis.

BAB III : METODE PENELITIAN

Dalam BAB III ini akan membahas tentang jenis penelitian yang akan dilakukan, lokasi penelitian, variabel dan pengukuran, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, dan metode analisis data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam BAB IV ini akan menguraikan tentang hasil penelitian dan pembahasan dengan menggunakan berbagai teori yang dituangkan dalam gambaran umum obyek penelitian, serta menjelaskan tentang penyajian data dan gambaran umum responden, analisis data dan interpretasi serta yang terakhir yaitu pembahasan dari penelitian.

BAB V : PENUTUP

Dalam BAB V ini merupakan bab yang terakhir yang mana akan memberikan kesimpulan dan saran dari hasil pembahasan penelitian yang telah dilakukan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan, yaitu sebagai berikut :

1. *Service Quality* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *e-wallet* Dana pada Mahasiswa Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Islam Malang. Dengan nilai signifikansi yang dihasilkan sebesar $0,001 < 0,05$ menunjukkan adanya pengaruh signifikan antara *Service Quality* terhadap kepuasan pengguna. Hasil koefisien regresi juga positif (0,319) yang menunjukkan bahwa *Service Quality* memiliki dampak terhadap peningkatan kepuasan pengguna Mahasiswa Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Islam Malang.
2. *Credibility* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *e-wallet* Dana pada Mahasiswa Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Islam Malang. Dengan nilai signifikansi yang dihasilkan sebesar $0,325 > 0,05$ menunjukkan tidak adanya pengaruh signifikan antara *Credibility* terhadap kepuasan pengguna. Hasil koefisien regresi positif (0,121) yang menunjukkan bahwa meskipun tidak adanya pengaruh signifikan, *Credibility* memiliki dampak terhadap peningkatan kepuasan pengguna Mahasiswa Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Islam Malang.

3. *Ease Of Use* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *e-wallet* Dana pada Mahasiswa Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Islam Malang. Dengan nilai signifikansi yang dihasilkan sebesar $0,000 < 0,05$ menunjukkan adanya pengaruh signifikan antara *Ease Of Use* terhadap kepuasan pengguna. Hasil koefisien regresi positif (0,292) yang menunjukkan bahwa *Ease Of Use* memiliki dampak terhadap peningkatan kepuasan pengguna Mahasiswa Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Islam Malang.
4. *Service Quality*, *Credibility*, dan *Ease Of Use* berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pengguna *e-wallet* Dana pada Mahasiswa Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Islam Malang. Dengan nilai signifikansi yang hasilnya sebesar $0,000 < 0,05$, hal tersebut menunjukkan bahwa adanya pengaruh simultan antara *Service Quality*, *Credibility*, dan *Ease Of Use* terhadap kepuasan pengguna *e-wallet* Dana pada Mahasiswa Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Islam Malang.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini diharapkan dapat dijadikan acuan bagi peneliti selanjutnya dan perusahaan agar mempunyai pertimbangan dalam mengatasi permasalahan mengenai kepuasan pengguna. Adapun saran yang diajukan, antara lain :

1. Bagi perusahaan.

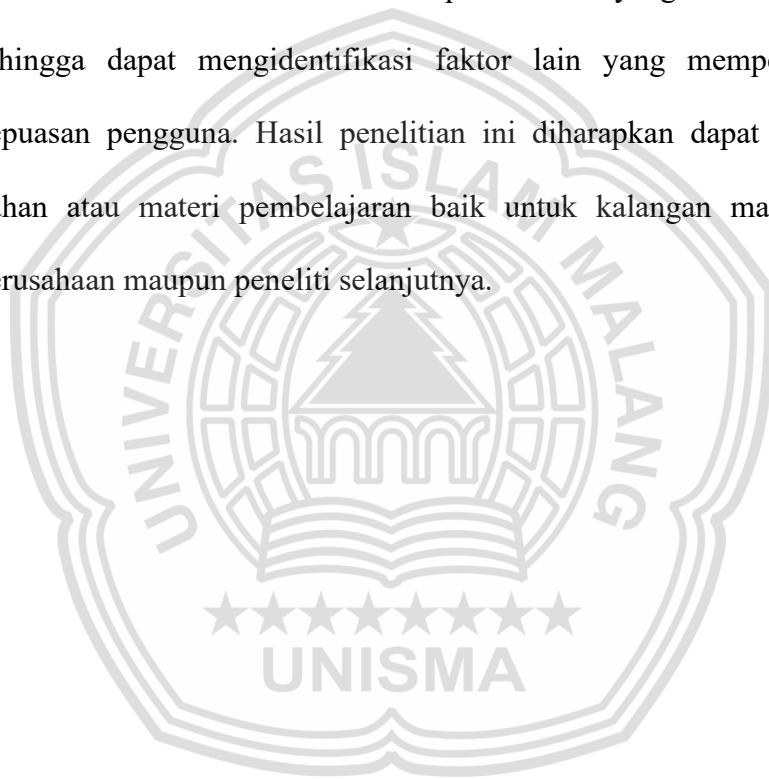
Peneliti merekomendasikan kepada perusahaan terkait untuk memperhatikan secara seksama pentingnya beberapa faktor tersebut. Terutama faktor *service quality* (Kualitas Pelayanan) dan *ease of use* (Kemudahan Penggunaan), karena dengan adanya *service quality* (Kualitas Pelayanan) dan *ease of use* (Kemudahan Penggunaan) akan menjadi salah satu pertimbangan pengguna dan secara tidak langsung akan mempengaruhi kepuasan pengguna pada *e-wallet* Dana. Sebagai layanan *Fintech* dan mempunyai pengguna yang cukup banyak sebaiknya Dana juga memperhatikan perihal *Credibility* (Kredibilitas) perusahaan, dengan adanya keamanan secara aman akan membuat pengguna menumbuhkan rasa kepercayaan tinggi sehingga pengguna akan melakukan penggunaan secara ulang dan merasa aman nyaman.

2. Bagi Pengguna

Sebagai pengguna *e-wallet* Dana harus bisa lebih berhati-hati terhadap keamanan *e-wallet* Dana untuk menghindari dari penipuan dan aktivitas yang mencurigakan, serta pengguna *e-wallet* Dana juga harus lebih bijak dalam menggunakan *e-wallet* Dana dalam kehidupan sehari-hari agar tidak menimbulkan gaya hidup yang berlebihan dan memanfaatkan *e-wallet* dana dalam kehidupan keseharian.

3. Bagi peneliti selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya diharapkan agar dapat mengembangkan dan menambahkan variabel-variabel lain sesuai dengan sisa dari hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2) sebesar 31,9%, yang mana dapat menambahkan variabel keamanan, kenikmatan yang dirasakan dan fasilitas untuk mendapatkan hasil yang tidak seragam, sehingga dapat mengidentifikasi faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pengguna. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan atau materi pembelajaran baik untuk kalangan mahasiswa, perusahaan maupun peneliti selanjutnya.



DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Amirullah. (2013). *Metodologi Penelitian Manajemen (Pertama)*. Malang: Bayumedia Anggota IKAPI.
- Ariyanto, A., Bangun, R., Rifqi, M., Indillah, M., Ferlina, A., Trenggana, M., Sholihah, R., Ariyanti, M., Widiati, E., Irawan, P., Ratih, S. D., Suryanti Ismail, R., Putra, S., & Mulia Utama, A. (2023). *MANAJEMEN PEMASARAN* (Saripudin. U, Ed.; Pertama). Bandung, Jawa Barat: Widina Bhakti Persada Bandung. Retrieved from www.freepik.com
- Bachri, N. (2021). BUKU KREDIBILITAS Bank Syariah & Perilaku Nasabah. *CV. SEFA BUMI PERSADA - ACEH*, 125–125.
- Chandra. T, Chandra, S., & Hafni Layla. (2020). Service Quality, Consumer Satisfaction, Dan Consumer Loyalty: TINJAUAN TEORITIS. *CV IRDH*.
- Ghozali. I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 26* (10th ed.). Semarang.
- Iba. Z, & Wardhana. A. (2024). *Buku Regresi Linier Sederhana dan Berganda* (Pradana. M, Ed.; Pertama). Jawa Tengah: EUREKA MEDIA AKSARA.
- Rakhmat. J. (2018). *Psikologi Komunikasi* (Surjaman. T, Ed.; pertama). Bandung: Simbiosis Rokutama Media .
- Razak, I., Wibowo, I., & Reztrianti, D. (2023). *MANAJEMEN PEMASARAN BINIS*. Jakarta. Retrieved from <http://www.penerbitnya.com>
- Wicaksono. R, S. (2022). Teori Dasar Technology Acceptance Model. *CV. Seribu Bintang*. doi: 10.5281/zenodo.7754254

- Setiawan. D, & Enggraeni. F. L. (2024). *Strategi Adopsi Teknologi Informasi dan Komunikasi bagi Usaha Mikro Kecil* (Duniawati. N, Ed.; Pertama). Indramayu Jawa Barat: CV. Adanu Abimata.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (Sutopo, Ed.; kedua). Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Tjiptono. F. (2014). *Pemasara Jasa*. Yogyakarta: C.V ANDI OFFSET (Penerbit Andi).
- Wardhana, A. (2024). *Consumer behavior in the digital era 4.0-edisi indonesia* penerbit CV. Eureka media aksara (Pradana Mahir, Ed.; Pertama). Jawa Tengah: EUREKA MEDIA AKSARA.
- Yindrizar, Susiana, Nazaruddin. E, & Vransiska. C. M. (2024). *Implementasi Kualitas Sistem Informasi Akademik dalam Pelayanan Administrasi Akademik* (Suardi. M, Ed.). Pasuruan: CV. Azka Pustaka.

JURNAL

- Cassany. A. S. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Kapal Laut Di Aceh (Studi Pada Kapal Kmp-Brr Aceh Di Pelabuhan Ule Lheue Banda Aceh). *Jurnal Bisnis Net*, 1(2). doi: org/10.46676/bn.v1i2.323
- Aldi, M., Ridho, A., Bambang, P., Sekolah, M., Ilmu, T., Indonesia, E., Stiesia, (, & Surabaya,). (2021). Pengaruh kualitas layanan, kualitas produk, dan harga terhadap kepuasan konsumen pt. Fastfood indonesia, tbk (studi kasus kfc cabang bg junction surabaya). Retrieved from <http://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id>
- Alim, Z. Z., & Firliana, R. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Sistem Informasi

Terhadap Kepuasan Pengguna E-Commerce Menggunakan Metode Service Quality The Effect of Information System Service Quality on E-Commerce User Satisfaction Using the Service Quality Method. *Research : Journal of Computer*, 5(2), 85–93. Retrieved from <https://doi.org/10.25273/research.v5i2.13605>

- Altonie, H., Sintani, L., Uda, T., Riassy Christa, U., & Joni Pambelum, Y. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kompetensi Pegawai Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Katingan. *Jurnal Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial (JPIPS)*, Desember, 2022(14), 340–362. Retrieved from <http://e-journal.upr.ac.id/index.php/JP-IPS>
- Kartika. C. A., M., & Ratna Pamitkasi, T. (2023). Pengaruh Kemudahan Data, Fitur Layanan Dan Kepercayaan Customer Terhadap Minat Penggunaan E-Wallet Pada Aplikasi Dana. *Jurnal of Management and Social Sciences*, 1(3), 37–53. doi: 10.59031/jmsc.v1i3.155
- Apriliani. R., & Widodo, A. (2023). The Effect of Perceived Ease of Use on User Satisfaction in Applications Mobile Legend in Bandung with Demography as A Moderating. *Article in Budapest International Research and Critics Institute (BIRCI-Journal) Humanities and Social Sciences*, 5(3), 21307–21322. doi: 10.33258/birci.v5i3.6149
- Oktaviano. A. G. L, M. Sasmita. E, & Sari Bida. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Aplikasi dan Kemudahan Penggunaan Aplikasi Terhadap Kepuasan Pengguna Brand Ultrajaya Pada Aplikasi HANOMAN di HIS. *KRAITH-EKONOMIKA*, 7(3). doi: 10.37817/IKRAITH-EKONOMIKA

- Apriyanda. A, & Harti. (2022). Pengaruh Persepsi Kemudahan, Kegunaan, dan Kredibilitas terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pengguna E-Wallet Dana. In Jurnal Pemasaran Kompetitif (Vol. 06, Issue 1). Retrieved from <http://www.openjournal.unpam.ac.id/index.php/JPK>
- Asikin, D., & Alam, C. (2024a). Pengaruh E-Service Quality Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile Jkn (Studi Kasus Pengguna Aplikasi Mobile JKN di Kota Cimahi) The Influence Of E-Service Quality And Ease Of Use On User Satisfaction Of The Jkn Mobile Application (Case Study of JKN Mobile Application Users in Cimahi City). *VARIABLE RESEARCH JOURNAL*, 01(01). Retrieved from <https://variablejournal.my.id/index.php/VRJ/article/view/29>
- Artiza, D., & Juwita, S. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Pdam Tirta Ratu Samban. Retrieved from <https://www.jurnal.imsi.or.id/index.php/jmmib/article/view/69>
- Fadilla, U., & Khairil Ahsyar, T. (2021). *Analisa Tingkat Kepuasan dan Tingkat Kepentingan Penerapan Sistem Informasi Akademik dengan PIECES Framework*. Retrieved from <https://ejournal.uin-suska.ac.id/index.php/SNTIKI/article/view/14496>
- Runtunuwu. G, J., Oroh, S., & Taroreh, R. (2014). Pengaruh Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Cafe Dan Resto Cabana Manado. *Jurnal EMBA*, 2(3), 1803–1813. Retrieved from <https://doi.org/10.35794/emba.2.3.2014.5973>

- Handayani, T., Hamdani, M., & Pantawis, S. (2019). Jurnal Analisis Pengaruh Timeliness, Apology, Redress, Facilitation, Credibility Dan Attentiveness Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Bpjs Kesehatan Di Kabupaten Batang). *SAINS: Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 9(2). Retrieved from <https://jurnal.untirta.ac.id/index.php/jsm/article/view/6062>
- Kusumo. H. M, & Rosyadi. I. (2023). Pengaruh Perceived Ease Of Use, Perceived Usefulness Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Gojek. *Jurnal Manajemen Dirgantara*, 16(1), 50–67. doi: 10.56521/manajemen-dirgantara.v16i1.876
- Hendayana, Y., & Mei Evita Sari, A. (2021). *jurnal* Pengaruh Kepercayaan Konsumen Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jne Express Pondok Gede. 27(2), 153–169. Retrieved from <https://doi.org/10.55122/mediastima.v27i2.294>
- Hikmah, A., & Nurlinda, R. (2023). Pengaruh Persepsi Manfaat Dan Persepsi Keamanan Terhadap Niat Menggunakan Melalui Kepercayaan Konsumen Pada Aplikasi Dompot Digital DANA. *Journal of Management and Creative Business*, 1(4), 181–202. doi: 10.30640/jmcbus.v1i4.1433
- Juan. E, & Indrawati. L. (2023). jurnal pengaruh kepercayaan, persepsi kemudahan penggunaan, dan brand image terhadap kepuasan konsumen melakukan pembayaran menggunakan qris. *K&k_jurnal manajemen*, 2(1). Retrieved from <https://doi.org/10.32524/kkjm.v2i1.757>
- Mahira, Hadi, P., & Nastiti, H. (2021). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome (Vol. 2). Retrieved from

<https://conference.upnvj.ac.id/index.php/korelasi/article/view/1233/825>

Sari. M. I. R. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan, Kredibilitas Dan Citra Karyawan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Bri Surabaya. Retrieved from <http://eprints.perbanas.ac.id>

Surbakti. O. G., Ginting, P., & Sulistya Rini, E. (2024). *Proceeding 2 nd Medan International Economics and Business The Effect Of Perceived Ease Of Use, Perceived Security And E-Trust On User Satisfaction*. Retrieved from <https://katadata.co.id>

Pandansari, T., Esti Anggraeni, F., & Maritim Nusantara, A. (2022). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Keuangan Akademik di Akademi Maritim Nusantara Cilacap. *Saintara : Jurnal Ilmiah Imu-Ilmu Maritim*, 6(1). Retrieved from www.amn.ac.id.

Prasanti. P. A., & Padmantyo, S. (2024). YUME : Journal of Management Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Kemudahan penggunaan Terhadap Kepuasan pengguna Quick Response Indonesian Standar (Qris). In YUME : Journal of Management (Vol. 7, Issue 3). Retrieved from <https://www.journal.stieamkop.ac.id/index.php/yume/article/view/7182>

Rusnendar, E., Meilanty, T., & Iswardani, D. L. (2023). The Role of Perceived Ease of Use and Perceived Enjoyment in Affecting User Satisfaction on Grabfood Users in Bandung City. *International Journal of Global Operations Research*, 4(2), 79–87. Retrieved from <http://www.iorajournal.org/index.php/ijgor/index>

Safitri, N., Lasiyono, U., & Arprabowo, T. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan,

Harga Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Menggunakan Jasa Gojek Di Wilayah Terminal Purabaya Bungurasih. *Journal of Sustainability Business Research*, 2(2). Retrieved from <https://jurnal.unipasby.ac.id/index.php/jsbr/article/view/4105/3063>

Sandy, K. H., & Bharata, W. (2024). YUME : Journal of Management Pengaruh Persepsi Kemudahan, Kredibilitas dan Kegunaan terhadap Loyalitas Pengguna BNI Mobile Banking dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening. In YUME : Journal of Management (Vol. 7, Issue 1). Retrieved from <https://journal.stieamkop.ac.id/index.php/yume/article/view/6406>

