

"Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa Dalam Penggunaan Aplikasi DANA di Fakultas Ekonomi Universitas Nias"

by Harefa Agnes Faustine

Submission date: 22-Nov-2023 09:12PM (UTC-0500)

Submission ID: 2236561395

File name: Skripsi_Agnes_Faustine_Harefa.docx (606.92K)

Word count: 17249

Character count: 112060

**Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa Dalam
Penggunaan Aplikasi DANA di Fakultas Ekonomi
Universitas Nias**

SKRIPSI



OLEH :

AGNES FAUSTINE HAREFA

2319009

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NIAS

2023

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Salah satu cara agar kemajuan teknis modern saat ini memiliki dampak yang signifikan terhadap kehidupan manusia adalah dengan membuat banyak aspek menjadi lebih nyaman, efektif, dan efisien. Salah satu modifikasi dan kemudahan tersebut adalah di bidang ekonomi, atau proses jual beli. Peralihan dari transaksi tunai ke transaksi digital dalam proses jual beli telah memudahkan masyarakat untuk menyimpan uang, bertransaksi produk atau jasa, menyelesaikan tagihan belanja *online*, dan mentransfer uang ke pengguna dompet digital atau bank lainnya. Kehidupan masyarakat telah dipengaruhi oleh digitalisasi. Sistem pembayaran menjadi salah satu faktor yang berdampak pada digitalisasi. Saat ini prosedur pembayaran dapat diselesaikan secara digital menggunakan dompet elektronik atau dompet digital jika pembayaran semula hanya dapat dilakukan secara tunai.

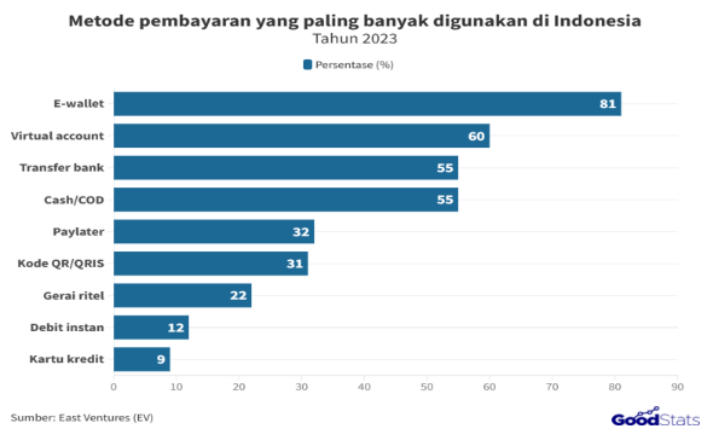
Sesuai Peraturan Bank Indonesia No. 888/40/PBI/2016, perkembangan teknologi dan sistem informasi terus menghadirkan berbagai inovasi, terutama yang berkaitan dengan *financial technology* atau biasa disebut *fintech*. Industri *fintech* merupakan salah satu layanan keuangan digital berbasis teknologi saat ini. Industri *fintech* menghadirkan teknologi sistem pembayaran *e-money* dalam berbagai bentuk. Uang elektronik dapat berupa kartu pintar dengan chip atau dapat berbasis aplikasi. Alat pembayaran *e-money* berbasis aplikasi disebut *e-wallet*. *E-wallet* adalah mata uang elektronik yang layanannya untuk mengoperasikan sistem pembayaran melalui *Quick Response Code (QR Code/QR Payment)*, *Near Field Communication (NFC)* dan *One-Time Password (OTP)*, (Afolo dan Dewi, 2022).

Dompet digital atau lebih kita kenal dengan *e-wallet* merupakan metode pembayaran non-tunai yang menggunakan layanan *transfer* data elektronik untuk menyimpan data pada sistem pembayaran saat menggunakan metode pembayaran elektronik seperti kartu pembayaran elektronik atau uang elektronik untuk menyelesaikan transaksi, (Setiawan dkk, 2022)

Tidak ketinggalan juga saat ini, hampir keseluruhan masyarakat Indonesia menggunakan internet dengan tujuan melakukan transaksi keuangan. Berdasarkan laporan *East Ventures (EV)* berjudul *Digital Competitiveness Index 2023 Equitable Digital Nation*, *e-wallet* menjadi metode pembayaran yang paling banyak digunakan di Indonesia dengan persentase sebesar 81% pada tahun 2022.

Gambar 1.1

Metode pembayaran terpopuler di Indonesia 2022 | Goodstats



Akun virtual berada di urutan kedua dengan 60%. Selain itu, terdapat pilihan pembayaran yang masing-masing memiliki porsi hingga 55%, termasuk transfer bank dan *cash/COD* (*cash on delivery*). Kemudian, dengan persentase masing-masing sebesar 32% dan 31% pada tahun 2022, metode *paylater* dan *QR/QRIS* (*Quick Response Code Indonesian Standard*) menempati urutan kedua dan ketiga.

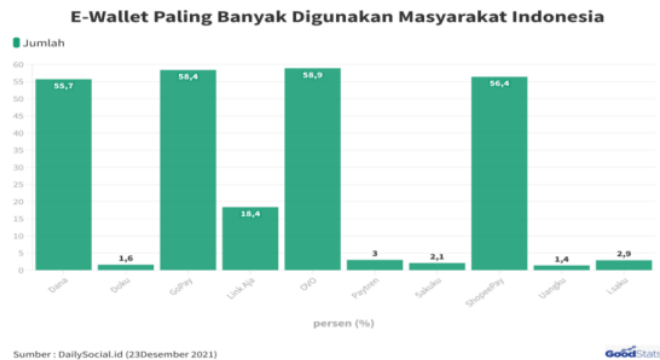
Ketersediaan dompet digital sebagai bentuk transaksi pembayaran elektronik juga menawarkan banyak keuntungan bagi orang-orang yang dapat menyebabkan gaya hidup semakin berubah sebagai akibat dari teknik yang digunakan dengan dompet digital salah satunya dengan adanya pembayaran non tunai (*cashless*), dimana metode tersebut membawa banyak keuntungan jika dibandingkan dengan metode tunai (*cash*). Adapun dalam menggunakan dompet digital, masyarakat perlu melakukan pengisian saldo untuk dapat

menggunakan dan melakukan transaksi secara *online* maupun *offline* melalui sebuah aplikasi, sehingga masyarakat dapat melakukan berbagai macam transaksi menggunakan dompet digital (Nisa dan Abidin, 2022).

Di Indonesia, ada beberapa aplikasi pembayaran *e-wallet* yang terkenal dan terus berkembang, seperti Go-Pay dari Gojek, T-Cash dari Telkomsel, OVO, DANA, dan Link Aja, yang bisa digunakan dalam pembelian internet, menyimpan uang dalam bentuk digital dan siap untuk digunakan dalam bertransaksi secara *online*. Namun fokus penelitian ini adalah aplikasi DANA, yang merupakan aplikasi resmi yang menjadi salah satu sistem pembayaran digital Indonesia.

E-wallet DANA merupakan salah satu dompet digital pendatang baru di Indonesia yang pertama kali diluncurkan pada tanggal 5 Desember 2018 yang didirikan oleh Elang Sejahtera Mandiri termasuk anak usahanya PT Elang Mahkota Teknologi Tbk (EMTEK) dan kongsi bersama Ant Financial yang merupakan perusahaan *fintech* bernilai tertinggi di dunia. Adapun *e-wallet* DANA ini di buat untuk menjadikan transaksi non-tunai dan non-kartu secara digital, mudah dan praktis. Dompet digital paling banyak digunakan masyarakat Indonesia GoodStats

Gambar 1.2



Sumber : Dailysocial.id dalam goodstars.id (19 september 2022).

Di Indonesia, transaksi keuangan digital semakin banyak berkat ketersediaan dompet digital. Merilis riset yang menyatakan bahwa pada triwulan I tahun 2022, nilai transaksi uang elektronik meningkat 42,06% year

over year (y-on-y). Selain itu, menurut BI nilai transaksi akan meningkat 18,03% (year over year) menjadi Rp 360 triliun pada 2022. Pengguna dompet digital mengungguli pengguna kartu kredit dalam hal dominasi. Dompet digital digunakan dalam 29% transaksi *e-commerce* Indonesia, menurut data *RedSeer*. Mayoritas pelanggannya adalah generasi milenial, mengisi ulang akun mereka rata-rata seminggu sekali seharga Rp 140.663.

Pengguna dompet digital menggunakannya untuk membayar berbagai hal, termasuk 76% untuk pembelian data dan isi ulang, 56% untuk belanja *online*, 41% untuk membayar barang, dan 36% untuk memesan makanan. OVO yang memiliki persentase pengguna sebesar 58,9% menjadi aplikasi dompet digital terpopuler di antara seluruh pengguna, diikuti oleh Gopay yang memiliki persentase pengguna sebesar 58,4%, Shopeepay yang memiliki persentase pengguna sebesar 56,4%, dan DANA yang memiliki persentase pengguna sebesar 58,4%. memiliki persentase pengguna sebesar 55,7%. LinkAja, PayTren, dan i.saku adalah tiga pengguna dompet digital dengan persentase di bawah 50% (*Goodstats*, 2022).

Dompet digital DANA yang banyak digunakan memiliki desain *platform* terbuka yang memungkinkan aplikasi ditambahkan dan digunakan di berbagai *platform* dengan metode pembayaran yang berbeda. Itu juga dapat diterapkan pada aplikasi seperti shopee dan bukalapak dan digunakan di berbagai industri, termasuk layanan sosial, pendidikan, dan pedagang kaki lima. Dengan empat lisensi, yaitu elektronik uang, likuiditas keuangan digital, pengiriman uang, dan layanan dompet digital, DANA merupakan salah satu penyelenggara uang elektronik yang telah diberikan izin dan berada di bawah pengawasan Bank Indonesia. Layanan ini dapat memfasilitasi transaksi digital nontunai sekaligus menawarkan kemudahan, keuntungan, dan tingkat keamanan yang tinggi dalam melakukan transaksi *e-money*.

Dompet digital DANA dianggap semakin populer setiap hari. Bagi mahasiswa sekarang ini khususnya mahasiswa di Fakultas Ekonomi Universitas Nias, aplikasi DANA memiliki daya tarik dan daya saing tersendiri sehingga membuat mereka memilih menggunakannya untuk

mendukung kegiatan ekonominya dengan berbagai fitur yang dapat memenuhi kebutuhan masing-masing. Temuan peneliti berdasarkan observasi sementara terhadap pengguna aplikasi DANA di Fakultas Ekonomi Universitas Nias, khususnya yang terdaftar di program studi Manajemen semester 5 yang berjumlah 407 mahasiswa, peneliti mengklasifikasikan pengguna aplikasi DANA ada sebanyak $\pm 37\%$ mahasiswa, $\pm 23\%$ lainnya mahasiswa belum mahir dalam menggunakan teknologi, khususnya dalam penggunaan aplikasi DANA, dan $\pm 40\%$ mahasiswa sisanya masih awam atau belum mengenal aplikasi DANA. Dalam observasi diatas peneliti melihat kegiatan ekonomi yang sebenarnya dapat dikategorikan mudah dalam hal ini, seperti membayar tagihan dan melakukan transaksi jual beli, berpengaruh oleh fakta bahwa aplikasi yang tidak dapat dikuasai oleh karena keterbatasan. Selain itu, faktor-faktor seperti kemanfaatan, kemudahan, keamanan, promosi, dan fitur layanan yang ditawarkan oleh aplikasi dompet digital DANA juga dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa dalam menggunakan aplikasi DANA.

Dalam penggunaan *e-wallet*, kepuasan pengguna menjadi tujuan utama selain dari pada memperoleh keuntungan. Kepuasan adalah keseluruhan perasaan seseorang setelah membeli suatu jasa atau produk. Konsumen yang merasa puas akan cenderung membagikan pengalaman kepada pengguna maupun bukan pengguna sehingga berpengaruh terhadap reputasi perusahaan, Li et al dalam Setiawan dkk (2022). Tingkat kepuasan ditentukan oleh perbedaan antara kinerja pelayanan yang diterima dengan apa yang diharapkan konsumen, ini dapat terjadi oleh karena adanya faktor-faktor seperti kemanfaatan, kemudahan, keamanan, promosi, dan fitur layanan yang dapat mempengaruhi pengguna, sehingga pengguna bisa menentukan kepuasan dan pengalaman dalam bertransaksi melalui *online* menggunakan aplikasi DANA.

Penelitian dompet digital ini juga telah dilakukan di sejumlah penelitian lainnya. Menurut penelitian Marini (2022), dengan judul Pengaruh kemudahan, kepercayaan dan keamanan terhadap kepuasan konsumen pengguna aplikasi DANA dalam perspektif ekonomi islam (Studi Kasus

Masyarakat Kota Palembang), hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kemudahan, kepercayaan dan keamanan bersama-sama berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pengguna aplikasi DANA dalam perspektif ekonomi Islam, sementara penelitian yang dilakukan oleh Afolo dan Dewi (2022), dengan judul minat mahasiswa akuntansi UNTRIM sebagai pengguna *e-wallet* dengan mempertimbangkan persepsi kemanfaatan, kemudahan dan kepercayaan, hasil penelitiannya bahwa variabel kemanfaatan, kemudahan, kepercayaan berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap minat mahasiswa dalam menggunakan *e-wallet*. Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Setiawan dkk (2022) dengan judul model kepuasan pengguna aplikasi *e-wallet* DANA, hasil dari penelitiannya menunjukkan bahwa kemudahan transaksi dan kualitas mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan penggunaan *e-wallet*, sedangkan persepsi kemananan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan.

Dari fenomena diatas, peneliti dapat menyimpulkan bahwa aplikasi DANA sudah sering digunakan pada saat ini dan tentunya perlu dilakukan penelitian lebih lanjut sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dari faktor-faktor kemanfaatan, kemudahan, keamanan, promosi, dan fitur layanan terhadap kepuasan pengguna khususnya di kalangan generasi milenial, sebagai karakteristik yang dekat dengan dunia digital. Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian “**Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa Terhadap Penggunaan Aplikasi Dana di Fakultas Ekonomi Universitas Nias.**”

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti mengidentifikasi beberapa permasalahan yang terjadi, diantaranya sebagai berikut :

- 1) Faktor kemanfaatan dan kemudahan dalam penggunaan aplikasi DANA blm sepenuhnya disadari oleh mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Nias.
- 2) Keyakinan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Nias terhadap suatu aplikasi dipengaruhi oleh faktor keamanannya.

- 3) Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Nias kurang tertarik menggunakan aplikasi DANA dikarenakan faktor promosi yang masih kurang beragam sehingga tidak menarik perhatian.
- 4) Adanya faktor keterbatasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Nias dalam menguasai fitur layanan dalam aplikasi DANA.

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang dipaparkan sebelumnya maka batasan masalah pada penelitian ini adalah pada masalah kepuasan mahasiswa menggunakan aplikasi DANA yang dipengaruhi oleh faktor-faktor kemanfaatan, kemudahan, keamanan, promosi, dan fitur layanan. Dalam hal ini, peneliti memfokuskan pada mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Nias.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah diatas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu :

- 1) Apakah faktor kemanfaatan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Nias dalam penggunaan aplikasi DANA?
- 2) Apakah faktor kemudahan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Nias dalam penggunaan aplikasi DANA?
- 3) Apakah faktor keamanan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Nias dalam penggunaan aplikasi DANA?
- 4) Apakah faktor promosi berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Nias dalam penggunaan aplikasi DANA?
- 5) Apakah faktor fitur layanan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Nias dalam penggunaan aplikasi DANA?
- 6) Apakah faktor kemanfaatan, kemudahan, keamanan, promosi, dan fitur layanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Nias dalam penggunaan aplikasi DANA?

7 1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah penelitian maka tujuan penelitian adalah :

- 1) Untuk mengetahui dan menganalisis berpengaruh tidaknya faktor kemanfaatan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Nias menggunakan dompet digital DANA.
- 2) Untuk mengetahui dan menganalisis berpengaruh tidaknya faktor kemudahan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Nias menggunakan dompet digital DANA.
- 3) Untuk mengetahui dan menganalisis berpengaruh tidaknya faktor keamanan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Nias menggunakan dompet digital DANA.
- 4) Untuk mengetahui dan menganalisis berpengaruh tidaknya faktor promosi terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Nias menggunakan dompet digital DANA.
- 5) Untuk mengetahui dan menganalisis berpengaruh tidaknya faktor fitur layanan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Nias menggunakan dompet digital DANA.
- 6) Untuk mengetahui faktor kemanfaatan, kemudahan, keamanan, promosi, dan fitur layanan berpengaruh tidaknya secara simultan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Nias menggunakan dompet digital DANA.

1.6 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian diatas, maka manfaat dari penelitian ini adalah :

1.6.1 Manfaat Akademis (Teoritis)

Secara teoritis diharapkan dapat menambah wawasan mahasiswa dan pengetahuan tentang dompet digital DANA serta untuk dapat dijadikan bahan penelitian selanjutnya pada aplikasi dompet elektronik (*e-wallet*), yang dipengaruhi oleh pandangan faktor kemanfaatan, kemudahan, keamanan, promosi, dan layanan fitur. Selain itu dapat dimanfaatkan sebagai bahan

bacaan untuk menambah pengetahuan tentang unsur-unsur yang mempengaruhi kepuasan dalam menggunakan dompet digital DANA.

1.6.2 Manfaat Praktis

1) Bagi Peneliti

Menambah pengetahuan dan wawasan serta dapat menjawab permasalahan penelitian mengenai faktor kepuasan mahasiswa terhadap penggunaan aplikasi DANA.

2) Bagi Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Nias

Penelitian ini bisa menjadi acuan, pedoman, pertimbangan, serta dapat di jadikan sebagai bahan referensi yang relevan pada penelitian selanjutnya.

3) Bagi Penyedia Aplikasi DANA

Dapat dijadikan sebagai faktor yang signifikan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap standar layanan dalam upaya menarik lebih banyak pengguna aplikasi DANA.

1.7 Sistematika Penulisan

Dalam penyusunan penelitian ini disajikan beberapa sistematika penulisan yang terdiri dari lima sub bab yaitu sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini menjelaskan terkait dengan permasalahan penelitian dimulai dari latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini menjelaskan mengenai teori yang relevan dengan penelitian, menjelaskan secara singkat mengenai teori dasar penelitian, membahas tentang penelitian terdahulu yang berhubungan dengan pokok pembahasan agar dapat dikaitkan dengan kerangka berpikir untuk menjelaskan variable dan konsep yang diteliti, selanjutnya pengembangan hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini metode penelitian berisi tentang cara untuk melakukan penelitian yang mencakup jenis penelitian, variabel penelitian, populasi dan sampel, instrumen penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, lokasi dan waktu penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menguraikan mengenai hasil dan pembahasan dari penelitian ini untuk bisa menjawab permasalahan dan tujuan dari penelitian ini, serta bersifat mengenai objek penelitian, pengujian hasil dari pengelolaan data serta pembahasan hasil analisisnya.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada sub bab terakhir ini menjelaskan mengenai kesimpulan dan saran dari hasil penelitian yang dapat menjadi penutup dan masukan bagi pihak-pihak yang berkepentingan.

DAFTAR PUSTAKA

Lampiran

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kajian Teori

2.1.1 Kepuasan Pelanggan

a. Pengertian Kepuasan Pelanggan (Mahasiswa)

Menurut Oliver (2019) kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakannya dengan harapan, jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan, apabila harapan maka pelanggan akan kecewa. Nuralam dalam Chusnah dan Khairunnisa (2020) mengemukakan bahwa “kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan pelanggan berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi pelanggan.” Sedangkan menurut Kotler dan Keller dalam Manurung dkk (2023), bahwa “kepuasan pelanggan merupakan rasa yang timbul dalam diri seseorang berupa kebahagiaan atau kekecewaan ketika membandingkan hasil yang dirasakan dengan produk atau jasa berdasarkan harapan.” Jika hasil dari suatu produk atau jasa tidak mencapai harapan, konsumen tidak akan merasa puas, sebaliknya jika memenuhi harapan, konsumen akan merasa puas, dan jika melebihi harapan, konsumen sangat merasa puas/bahagia.

Menurut Indrasari (2019:75) bahwa “memuaskan kebutuhan pelanggan adalah keinginan setiap perusahaan.” Selain faktor faktor penting bagi kelangsungan hidup perusahaan, memuaskan kebutuhan pelanggan dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan. Pelanggan yang puas terhadap produk dan jasa cenderung untuk membeli kembali produk dan menggunakannya kembali pada saat kebutuhan yang sama muncul kembali di kemudian hari.

Pelanggan yang dimaksud dalam penelitian ini ialah Mahasiswa. Mahasiswa merupakan generasi milenial yang biasanya memilih menggunakan sesuatu yang lebih efisien untuk melakukan transaksi, dengan

cara berpindah ke transaksi berbasis elektronik berupa aplikasi melalui *smartphone*, Huwaydi dalam Afolo dan Dewi (2022). Dalam hal memuaskan pelanggan, perusahaan juga perlu memperhatikan tipe ekspektasi yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Ini disebabkan oleh kepuasan secara *online* yang lebih di pengaruhi oleh ekspektasi atau tentang seberapa baik suatu produk dan layanan akan berfungsi setelah dibeli atau digunakan, termasuk pengalaman sebelumnya, iklan produk, pemasaran dari mulut ke mulut, dan lain-lain. Sebelum menyelesaikan pembelian, harapan ini harus dipenuhi agar pelanggan puas. Namun kekecewaan akan terjadi jika harapan tidak terpenuhi setelah memanfaatkan atau memperoleh suatu barang atau jasa.

Menurut Hasanah (2021:18) terdapat empat tipe ekspektasi yang biasa digunakan oleh pelanggan dalam berbagai situasi, di antaranya adalah sebagai berikut:

1. *Predicted Expectation* (Harapan yang Diprediksi), yaitu ekspektasi terkait harapan yang dianggap oleh konsumen untuk diterima secara aktual selama pengalaman konsumsi.
2. *Normative expectation* (Harapan Normatif), yaitu ekspektasi terkait harapan yang diyakini oleh konsumen telah mereka peroleh berdasarkan pengalaman menggunakan barang atau jasa sebelumnya.
3. *Ideal expectation* (Ekspektasi Ideal), yaitu ekspektasi terkait harapan yang maksimal atau terbaik yang diharapkan oleh konsumen.
4. *Equitable expectation* (Harapan yang Adil), yaitu ekspektasi harapan yang berkaitan dengan apa yang diyakini konsumen harus mereka terima sebagai imbalan dari uang dan waktu yang mereka keluarkan untuk membeli atau menggunakan barang dan jasa tertentu.

Dari paparan diatas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan rasa yang timbul dalam diri seseorang yang berupa kebahagiaan atau kekecewaan ketika membandingkan hasil yang dirasakan dengan produk atau jasa berdasarkan harapan. Memuaskan kebutuhan pelanggan dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan. Pelanggan yang puas terhadap

produk dan jasa cenderung untuk membeli kembali produk dan menggunakan kembali pada saat kebutuhan yang sama muncul kembali di kemudian hari. Mahasiswa adalah generasi milenial yang biasanya memilih menggunakan sesuatu yang lebih efisien untuk melakukan transaksi, yang berpindah dari transaksi tunai ke transaksi berbasis elektronik menggunakan *smartphone*.

b. Indikator Kepuasan Pelanggan (Mahasiswa)

Menurut Rangkuti dalam Marini (2022) indikator untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu :

1. Nilai pelanggan. Misalnya, suatu manfaat dan biaya yang dirasakan pelanggan terhadap apa yang mereka gunakan.
2. Respon pelanggan. Misalnya, tanggapan pelanggan yang telah menggunakan aplikasi DANA.
3. Persepsi pelanggan. Misalnya, untuk mengetahui bahwa seseorang termotivasi untuk menggunakan aplikasi DANA, karena setiap seseorang memiliki pandangan yang berbeda-beda.

2.1.2 Pengertian *Financial Technology (Fintech)*

Perpaduan antara sistem keuangan dan teknologi dikenal dengan istilah *financial technology (fintech)*. *Fintech* di Indonesia telah memicu sejumlah pengembangan aplikasi, khususnya di bidang jasa keuangan antara lain cara melakukan transaksi pembayaran, cara menyimpan uang, dan cara meminjam uang. Maraknya *fintech* di Indonesia menjadi bukti bahwa masyarakat mulai beralih dari sistem perbankan menuju penggunaan *fintech*. Beralihnya masyarakat didasari oleh kecepatan dan juga kemudahan *fintech* dalam mengakses berbagai kepentingan yang berhubungan dengan sistem keuangan, (Purwanto dkk, 2022).

Menurut Bank Indonesia "*financial technology* merupakan hasil gabungan antara jasa keuangan dengan teknologi yang akhirnya mengubah model bisnis dari konvensional menjadi moderat, yang awalnya dalam membayar harus bertatap muka dan membawa sejumlah uang kas, kini dapat

melakukan transaksi jarak jauh dengan melakukan pembayaran yang dapat dilakukan dalam hitungan detik saja.”

Wasiaturrahma (2019:34) mengemukakan bahwa, “*fintech* merupakan inovasi layanan pada lembaga keuangan non bank yang menggunakan teknologi informasi sebagai alat untuk menjangkau konsumen, dalam hal ini seperti memudahkan konsumen dalam transaksi keuangan.” Sedangkan Rumondang dkk dalam Chusnah dan Khairunnisa (2020) mengemukakan bahwa “*financial technology (fintech)* merupakan sebagai sebuah bentuk layanan perbankan dan keuangan yang berbasis perangkat lunak dalam memberikan jasa keuangan dengan menggunakan program komputer maupun teknologi lainnya.”

Financial Technology (fintech) memiliki ragam layanan dan produk yang bisa dimanfaatkan oleh masyarakat. Jenis-jenis *fintech* menurut Bank Indonesia, terbagi menjadi 5 bagian, yakni:

1. *Peer-to-Peer (P2P) Lending*

Peer-to-peer lending atau *P2P lending* merupakan layanan pinjaman dana kepada masyarakat yang berasal dari masyarakat itu sendiri maupun dari perusahaan penyedia layanan. Contoh layanan *P2P lending* yang ada di Indonesia adalah KoinWorks yang menyediakan *platform* pemberi pinjaman dan peminjam.

2. *Crowdfunding*

Crowdfunding adalah jenis *Fintech* yang melakukan penggalangan dana dengan menggunakan teknologi untuk membiayai suatu karya atau menyumbang korban bencana. Sesuai dengan istilah yang digunakan, layanan ini adalah pembiayaan massal. Contoh paling populer layanan *crowdfunding* adalah KitaBisa.com.

3. *Market Aggregator*

Market aggregator merupakan salah satu layanan *fintech* yang menyediakan beragam informasi layanan keuangan sehingga pengguna bisa membandingkan beragam layanan keuangan yang akan dipilih. Biasanya *fintech* jenis ini mempunyai cakupan informasi terkait keuangan,

tips, kartu kredit, dan investasi keuangan lainnya. Hadirnya *fintech* jenis ini, diharapkan dapat menyerap banyak informasi sebelum melakukan pengambilan keputusan terkait keuangan.

4. Manajemen Risiko dan Investasi

Fintech jenis ini dapat digunakan untuk melakukan pantauan pada kondisi keuangan dan juga melakukan perencanaan keuangan dengan lebih mudah dan praktis. Jenis manajemen risiko dan investasi yang satu ini biasanya hadir dan bisa diakses dengan menggunakan *smartphone*, dimana hanya perlu memberikan data-data yang dibutuhkan untuk bisa mengontrol keuangan.

5. *Payment, Clearing, dan Settlement*

Merupakan produk *fintech* yang memberikan pelayanan seperti *e-wallet* ataupun *payment gateway*. Contohnya adalah Go-Pay, OVO, atau Sakuku BCA dan banyak lagi. Pada tiap transaksi yang terjadi di *e-wallet* tersebut tentu terjadi perputaran uang yang harus dilindungi oleh Bank Indonesia.

Namun fokus dari penelitian ini adalah jenis *fintech e-wallet* yang berbasis aplikasi yang memiliki banyak manfaat. Dengan demikian, *financial technology (fintech)* merupakan pengembangan di bidang jasa keuangan yang memanfaatkan teknologi, yang dapat memudahkan masyarakat untuk menangani transaksi keuangan dan memberikan perusahaan cara baru untuk terhubung dengan pelanggan dengan transaksi keuangan lebih aman, cepat, nyaman, dan ekonomis.

a. Dompot digital (*E-wallet*)

Kemunculan dompet digital (*e-wallet*) telah mengubah gaya hidup masyarakat luas, dan metode pembayaran yang digunakan *e-wallet* mempunyai banyak keunggulan yaitu bersifat *cashless*. Banyak masyarakat saat ini yang menggunakan dompet digital sebagai alat transaksi karena dinilai lebih praktis dan efisien, masyarakat dapat menggunakan dompet digital untuk berbagai jenis transaksi seperti belanja *online* dan *offline*, pembayaran tagihan listrik, air, tagihan BPJS, pembelian pulsa dan kuota internet, dan lain-lain, serta keamanannya terjaga dengan baik selama proses transaksi.

Menurut Shukla dan Malhotra dalam Sulistyowati dkk (2020), “dompet ponsel setara dengan dompet fisik yang menyediakan penggunanya untuk menyimpan uang seperti pada akun bank yaitu pengguna harus membuat akun dengan penyedia dompet ponsel, uang dapat dimasukkan dalam akun dompet ponsel menggunakan kartu debit, kartu kredit, akun bank, dan sebagainya.”

Menurut Hutami dan Septyarini (2018) “*electronic wallet (e-wallet)* merujuk pada dompet sementara atau sebuah akun yang berisi dana pada suatu aplikasi *online* yang digunakan untuk mempermudah konsumen dalam bertransaksi dengan cara non tunai.” *E-wallet* merupakan jenis uang elektronik yang pelayanannya untuk mengoperasikan sistem pembayaran melalui *Quick Response Code (QR Code/QR Payment)*, *Near Field Communication (NFC)* dan *One Time Password (OTP)*.

Berdasarkan Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran sesuai Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 pasal 5 ayat (2) tentang uang elektronik dibagi atas dua kelompok yaitu kelompok penyelenggara *front end* dan kelompok penyelenggara *back end*. Dompet digital termasuk dalam produk yang dikeluarkan oleh kelompok penyelenggara *front end*. Kelompok penyelenggara *front end* terdiri dari penerbit, *acquirer*, *payment gateway*, dompet digital dan transfer dana. Sedangkan kelompok *back end* yang terdiri dari *principal*, *switching*, kliring dan penyelenggara penyelesaian akhir. Sesuai data Bank Indonesia terdapat beberapa dompet digital yang sudah mendapatkan lisensi dari Bank Indonesia, diantaranya adalah Go-pay, OVO, DANA, Shopee-pay, Link Aja dan lain lain.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa dompet digital (*e-wallet*) merupakan program yang menggunakan perangkat lunak elektronik dan memungkinkan penggunanya menggantikan fungsi dompet fisik. Dompet digital dapat digunakan dengan cara yang sama seperti dompet fisik, tetapi penggunaannya yang lebih efektif dilengkapi dengan jaminan keamanan.

b. Jenis-Jenis Dompot Digital (*E-wallet*)

Berikut ini beberapa jenis layanan *e-wallet* yang ada di Indonesia, menurut Andini dalam Lestari dkk (2023), yaitu:

1) OVO (Grabpay)

Sempat dibekukan oleh Bank Indonesia, *e-wallet* dari Grab kini hadir kembali dengan nama OVO. Saat pengguna mengaktifkan OVO pada aplikasi Grab, maka sisa saldo pada Grab Pay akan otomatis muncul pada fitur OVO.

2) GoPay

Saat ini saldo Go-Pay bisa digunakan untuk berbagai layanan yang ada di aplikasi Go-Jek, seperti membayar ongkos Go-Ride, memesan makanan, top up pulsa, dan layanan lainnya.

3) DANA

DANA merupakan aplikasi dompet digital yang sudah memperoleh izin dari pihak Bank Indonesia sebagai Lembaga Keuangan Digital (LKD), serta penggunaan *e-money* dan *e-wallet*. Aplikasi DANA terhubung dengan pihak kependudukan dan pencatatan sipil, sehingga masa approvalnya pun bisa dipersingkat. Aplikasi DANA bisa digunakan untuk membayar tagihan dan berbelanja di berbagai *merchant*. Bahkan terhubung dengan ATM Bersama, serta BPJS Kesehatan.

4) Link aja

Layanan ini berupa aplikasi yang bisa digunakan untuk bertransaksi layaknya uang tunai di merchant yang menjadi rekanan Bank Mandiri dan Telkomsel. Selain itu, aplikasi ini juga bisa melakukan keperluan lainnya seperti transfer dan tarik tunai. Untuk bertransaksi secara *offline*, bisa dengan cara tap atau *scan*.

5) Sakuku

E-wallet Sakuku memiliki dua jenis, yaitu Sakuku dan Sakuku Plus. Bagi pengguna Sakuku, maksimal saldo yang bisa dimiliki adalah Rp 2 juta, sedangkan pengguna Sakuku Plus bisa menyimpan maksimal Rp 10 juta

untuk saldo dalam akunnya. Selain itu, pengguna Sakuku Plus juga bisa melakukan split bill dan tarik tunai dari akunnya.

6) Allo Bank

Allo Bank adalah perusahaan perbankan dengan basis teknologi digital yang mengintegrasikan layanan dan produk perbankan ke dalam ekosistem CT Corp. Layanan ini dapat memberikan pengalaman pelanggan yang tak terbatas dan memberi keunggulan kepada setiap pemangku kepentingan yang terkait. Beberapa keuntungan dari perusahaan perbankan digital ini adalah tidak ada aturan saldo minimum untuk layanan dan biaya administrasi gratis. Selain itu, aplikasi perbankan digital Allo Bank dapat diinstal secara gratis pada *smartphone* beroperasi pada sistem operasi Android dan iOS.

d. Manfaat Dompot Digital (*E-wallet*)

Manfaat dari penggunaan *e-wallet* dibandingkan uang tunai maupun alat pembayaran non-tunai menurut Hidayati dalam Lestari dkk (2023), yaitu:

- 1) Lebih cepat dan nyaman dibandingkan uang tunai, khususnya untuk transaksi yang bernilai kecil (*micro payment*), disebabkan penggunaan tidak perlu menyediakan sejumlah uang pas untuk suatu transaksi atau harus menyimpan uang kembalian, dan meminimalisir dalam kesalahan perhitungan kembalian.
- 2) Waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan suatu transaksi dengan *e-wallet* dapat dilakukan jauh lebih singkat dibandingkan transaksi dengan kartu kredit atau kartu debit, karena tidak harus memerlukan proses otorisasi *online*, tanda tangan maupun PIN.
- 3) *Electronic value* dapat diisi ulang ke dalam kartu *e-wallet* melalui berbagai sarana yang disediakan.

e. Kelebihan dan Kekurangan Dompot Digital (*E-wallet*)

Menurut Suyanto (2023:6-8) ¹ kelebihan dari dompet digital adalah sebagai berikut :

- 1) Kemudahan dan Keterjangkauan
- 2) Kecepatan dan Efisiensi
- 3) Keamanan dan Perlindungan
- 4) Program Loyalti dan Diskon
- 5) Dukungan terhadap Ekonomi Digital
- 6) Kecepatan Transaksi

Sedangkan, menurut Afdiani (2022:24) ¹ kekurangan yang dimiliki oleh dompet digital antara lain adalah sebagai berikut:

- 1) Membuat penggunanya menjadi sangat konsumtif dan bergantung kepada adanya *smartphone*,
- 2) Adanya biaya transaksi tambahan pada proses pembayaran,
- 3) *Merchant partner* yang masih terbatas,
- 4) Mendorong perilaku pembelian implusif yaitu pembelian yang tidak terencanakan.

f. DANA

DANA merupakan perusahaan rintisan Indonesia yang bergerak di bidang *fintech* yang menyediakan infrastruktur yang memungkinkan masyarakat Indonesia dapat melakukan pembayaran digital dan transaksi nontunai, nonkartu *online* dan *offline*, yang cepat, fungsional, dan aman, (Ainun Nadhifah 2018).

DANA juga merupakan salah satu *e-wallet* lokal terbesar berdasarkan pengguna aktif yang saat mulai beroperasi pada tahun 2018. DANA menjamin keamanan pengguna dengan jaminan data baik, data *center*, dan data *recovery* yang berada di Indonesia. Aplikasi ini telah resmi menjadi lembaga keuangan berbasis teknologi informasi berdasarkan regulasi dan standar keamanan Bank Indonesia. DANA telah membangun jaringan bisnis yang luas melalui kerjasama dengan beberapa bank antara lain yaitu BRI, BCA, BNI, BTN,

Bank Mandiri, Bank Permata, Bank Panin, Bank Sinarmas, dan CIMB Niaga. Selain itu, DANA juga telah bergabung dengan sistem Kependudukan dan Catatan Sipil (Dukcapil) yang memudahkan pengguna dompet digital dalam melakukan registrasi dan verifikasi akun (Tyas dan Azizah, 2021).

Bank Indonesia telah mendaftarkan DANA sebagai dompet digital dengan empat lisensi yaitu, uang elektronik, likuiditas keuangan digital (LKD), kirim uang, dan dompet digital untuk penyimpanan uang. DANA juga memiliki tiga pilar yakni, percaya yang berarti DANA menjamin semua transaksi, ramah yang berarti DANA menjadi *platform* untuk berinteraksi, dan mudah yang berarti DANA memudahkan pengguna untuk melakukan pembayaran non tunai dengan *smartphone* mereka.

Adapun kekurangan dari aplikasi DANA yaitu, mengganti nomor *handphone* dapat berisiko besar, adanya keterbatasan layanan, dan tidak menawarkan timbal balik seperti yang dilakukan rekening bank. Sedangkan kelebihan dari aplikasi DANA yaitu, DANA mengadakan promosi menarik di banyak *merchant* yang bekerjasama dengannya seperti diskon *cashback* di setiap transaksi, dapat membayar berbagai tagihan seperti tagihan listrik, BPJS, dan lain sebagainya, DANA banyak menjalin kerjasama dengan berbagai *merchant* seperti transaksi pembayaran di Bukalapak, dan DANA juga dapat ditransfer ke pengguna lain dan rekening bank yang ada.

Berdasarkan pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa semuanya bisa lebih mudah dengan aplikasi DANA. Pengguna dapat melakukan transaksi non tunai sehingga tidak perlu membawa mata uang fisik karena dapat dengan mudah berbelanja dan melakukan transaksi dengan dompet digital DANA. Hal ini juga yang semakin mendorong minat generasi milenial untuk memanfaatkan layanan yang ada tersebut, sehingga pada era ini uang elektronik menjadi gaya hidup baru bagi masyarakat luas dan hal ini menyebabkan kepuasan pengguna dalam berbagai aspek penggunaan aplikasi DANA. Ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna yaitu kemanfaatan, kemudahan, keamanan, promosi, dan berbagai fitur layanan.

2.1.3 Faktor Kemanfaatan

Menurut Tjini dan Wibowo dkk dalam Afolo dan Dewi (2022), “kemanfaatan adalah suatu yang menyatakan individu percaya bahwa penggunaan suatu teknologi tertentu akan meningkatkan kinerja dari individu tersebut.” Sedangkan menurut Purba dkk dalam Agustino dkk (2021) “kemanfaatan adalah tingkatan kepercayaan pengguna bahwa teknologi atau sistem tertentu dapat meningkatkan performa mereka dalam bekerja.” Ketika seseorang pengguna telah merasakan manfaat yang sesuai dengan janji yang ditawarkan oleh sebuah aplikasi khususnya aplikasi *e-wallet* maka akan muncul kepuasan dari pengguna tersebut.

Rizki Budi Ericaningtyas dalam Khoiriyah dkk, (2023) mengemukakan bahwa ada tiga indikator kemanfaatan pada penggunaan *e-wallet*, yaitu:

- 1) Proses transaksi pembayaran lebih cepat
- 2) Pekerjaan efektif, dan
- 3) Meningkatkan produktivitas.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa faktor kemanfaatan adalah suatu rasa percaya seseorang terhadap suatu teknologi, dimana adanya harapan bahwa teknologi tersebut dapat membawa keuntungan, kemudahan, dan berguna dalam meningkatkan kinerja pekerjaan.

2.1.4 Faktor Kemudahan

Nidhom dalam Chusnah dan Khairunnisa (2020) mengemukakan bahwa “kemudahan merupakan cara untuk mengetahui sejauh mana sebuah produk dapat digunakan oleh pengguna tertentu untuk mencapai tujuan tertentu secara efisien, efektif, dan pengguna menjadi lebih puas saat menggunakan produk tersebut.” Sedangkan menurut Jogiyanto dalam Aprilia dan Susanti (2022) “kemudahan didefinisikan sebagai sejauh mana seorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha.” Kemudahan

penggunaan adalah mudah dipelajari, mudah dipahami, simpel dan mudah pengoperasiannya.

Menurut Davis dalam Aprilia dan Susanti (2022) indikator kemudahan terbagi atas 4 bagian yaitu :

1. Mempermudah transaksi pembayaran,
2. Mempercepat transaksi pembayaran,
3. Memberikan keuntungan tambahan saat menyelesaikan transaksi, dan
4. Meningkatkan efisiensi dalam melakukan transaksi pembayaran

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa faktor kemudahan adalah salah satu faktor yang dapat membuat seseorang berminat untuk menggunakan DANA yang dimana DANA dinilai lebih mudah dan praktis digunakan dalam segala bidang yang menyangkut dengan uang elektronik dan tanpa harus membawa uang fisik.

2.1.5 Faktor Keamanan

Menurut Garfinkel dan Lipford dalam Gunawan (2020:7) “keamanan data adalah usaha untuk melindungi dan menjamin tiga aspek penting dalam dunia siber yaitu kerahasiaan data, keutuhan data, dan ketersediaan data.”

Menurut Suryadharma & Budyastuti dalam Chusnah dan Khairunnisa (2020) “keamanan sistem informasi bisa diartikan sebagai kebijakan, prosedur, dan pengukuran teknis yang digunakan untuk mencegah akses yang tidak sah, perubahan program, pencurian dan kerusakan fisik terhadap sistem informasi.”

Menurut Raman Arasu dan Viswanathan dalam penelitian Heriyana (2020) indikator keamanan meliputi dua hal, yaitu:

- 1) Jaminan Keamanan
- 2) Kerahasiaan Data

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa faktor keamanan adalah keadaan bebas dari bahaya, termasuk kejahatan yang disengaja maupun tidak disengaja. Ini berfokus pada perlindungan dan jaminan atas tiga aspek utama

di dunia maya yaitu kerahasiaan, integritas, dan ketersediaan serta melibatkan kebijakan, prosedur, dan tindakan teknis untuk mencegah akses tidak sah, perubahan program, pencurian, dan kerusakan fisik.

2.1.6 Faktor Promosi

Menurut Tjiptono dalam Silaen dan Prabawani (2019) “promosi adalah bentuk komunikasi pemasaran artinya aktivitas pemasaran yang berusaha menyebarkan informasi, mempengaruhi/membujuk dan atau mengingatkan pasar sasaran atas perusahaan dan produknya agar bersedia menerima, membeli dan loyal pada produk yang ditawarkan perusahaan yang bersangkutan.” Sedangkan menurut Rambat Lupiyoadi dalam penelitian Silaen dan Prabawani (2019), “promosi bukan hanya membantu perusahaan berkomunikasi dengan pelanggan, tetapi juga dapat mempengaruhi pelanggan untuk membeli barang atau menggunakan jasa sesuai keinginan mereka.”

Pelanggan dapat membandingkan berbagai jenis aplikasi dompet digital untuk menemukan yang paling menguntungkan. Salah satu contohnya adalah program promosi yang ditawarkan oleh beberapa merek dompet digital yang populer di Indonesia, yang mencakup pengembalian uang, diskon, bonus, *voucher*, dan bahkan pengumpulan poin yang dapat digunakan untuk berbelanja. Ketertarikan pada program promosi adalah salah satu alasan mengapa masyarakat berminat menggunakan aplikasi dompet digital, seiring dengan meningkatnya jumlah pengguna dompet digital.

Indikator promosi menurut Kotler dalam penelitian Aprilia dan Susanti (2022) antara lain :

- 1) Periklanan (*Advertising*)
- 2) Promosi Penjual (*Sales promotion*)
- 3) Humas dan Pubilitas (*Public relations and publicity*)
- 4) Penjual Pribadi (*Personal selling*)
- 5) Penjual Langsung (*Direct selling*)

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa faktor promosi merupakan hal yang penting untuk memperkenalkan produk baru dan mengingatkan

pelanggan akan produk lama, memengaruhi keputusan pembelian, membantu perusahaan berkomunikasi dengan pelanggan, dan memengaruhi untuk menggunakan layanan sesuai dengan preferensi mereka. Program promosi yang sering ditawarkan oleh dompet digital seperti diskon, bonus, voucher, dan poin belanja.

2.1.7 Faktor Fitur Layanan

Fitur adalah bagian dari produk atau layanan yang dimiliki oleh produk atau layanan, dan didefinisikan sebagai ciri atau fungsi dasar produk yang berhubungan dengan karakteristik produk yang dirancang untuk meningkatkan fungsi produk dan meningkatkan ketertarikan konsumen terhadapnya, Fitriana dalam Afdiani (2022).

Fitur merupakan sarana kompetitif untuk membedakan produk dengan pesaing, sedangkan layanan adalah tindakan atau kegiatan yang ditawarkan pihak satu ke pihak lain, dan pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun, Kotler dalam Aprilia dan Sudarwanto (2020). Dengan adanya fitur dapat menambah fungsi dasar suatu produk, karena fitur inilah yang menjadi alasan konsumen untuk memilih suatu produk.

Menurut Poon terdapat empat indikator fitur layanan suatu sistem (Aprilia & Susanti, 2022) yaitu :

- 1) Kemudahan akses informasi tentang produk atau jasa,
- 2) Keberagaman layanan transaksi,
- 3) Keberagaman fitur, dan
- 4) Inovasi produk.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa faktor fitur layanan adalah produk yang digunakan oleh perusahaan untuk membedakan produknya dari yang lain dan memberikan kepercayaan kepada pelanggan saat mereka memilih untuk melakukan transaksi baik secara *online* maupun *offline*.

2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu atau juga dikenal sebagai penelitian terkait merupakan penelusuran yang terkait dengan topik penelitian saat ini yang digunakan sebagai referensi oleh peneliti untuk membandingkan hasil penelitian yang sudah dilakukan sebelumnya dengan penelitian yang sedang dilakukan saat ini. Untuk melakukan penelitian ini, peneliti menggunakan beberapa referensi dari penelitian terdahulu sebagai acuan saat membuat proposal penelitian. Berikut ini penelitian terdahulu yang menjadi acuan pada penelitian ini :

Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti dan Tahun	Judul Penelitian	Tujuan Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Aprilia Dan Susanti (2022)	Pengaruh Kemudahan, Fitur Layanan, dan Promosi Terhadap Keputusan Penggunaan <i>E-wallet</i> Dana di Kabupaten Kebumen	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kemudahan, fitur layanan dan promosi terhadap keputusan penggunaan. Populasi pada penelitian ini adalah masyarakat di Kabupaten Kebumen, dan yang memiliki aplikasi <i>e-wallet</i> DANA dan	Variabel kemudahan tidak memiliki pengaruh terhadap keputusan penggunaan, sedangkan variable fitur layanan dan promosi masing-masing memiliki pengaruh yang positif terhadap keputusan

			pernah menggunakan atau bertransaksi melalui aplikasi <i>e-wallet</i> Dana dijadikan sebagai sampel.	penggunaan.
2.	Afola dan Dewi (2022)	Minat Mahasiswa Akuntansi UNTRIM Sebagai Pengguna <i>E-wallet</i> Dengan Mempertimbangkan Persepsi Kemanfaatan, Persepsi Kemudahan, dan Persepsi Kepercayaan.	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Persepsi Kemanfaatan (X1), Persepsi Kemudahan (X2), dan Persepsi Kepercayaan (X3), Terhadap Minat Mahasiswa Akuntansi Untrim sebagai Pengguna <i>E-wallet</i> (Y).	Persepsi Kemanfaatan, Persepsi Kemudahan, dan Persepsi Kepercayaan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Pengguna <i>E-wallet</i> .
3.	Abrilia dan Sudarwanto (2020)	Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Fitur Layanan Terhadap Minat Menggunakan <i>E-wallet</i> Pada Aplikasi DANA di Surabaya	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kemudahan dan fitur layanan terhadap minat menggunakan <i>e-wallet</i> pada aplikasi.	Kemudahan (X1) memberi pengaruh yang signifikan dan positif terhadap minat menggunakan (Y) Sedangkan secara simultan (X1) dan Fitur layanan (X2) mempunyai

				pengaruh terhadap Minat menggunakan (Y)
4.	Desita dan Dewi (2022)	Pengaruh Persepsi Kemanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Risiko, Promosi dan Fitur Layanan terhadap Minat Menggunakan Transaksi Non Cash pada Aplikasi Dompot Elektronik (<i>E-wallet</i>)	Penelitian ini ditujukan untuk mengetahui pengaruh persepsi kemanfaatan, persepsi kemudahan penggunaan, persepsi risiko, promosi dan fitur layanan terhadap minat menggunakan transaksi non cash pada aplikasi dompet elektronik (<i>e-wallet</i>).	Persepsi kemanfaatan, persepsi kemudahan penggunaan, promosi dan fitur layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan aplikasi <i>e-wallet</i> , Sedangkan persepsi risiko berpengaruh negatif dan signifikan terhadap minat menggunakan aplikasi <i>e-wallet</i> .
5.	¹ Chusnah dan Khairunnisa (2020)	Pengaruh Kemudahan Dan Keamanan Terhadap Kepuasan Komsumen	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kemudahan dan	Variabel kemudahan dan keamanan berpengaruh positif dan

		<i>Fintech.</i> (Studi Kasus Pada Pengguna Aplikasi DANA)	² Keamanan Terhadap Kepuasan Konsumen <i>Fintech</i> pada pengguna aplikasi DANA.	signifikan terhadap kepuasan konsumen <i>Fintech.</i>
--	--	---	--	---

Sumber : Diolah oleh peneliti 2023

2.3 Hubungan antar variabel dan Hipotesis

2.3.1 Pengaruh faktor kemanfaatan terhadap kepuasan mahasiswa

³Kemanfaatan adalah kepercayaan yang dimiliki seseorang akan manfaat yang mungkin timbul akibat menggunakan teknologi yang baru. Jogiyanto dalam penelitian Desita dan Dewi (2022) menyatakan bahwa kemanfaatan merupakan suatu tingkatan-tingkatan mengenai kepercayaan ³pengguna terhadap teknologi baru. Semakin tinggi manfaat yang dapat dirasakan oleh seseorang saat menggunakan teknologi maka semakin tinggi kepuasan seseorang untuk menggunakan teknologi tersebut. Sebaliknya jika seseorang merasakan semakin rendah manfaat yang diperoleh dalam menggunakan teknologi yang baru maka semakin rendah kepuasan menggunakan teknologi tersebut. Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti mengajukan hipotesis sebagai berikut :

H1 : Adanya pengaruh faktor kemanfaatan terhadap kepuasan mahasiswa pada pengguna aplikasi DANA.

²2.3.2 Pengaruh faktor kemudahan terhadap kepuasan mahasiswa

Kemudahan menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan. ³Kemudahan penggunaan dapat diartikan sebagai seberapa jauh seseorang percaya bahwa menggunakan teknologi baru akan ³terbebas dari usaha. Kemudahan juga merupakan sebuah keyakinan akan ³teknologi tersebut yang dapat digunakan dengan mudah dan bebas dari masalah. Hasil ¹penelitian yang dilakukan oleh Chusnah dan Khairunnisa (2020) dalam penelitiannya yang menunjukkan bahwa kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap

kepuasan konsumen. Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti mengajukan hipotesis sebagai berikut :

H2 : Adanya pengaruh faktor kemudahan terhadap kepuasan mahasiswa pada pengguna aplikasi DANA.

2.3.3 Pengaruh faktor keamanan terhadap kepuasan mahasiswa

Keamanan merupakan sejauh mana orang atau pengguna yakin jika teknologi tersebut aman digunakan, hal ini dilihat dari keinginan seseorang dapat timbul karena melihat faktor keamanan yang dimiliki oleh suatu produk sehingga dapat menjadikan daya tarik untuk menggunakan produk tersebut. Hal ini sejalan dengan penelitian dari Marini (2022), yang menyatakan bahwa variabel keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pengguna aplikasi DANA. Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti mengajukan hipotesis sebagai berikut :

H3 : Adanya pengaruh faktor keamanan terhadap kepuasan mahasiswa pada pengguna aplikasi DANA.

2.3.4 Pengaruh faktor promosi terhadap kepuasan mahasiswa

Promosi merupakan salah satu alat untuk memperkenalkan produk atau jasa baru dan mengingatkan keberadaan produk atau jasa yang lama agar konsumen tetap mengenal dan tertarik untuk membelinya Kelah dalam Desita dan Dewi (2020). Promosi adalah salah satu jenis komunikasi dari produsen ke konsumen untuk memberikan penjelasan mengenai suatu produk atau jasa. Semakin banyaknya aplikasi *e-wallet* yang ada, perusahaan penyedia aplikasi *e-wallet* berlomba-lomba untuk mengadakan promosi untuk menarik minat seseorang. Penelitian yang dilakukan oleh Silaen dan Prabawani (2019) menyatakan bahwa promosi ada pengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan Pengguna aplikasi *E-Wallet*. Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti mengajukan hipotesis sebagai berikut :

H4 : Adanya pengaruh faktor promosi terhadap kepuasan mahasiswa pada pengguna aplikasi DANA.

2.3.5 Pengaruh faktor fitur layanan terhadap kepuasan mahasiswa

Fitur layanan merupakan salah satu sarana pendukung dari suatu aplikasi *e-wallet*. Dengan adanya suatu fitur layanan yang disediakan oleh aplikasi *e-wallet* maka seseorang dapat memilih aplikasi *e-wallet* yang akan digunakan sesuai dengan kebutuhannya masing-masing. Fitur layanan merupakan salah satu faktor dari pesaing yang akan memberikan kepercayaan kepada individu. Hasil penelitian dari Devi (2023) menyatakan bahwa fitur layanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa pengguna aplikasi *e-wallet* DANA. Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti mengajukan hipotesis sebagai berikut :

H5 : Adanya pengaruh faktor fitur layanan terhadap kepuasan mahasiswa pada pengguna aplikasi DANA.

2.3.6 Pengaruh faktor kemanfaatan, kemudahan, keamanan, promosi, dan fitur layanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa

Kotler dan Keller dalam Indrasari (2019) berpendapat bahwa kepuasan pelanggan merupakan rasa yang timbul dalam diri seseorang berupa kebahagiaan atau kekecewaan ketika membandingkan hasil yang dirasakan dengan produk atau jasa berdasarkan harapan. Kepuasan pelanggan dapat membawa manfaat bagi perusahaan seperti loyalitas, memperpanjang siklus hidup pelanggan, memperpanjang siklus hidup pembelian pelanggan dan meningkatkan reputasi positif pelanggan.

Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan bisa dengan berbagai cara seperti, memberikan kartu *member*, membuat *club* pemegang kartu dan lainnya. Dalam hal ini memuaskan pelanggan, perusahaan perlu memperhatikan dimensi-dimensi kepuasan pelanggan supaya pelanggan merasa puas atas produk tersebut. Untuk mencapai hal ini, faktor kemanfaatan, kemudahan, keamanan, promosi, dan fitur layanan yang unggul

harus hadir untuk mempengaruhi kepuasan penggunaan dompet digital DANA.

Jogiyanto dalam penelitian Desita dan Dewi (2022) menyatakan bahwa kemanfaatan merupakan suatu tingkatan-tingkatan mengenai kepercayaan pengguna terhadap teknologi baru. Semakin tinggi manfaat yang dapat dirasakan oleh seseorang saat menggunakan teknologi maka semakin tinggi kepuasan seseorang untuk menggunakan teknologi tersebut. Sebaliknya jika seseorang merasakan semakin rendah manfaat yang diperoleh dalam menggunakan teknologi yang baru maka semakin rendah kepuasan menggunakan teknologi tersebut.

Kemudahan juga merupakan sebuah keyakinan akan teknologi tersebut yang dapat digunakan dengan mudah dan bebas dari masalah. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Chusnah Khairunnisa dan Tri Indriani (2020) dalam penelitiannya yang menunjukkan bahwa kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Keamanan merupakan sejauh mana orang atau pengguna yakin jika teknologi tersebut aman digunakan, hal ini dilihat dari keinginan seseorang dapat timbul karena melihat faktor keamanan yang dimiliki oleh suatu produk sehingga dapat menjadikan daya tarik untuk menggunakan produk tersebut. Hal ini sejalan dengan penelitian dari Marini (2022), yang menyatakan bahwa variabel keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pengguna aplikasi DANA.

Promosi adalah salah satu jenis komunikasi dari produsen ke konsumen untuk memberikan penjelasan mengenai suatu produk atau jasa. Semakin banyaknya aplikasi *E-Wallet* yang ada, perusahaan penyedia aplikasi *E-Wallet* berlomba-lomba untuk mengadakan promosi untuk menarik minat seseorang. Rizaldy & Cempena (2022) menyatakan bahwa ada pengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan Pengguna aplikasi *E-Wallet*.

Fitur layanan merupakan salah satu faktor dari pesaing yang akan memberikan kepercayaan kepada individu. Hasil penelitian dari Devi (2023)

menyatakan bahwa fitur layanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa pengguna aplikasi *e-wallet* DANA.

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti mengajukan hipotesis sebagai berikut :

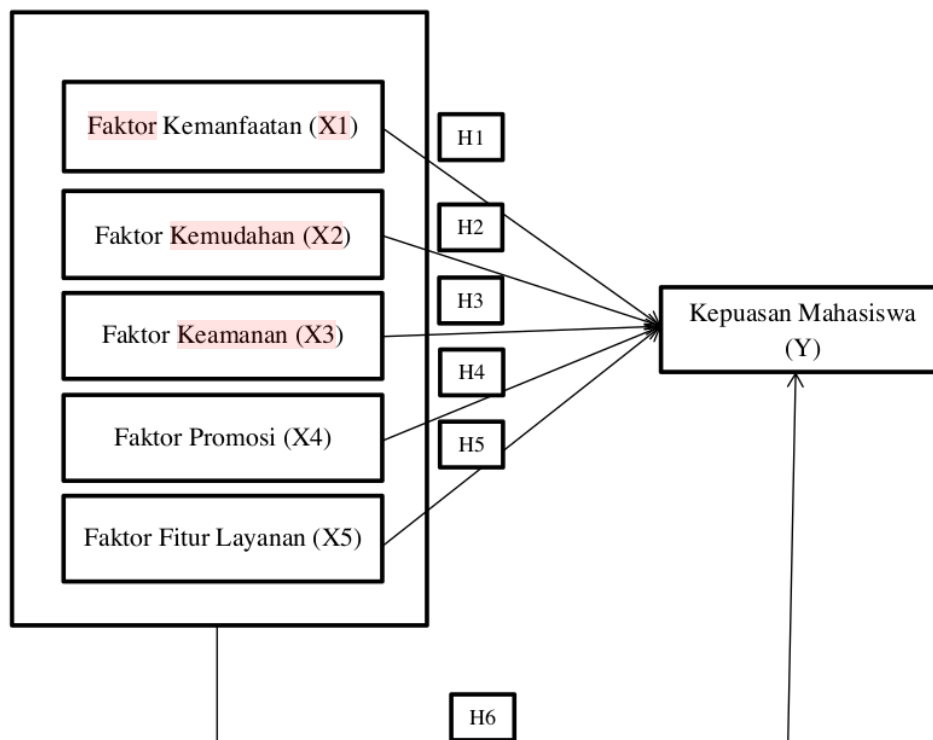
H6 : Adanya pengaruh faktor kemanfaatan, kemudahan, keamanan, promosi, dan fitur layanan yang kuat secara simultan terhadap kepuasan mahasiswa pada pengguna aplikasi DANA.

2.4 Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir memberikan gambaran konseptual tentang bagaimana teori dapat dikaitkan dengan komponen-komponen yang telah ditentukan sebagai masalah yang akan diteliti. Berikut paparan dari kerangka berpikir:

Gambar 2.2

Kerangka Berpikir



Sumber : Diolah oleh peneliti (2023).

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian asosiatif dengan menggunakan metode kuantitatif. Menurut Sugiyono (2019:65) penelitian asosiatif merupakan suatu rumusan masalah penelitian yang bersifat menanyakan hubungan antara dua variabel atau lebih.

Menurut Sugiyono (2019:17) penelitian kuantitatif diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif / statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh variabel X (variabel bebas) yang terdiri atas faktor kemanfaatan (X1), faktor kemudahan (X2), faktor keamanan (X3), faktor promosi (X4) dan faktor fitur layanan (X5) terhadap variabel Y (variabel terikat) yaitu kepuasan mahasiswa (Y), baik secara parsial maupun simultan.

3.2 Populasi Dan Sampel

3.2.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2019:126) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa/i dari Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Nias semester V (lima) yang berjumlah 407 mahasiswa.

3.2.2 Sampel

Menurut Sugiyono (2019:131) menyatakan bahwa sampel adalah bagian dari total dan karakteristik yang dimiliki oleh suatu populasi tersebut, dengan kata lain sampel merupakan metode dalam suatu penelitian yang dilakukan dengan cara mengambil sebagian atas setiap populasi yang hendak akan di teliti.

Untuk menentukan sampel rumus yang digunakan dalam penelitian ini adalah rumus slovin dikarenakan populasi pada penelitian ini sudah diketahui yaitu 407 mahasiswa maka untuk mencari sampelnya dengan rumus sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1+ne^2}$$

Keterangan :

n = Jumlah sampel minimal

N = Populasi (407 Mahasiswa)

e = Nilai eror

Penulis menggunakan taraf signifikansi sebesar 10% atau 0,01 dikarenakan jumlah populasi kurang dari 1000 mahasiswa. Maka perhitungannya sebagai berikut :

$$n = \frac{407}{1+407(0.1)^2}$$

$$n = \frac{407}{5.07}$$

$n = 80,27$ sampel atau 80 orang

Dari hasil yang didapat tersebut maka sampel yang digunakan pada penelitian ini sebanyak 80 mahasiswa/i Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Nias semester V (lima) dengan memakai teknik *purposive sampling* yaitu pengambilan sampel dengan kriteria sampel adalah mahasiswa yang menggunakan dompet digital aplikasi DANA, mahasiswa yang aktif bertransaksi menggunakan dompet digital DANA.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Teknik Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner (angket). Menurut Sugiyono (2019:199), Kuesioner adalah teknik

pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner dapat diberikan kepada responden secara langsung/terbuka atau dikirim melalui internet dengan jawaban responden diukur menggunakan skala *likert*. Penyebaran kuesioner dilakukan dengan *google form* karena dinilai lebih efektif dan efisien dalam mengumpulkan data dan data yang didapatkan lebih akurat serta dapat meminimalisir terjadinya kehilangan data karena sudah otomatis tersimpan, penggunaan *google form* juga dapat dilakukan dengan cepat, dapat menghemat waktu dan menghemat tenaga serta menghemat biaya. *Google form* juga dinilai dapat membuat responden tertarik untuk mengisi kuesioner tersebut, hal ini dilandasi karena generasi sekarang adalah generasi yang tidak terlepas dari penggunaan *smartphone* dalam kesehariannya, maka oleh karena itu peneliti tertarik menggunakan *google form* untuk penyebaran kuesioner.

Menurut Sugiyono (2019:146) skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, minat, dan faktor seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Kuesioner yang dibagikan dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan skala *likert*.

Tabel 3.1 Pemberian Skor untuk jawaban Kuesioner

Kategori Jawaban	Nilai Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Kurang Setuju (KS)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber: Sugiyono (2019:147)

3.4 Operasional Variabel Penelitian

Variabel penelitian menurut Sugiyono (2019:95) adalah segala sesuatu berupa apa saja yang ditunjuk dan dipilih oleh seorang peneliti untuk dapat dipelajari sehingga nantinya diperoleh beberapa informasi terkait

bersangkutan dengan beberapa hal yang sudah ditetapkan dalam penelitian yang bertujuan untuk mengetahui masalah apa yang timbul sehingga pada akhirnya dapat ditarik beberapa kesimpulan terkait dengan beberapa variabel tersebut.

Adapun menurut Sugiyono (2019:69) variabel independen (variabel bebas) merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Sedangkan dependen (terikat) adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Variabel-variabel yang menjadi objek dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

3.4.1 Variabel bebas atau X (*Independent Variabel*)

Menurut Sugiyono (2019:69) variabel *independent* (variabel bebas) yang disimbolkan dengan huruf X merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel *dependent* (terikat). Dalam penelitian ini variabel *independent* terdiri dari faktor kemanfaatan (X1), faktor kemudahan (X2), faktor keamanan (X3), faktor promosi (X4) dan faktor fitur layanan (X5).

3.4.2 Variabel terikat atau Y (*Dependen Variabel*)

Menurut Sugiyono (2019:69) variabel *dependent* (terikat) yang disimbolkan dengan huruf Y merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Yang menjadi variabel *dependent* (variabel terikat) ialah kepuasan mahasiswa (Y) fakultas ekonomi universitas nias dalam menggunakan dompet digital aplikasi DANA.

Indikator variabel independen (X) dan variabel dependen (Y) dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 3.1 berikut ini.

Tabel 3.2 Definisi operasional variabel

No	Variabel	Defenisi	Indikator	Skala
1.	Faktor Kemanfaatan (X1)	Kemanfaatan adalah tingkatan kepercayaan pengguna bahwa	a. Proses transaksi pembayaran lebih cepat b. Pekerjaan efektif,	Likert

		teknologi atau sistem dapat meningkatkan performa mereka dalam bekerja. Ketika seseorang pengguna telah merasakan manfaat yang sesuai dengan janji yang ditawarkan oleh sebuah aplikasi.	dan c. Meningkatkan produktivitas. (Khoiriyah dkk, 2023)	
2.	Faktor Kemudahan (X2)	Kemudahan adalah cara untuk mengetahui sejauh mana produk digunakan oleh pengguna tertentu untuk mencapai tujuan mereka dengan cara yang efektif dan efisien, dan sejauh mana pengguna menjadi lebih puas saat menggunakan produk.	a. Mempermudah transaksi pembayaran, b. Mempercepat transaksi pembayaran, c. Memberikan keuntungan tambahan saat menyelesaikan transaksi, dan d. Meningkatkan efisiensi dalam melakukan transaksi pembayaran. (Aprilia dan Susanti, 2022)	Likert
3.	Faktor Keamanan (X3)	Keamanan adalah suatu upaya untuk mengamankan aset informasi terhadap	a. Jaminan Keamanan b. Kerahasiaan Data (Heriyana, 2020)	Likert

		ancaman yang mungkin timbul serta untuk melindungi dan menjamin tiga aspek penting dalam dunia maya yaitu kerahasiaan, keutuhan, dan ketersediaan data. pengukuran teknis.		
4.	Faktor Promosi (X4)	Promosi adalah bentuk komunikasi pemasaran yang membantu perusahaan berkomunikasi dengan pelanggan, dan juga dapat mempengaruhi pelanggan untuk membeli barang atau menggunakan jasa sesuai keinginan.	<ul style="list-style-type: none"> a. Periklanan (<i>Advertising</i>) b. Promosi Penjual (<i>Sales promotion</i>) c. Humas dan Pubilitas (<i>Public relations and publicity</i>) d. Penjual Pribadi (<i>Personal selling</i>) e. Penjual Langsung (<i>Direct selling</i>) (Aprilia dan Susanti, 2022) 	Likert
5.	Faktor Fitur Layanan (X5)	Fitur layanan adalah suatu produk yang memiliki berbagai fungsi dan karakteristik. Dengan adanya fitur layanan, konsumen dapat memilih produk yang diinginkan dengan	<ul style="list-style-type: none"> a. Kemudahan akses informasi tentang produk atau jasa, b. Keberagaman layanan transaksi, c. Keberagaman fitur, dan d. Inovasi produk. 	Likert

		lebih mudah dan dapat menjadi pembeda dengan produk yang bersaing.	(Aprilia dan Susanti, 2022)	
6.	Kepuasan Pelanggan (Mahasiswa) (Y)	Kepuasan pelanggan adalah penilaian karakteristik atau keunggulan produk dan jasa yang memberikan tingkat kepuasan pelanggan terkait pemenuhan kebutuhan konsumsi pelanggan, yang timbul dalam diri seseorang dalam bentuk kebahagiaan atau kekecewaan.	a. Nilai pelanggan b. Respon pelanggan c. Persepsi pelanggan (Rangkuti, 2022)	Likert

Sumber : diolah oleh peneliti 2023

3.5 Uji Instrumen Penelitian

Beberapa uji yang digunakan dalam penelitian ini antara lain adalah sebagai berikut :

3.5.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Sebuah instrumen atau kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada instrumen atau kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2018:51).

Uji signifikansi dilakukan dengan cara membandingkan nilai r-hitung dengan nilai r-tabel. Di dalam menentukan layak dan tidaknya suatu item yang akan digunakan, biasanya dilakukan uji signifikansi koefisien korelasi pada taraf signifikansi 0,05 yang artinya suatu item dianggap valid jika berkorelasi signifikan terhadap skor total. Jika r-hitung lebih besar dari r-tabel dan nilai positif maka butir atau pertanyaan atau variabel

tersebut dinyatakan valid. Sebaliknya, jika r -hitung lebih kecil dari r -tabel, maka butir atau pertanyaan atau variabel tersebut dinyatakan tidak valid.

3.5.2 Uji Reliabilitas

Menurut Ghozali (2018:45) reliabilitas sebenarnya adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi hasil pengukuran dari kuesioner dalam penggunaan yang berulang. Jawaban responden terhadap pertanyaan dikatakan reliabel jika masing-masing pertanyaan dijawab secara konsisten atau jawaban tidak boleh acak.

Dengan kriteria pengambilan keputusan sebagaimana dinyatakan oleh Ghozali (2018:46), yaitu jika koefisien *Cronbach Alpha* $> 0,70$ maka pertanyaan dinyatakan andal atau suatu konstruk maupun variabel dinyatakan reliabel. Sebaliknya, jika koefisien *Cronbach Alpha* $< 0,70$ maka pertanyaan dinyatakan tidak andal. Perhitungan reliabilitas formulasi *Cronbach Alpha* ini dilakukan dengan bantuan program IBM SPSS 26.

3.5.3 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan untuk menghindari terjadinya kecatatan dalam melakukan penelitian yang terdiri dari beberapa uji yaitu :

3.5.3.1 Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2018:161) Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Ada dua cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak, yaitu dengan analisis grafik dan uji statistik. Pada prinsipnya normalitas dapat dideteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik atau dengan melihat histogram dari residualnya (Ghozali, 2018:163). Dasar pengambilan keputusan dengan menggunakan analisis grafik adalah:

- a. Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- b. Jika data menyebar jauh dari diagonal atau tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

Sedangkan uji *Kolmogorof-Smirnov* dilakukan dengan membuat hipotesis:

Ho : data residual terdistribusi normal, apabila Asymp sig. (2-tailed) > 0,05

Ha : data residual tidak terdistribusi normal, apabila Asymp sig. (2-tailed) < 0,05

3.5.3.2 Uji Multikolinieritas

Menurut Ghozali (2018:107) uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Jika variabel independen saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak ortogonal. Variabel ortogonal adalah variabel independen yang nilai korelasi antar sesama variabel independen sama dengan nol. Untuk menguji ada tidaknya multikolinieritas dapat digunakan nilai tolerance atau variance inflation factor (VIF). Nilai tolerance yang rendah sama dengan nilai VIF tinggi (karena $VIF = 1/Tolerance$). Nilai *cutoff* yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinieritas adalah nilai Tolerance $\leq 0,10$ atau sama dengan nilai VIF ≥ 10 . Jika nilai tolerance > 0,10 atau nilai VIF < 10 maka hal tersebut menunjukkan tidak terjadi multikolinieritas.

- a. Nilai Tolerance $\leq 0,10$ dan VIF ≥ 10 , maka terdapat gejala multikolinieritas
- b. Nilai Tolerance $\geq 0,10$ dan VIF ≤ 10 , maka tidak terdapat gejala multikolinieritas

3.5.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Menurut Ghozali (2018:137) uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut Homoskedastisitas

dan jika berbeda disebut Heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang Homoskedastisitas atau tidak terjadi Heteroskedastisitas. Untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik plot antara nilai prediksi variabel terikat atau dependen yaitu ZPRED dengan residualnya SRESID. Deteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik scatterplot antara SRESID dan ZPRED dimana sumbu Y adalah Y yang telah diprediksi, dan sumbu X adalah residual (Y prediksi – Y sesungguhnya) yang telah di-studentized.

Dengan dasar analisis sebagai berikut:

- a. Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.
- b. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

3.5.3.4 Uji Autokorelasi

Menurut Ghazali (2018:111) Uji autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi linier ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode $t-1$ (sebelumnya).

Deteksi autokorelasi yaitu dengan cara :

- a) Jika $dW < dL$: maka terdapat autokorelasi positif
- b) Jika $dW > dU$: maka tidak terdapat autokorelasi positif
- c) Jika $dL > dW > dU$: maka pengujian tidak dapat disimpulkan
- d) Jika $(4 - dW) < dL$: maka terdapat autokorelasi negatif.
- e) Jika $(4 - dW) > dU$: maka pengujian tidak terdapat autokorelasi negatif.
- f) Jika $dL < (4 - dW) < dU$: maka pengujian tidak terdapat kesimpulan.

3.5.4 Teknik Analisis Data

3.5.4.1 Analisis Regresi Linier Berganda

Peneliti menguji hipotesis dengan teknik analisis regresi berganda dan penghitungannya dibantu dengan menggunakan software program SPSS (*Statistical Program For Social Science*) versi 26 dengan tujuan untuk menganalisis pengaruh antara dua variabel yaitu variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y), dimana analisis *linier* berganda memiliki variabel bebas lebih dari satu (Syaiful, 2018). Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan lima variabel bebas dan satu variabel terikat dengan persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1X_1 + \beta_2X_2 + \beta_3X_3 + \beta_4X_4 + \beta_5X_5 + e$$

Keterangan :

Y : Kepuasan Pelanggan (Mahasiswa)

: Nilai Konstanta

β : Koefisien Regresi

X1 : Faktor Kemanfaatan

X2 : Faktor Kemudahan

X3 : Faktor Keamanan

X4 : Faktor Promosi

X5 : Faktor Fitur Layanan

e : Standar Error

3.5.5 Pengujian Hipotesis

3.5.5.1 Uji Parsial (Uji T)

Menurut Ghozali (2018:179) uji parsial (t test) digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Uji parsial dalam data penelitian ini menggunakan tingkat signifikansi sebesar 0,05. Dengan tingkat signifikansi 5% maka kriteria pengujian adalah sebagai berikut :

- a. Bila nilai signifikan $< 0,05$ dan $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$, artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen.
- b. Bila nilai signifikansi $> 0,05$ dan $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$, artinya tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen

3.5.5.2 Uji Simultan (Uji F)

Menurut Ghozali (2018:179) uji pengaruh bersama-sama (joint) digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara bersama-sama atau joint mempengaruhi variabel dependen. Uji statistik F dalam penelitian ini menggunakan tingkat signifikansi atau tingkat kepercayaan sebesar 0,05. Jika di dalam penelitian terdapat tingkat signifikansi kurang dari 0,05 atau F hitung dinyatakan lebih besar daripada F tabel maka semua variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Sehingga dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Bila nilai probabilitas signifikansi $< 0,05$, dan $f \text{ hitung} > f \text{ tabel}$, maka semua variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.
- b. Bila nilai probabilitas signifikansi $> 0,05$, dan $f \text{ hitung} < f \text{ tabel}$, maka semua variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen

3.5.5.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Menurut Imam Ghozali (2018:95), koefisien determinasi pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen atau digunakan untuk mengukur perubahan variabel dependen (Y) yang disebabkan oleh variabel independen (X), dengan ketentuan semakin tinggi koefisien determinasi maka semakin baik pula kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabelnya.

3.6 Lokasi dan Jadwal Penelitian

Lokasi penelitian yaitu tempat dimana peneliti melakukan penelitian untuk memperoleh hasil mengenai data-data yang diinginkan dari objek yang

akan diteliti. Adapun lokasi penelitian dalam penelitian ini pada Universitas Nias Fakultas Ekonomi yang beralamat di Jalan Karet No. 30 Kelurahan Ilir , Kec. Gunungsitoli , Kota Gunungsitoli.

Tabel 3.3 Jadwal Penelitian

Kegiatan	Jadwal Penelitian (2023)																							
	April				Mei				Juni				Juli				Agustus				Septemb er			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Pengajua n Judul Penelitia n																								
Penyusu naan Proposal Penelitia n																								
Konsulta si Kepada Dosen Pembim bing																								
Pendafta ran Seminar Proposal																								
Persiapa n Penelitia n																								

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Tempat Penelitian

4.1.1 Sejarah Singkat Kampus Fakultas Ekonomi Universitas Nias

Fakultas Ekonomi merupakan salah satu fakultas yang ada di Universitas Nias dibawah naungan YAPERTI Nias yang berada di kota Gunungsitoli dan berdiri sejak tanggal 23 Agustus 2000 dengan SK Mendiknas Nomor: 168/D/O/2000 dengan nama STIE Pembangunan Nasional (STIE Pembnas). Pada tahun 2021 namanya berubah menjadi Fakultas Ekonomi setelah adanya penggabungan antara dua Perguruan Tinggi, yaitu Institut Keguruan dan Ilmu Pendidikan (IKIP) Gunungsitoli dan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pembangunan Nasional (STIE Pembnas) menjadi Universitas Nias. Universitas Nias terbentuk berdasarkan SK Kemdikbud Ristekdikti RI Nomor: 400/E/O/2021 yang memiliki tiga Fakultas yakni Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP), Fakultas Ekonomi (FE) dan Fakultas Sains dan Teknologi (FST). Fakultas Ekonomi Universitas memiliki dua program studi yakni program studi Manajemen (S1) dan Program Studi Akuntansi (D3).

4.1.2 Visi dan Misi Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Nias

Visi adalah tujuan atau arah utama yang ingin dicapai oleh suatu lembaga atau instansi, organisasi, sedangkan misi adalah suatu proses atau tahapan yang seharusnya dilalui oleh suatu lembaga atau instansi atau organisasi dengan tujuan agar bias mencapai visi tersebut. Visi dan Misi prodi manajemen fakultas ekonomi universitas nias, yakni sebagai berikut:

a. Visi

Menjadi Program Studi S1 Manajemen yang unggul, berdaya saing, berjiwa *entrepreneurship*, berbasis digital dan teknologi di Kepulauan Nias pada tahun 2027.

b. Misi

- 1) Menyelenggarakan pendidikan dan pengajaran untuk menghasilkan sarjana yang menguasai ilmu bidang manajemen dan memiliki

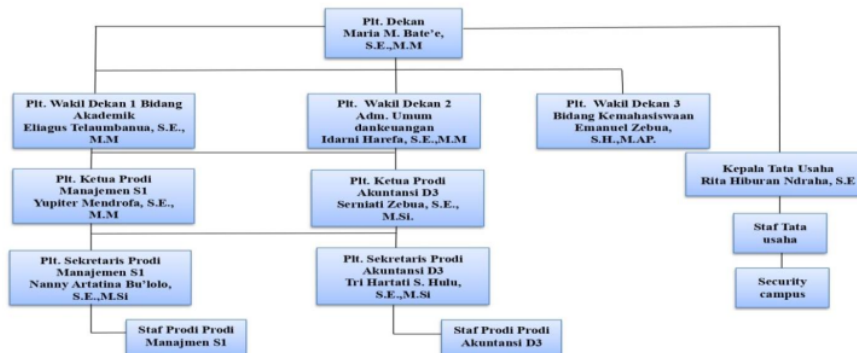
kompetensi dalam empat bidang utama: (1) Manajemen Sumber Daya Manusia; (2) Manajemen Keuangan; (3) Manajemen Pemasaran dan (4) Manajemen Operasional, serta mampu bersaing di tingkat lokal maupun regional.

- 2) Melaksanakan proses pembelajaran dengan kurikulum berbasis Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia (KKNI) dan Kurikulum Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) dengan kompetensi dalam bidang manajemen.
- 3) Menyelenggarakan Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat yang berkualitas di bidang manajemen yang bermanfaat bagi masyarakat.
- 4) Membentuk sumberdaya manusia yang memiliki kompetensi, profesional, mandiri, berkarakter, berwawasan global, dan mampu memberi kontribusi pada kemajuan ilmu pengetahuan, teknologi dan membentuk jiwa *entrepreneurship* berbasis digital dan teknologi.

4.1.3 Struktur Organisasi Fakultas Ekonomi Universitas Nias

Dalam rangka mencapai tujuan yang telah direncanakannya, setiap lembaga, instansi, dan organisasi haruslah memiliki suatu struktur organisasi yang baik. Struktur organisasi tersebut mencerminkan wewenang dan tanggung jawab di dalam perusahaan serata vertikal dan hubungan antar bagian secara horizontal. Dengan adanya struktur organisasi yang baik dan teratur maka akan mempermudah melakukan pengawasan secara langsung oleh pimpinan lembaga, instansi, organisasi kepada setiap bagian. stuktur organisasi Fakultas ekonomi universitas nias yakni sebagai berikut:

Gambar 4.1
Struktural Organisasi Fakultas Ekonomi Universitas Nias



4.1.4 Deskripsi Tugas dan Fungsi Dari Struktural Organisasi Fakultas Ekonomi Universitas Nias

Pembagian tugas dan tanggung jawab dari masing-masing bagian dalam struktur organisasi sesuai dengan fungsinya yaitu sebagai berikut:

1. Dekan Fakultas

Dekan mempunyai tugas dan wewenang meliputi:

- a. Memimpin penyelenggaraan pendidikan dan administrasi, membina dosen, membina tenaga kependidikan, membina mahasiswa dan alumni;
- b. Menyusun rencana strategi (RENSTRA) dan Rencana Anggaran Belanja Fakultas;
- c. Merencanakan, mengatur, membina, mengembangkan dan mengevaluasi, unit-unit pelaksana akademik, administrasi dan penunjang akademik yang ada di program studi;
- d. Mengusulkan kurikulum yang diusulkan oleh program studi kepada Rektor;

- e. Menyampaikan rencana kerja bidang akademik, laporan tahunan bidang akademik dan laporan akhir masa jabatan bidang akademik dalam rapat Senat Fakultas; dan
 - f. Menyampaikan laporan pertanggungjawaban keunagan fakultas setiap akhir tahun dan akhir masa jabatan kepada Rektor.
2. Wakil Dekan Bidang Akademik
- Wakil dekan bidang akademik mempunyai tugas dan wewenang mengkoordinasikan kegiatan dilingkungan fakultas yang meliputi:
- a. Melaksanakan, pengembangan pendidikan dan pengajaran;
 - b. Membina tenaga pelajar dan tenaga peneliti;
 - c. Melaksanakan kegiatan dibidang penelitian dan pengabdian kepada masyarakat dalam rangka turut membantu memecahkan masalah yang dihadapi masyarakat dan pembangunan;
 - d. Mengolah data yang menyangkut pendidikan dan pengajaran, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat;
 - e. Merencanakan dan melaksanakan kebijakan dasar yang menjadi pedoman bagi pimpinan fakultas dalam melaksanakan tugas-tugasnya dalam bidang akademik;
 - f. Merencanakan, melaksanakan, dan mengevaluasi kurikulum, silabus dan mata kuliah yang ditawarkan pada setiap jenjang pendidikan oleh setiap program studi;
 - g. Membina, mengembangkan, meningkatkan mutu dan disiplin akademik dosen;
 - h. Menyusun laporan akademik tahunan dan laporan akademik akhir masa jabatan;
 - i. Mewakili Dekan dalam hal Dekan berhalangan tetap atau tidak tetap; dan
 - j. Melaksanakan tugas-tugas kedinasan lain yang diberikan oleh Dekan
3. Wakil Dekan Bidang Administrasi dan Keuangan
- Wakil dekan bidang administrasi dan keuangan mempunyai tugas mengkoordinasikan kegiatan dilingkungan fakultas yang meliputi:
- a. Merencanakan dan mengelola anggaran;

- b. Mengelola ketatausahaan, kelengkapan kerumah tanggaan dan pemeliharaan ketertiban;
 - c. Mengelola data administratif umum dan keuangan;
 - d. Mengatur dan menyiapkan sarana dan prasarana perkuliahan dan kegiatan akademik lainnya;
 - e. Memelihara dan merawat semua fasilitas fisik yang ada didalam lingkungan fakultas;
 - f. Merencanakan dan melaksanakan kebijakan dasar berkenan dengan pengembangan administrasi, personalia, keuangan, aset, dan infrastruktur yang mendukung perencanaan program bidang akademik dan kemahasiswaan;
 - g. Menyusun dan melaksanakan Rencana Belanja Operasional Tahunan fakultas;
 - h. Menyusun laporan keuangan tahunan dan laporan keuangan akhir masa jabatan;
 - i. Membina, mengembangkan dan meningkatkan mutu dan disiplin tenaga kependidikan;
 - j. Membina, mengembangkan disiplin dosen;
 - k. Mewakili Dekan dalam hal Dekan dan Wakil Dekan Bidang Akademik berhalangan tidak tetap; dan
 - l. Melaksanakan tugas-tugas kedinasan lain yang diberikan oleh Dekan.
4. Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan
- Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan mempunyai tugas mengkoordinasikan kegiatan di lingkungan fakultas yang meliputi:
- a. Membina dan meningkatkan kewirausahaan, *softskill*, minat bakat, dan disiplin mahasiswa;
 - b. Melaksanakan bimbingan dan penyuluhan serta usaha kesejahteraan bagi mahasiswa;
 - c. Membangun jaringan kerjasama (*networking*) dengan institusi luar (*stakeholders*, industri dan masyarakat) di bidang kemahasiswaan dengan berkoordinasi kepada Wakil Rektor bidang kemahasiswaan, Alumni, Kerjasama dan Humas;

- d. Menciptakan iklim pendidikan yang baik dalam kampus dan membantu pelaksanaan program pembinaan, memelihara kesatuan dan persatuan bangsa berdasarkan Pancasila dan UUD 1945;
 - e. Melaksanakan kegiatan mahasiswa dalam rangka pembangunan dan tetap dilandasi nilai-nilai dan tanggungjawab akademik;
 - f. Merencanakan dan melaksanakan kebijakan dasar yang menjadi pedoman bagi pimpinan fakultas dalam melaksanakan tugas-tugasnya bidang kemahasiswaan;
 - g. Membina dan mengembangkan organisasi kemahasiswaan;
 - h. Melaksanakan tugas Kehumasan di tingkat Fakultas;
 - i. Menyusun Laporan Kemahasiswaan, Alumni dan Kerjasama tahunan dan akhir masa jabatan;
 - j. Mewakili Dekan dalam hal Dekan, Wakil Dekan Bidang Akademik, Wakil Dekan bidang Administrasi dan keuangan berhalangan tidak tetap; dan
 - k. Melaksanakan tugas-tugas kedinasan lain yang diberikan oleh Dekan.
5. Program Studi
- a. Program Studi sebagaimana yang dimaksud berkedudukan di fakultas;
 - b. Program studi terdiri atas: unsur Ketua dan Sekretaris;
 - c. Ketua Program Studi bertanggungjawab kepada Dekan.
 - d. Sekretaris Program Studi bertanggungjawab kepada Dekan Melalui Ketua Program Studi.
 - e. Program Studi adalah satuan kegiatan pendidikan dan pembelajaran yang memiliki kurikulum dan metode pembelajaran tertentu dalam satu jenis pendidikan akademik, pendidikan vokasi, pada suatu jenjang pendidikan atau satu cabang ilmu pengetahuan, Teknologi dan Seni (IPTEKS) tertentu dalam bidang keilmuan di fakultas.
 - f. Program Studi mempunyai tugas pendidikan akademi, dan profesi, secara profesional dalam satu cabang ilmu pengetahuan, teknologi dan/atau seni tertentu.

g. Ketua Program Studi dapat menyusun kelompok fungsional dosen *homebase* untuk mendukung penyelenggaraan program Studi dalam urusan:

- a) Akademik dan kurikulum;
- b) Tugas akhir/skripsi/proyek akhir/thesis;
- c) Asistensi perkuliahan dan praktikum/laboratorium/bengkel/studio;
- d) Kerja praktek/magang (internship);
- e) Penjaminan mutu dan akreditasi; dan
- f) Pengelola kelas internasional.

4.2 Deskripsi Data Responden

Responden dalam penelitian ini adalah mahasiswa-mahasiswi semester 5 program studi Manajemen (S1) di Fakultas Ekonomi Universitas Nias dengan jumlah sebanyak 80 orang. Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner melalui internet atau formulir *google form*. Adapun karakteristik yang ada dalam penelitian dibagi menjadi 2 bagian yaitu, jenis kelamin dan umur.

4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Pada penelitian ini kelompok karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin ada dua yaitu:

- 1) Laki-laki
- 2) Perempuan

Tabel 4.1
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

		JENIS_KELAMIN			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	LAKI-LAKI	48	60.0	60.0	60.0
	PEREMPUAN	32	40.0	40.0	100.0
Total		80	100.0	100.0	

Sumber : data diolah dengan SPSS 26, 2023

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin laki-laki berjumlah sebanyak 48 orang (60%) dan perempuan sebanyak 32 orang (40%). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa jumlah responden laki-laki lebih banyak dibandingkan dengan responden perempuan.

4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Dalam penelitian ini peneliti mengelompokkan karakteristik responden berdasarkan umur kedalam sepuluh kelompok yaitu mulai dari umur 19 tahun sampai 40 tahun. Adapun data karakteristik responden berdasarkan umur dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

		UMUR			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	19	9	11.3	11.3	11.3
	20	20	25.0	25.0	36.3
	21	16	20.0	20.0	56.3
	22	12	15.0	15.0	71.3
	23	6	7.5	7.5	78.8
	24	4	5.0	5.0	83.8
	25	9	11.3	11.3	95.0
	26	2	2.5	2.5	97.5
	27	2	2.5	2.5	100.0
	1	Total	80	100.0	100.0

Sumber : data diolah dengan SPSS 26, 2023

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa karakteristik responden berdasarkan umur yaitu, terdapat 9 orang yang berusia 19 tahun (11,3%), 20 orang yang berusia 20 tahun (25%), 16 orang yang berusia 21 tahun (20%), 12 orang yang berusia 22 tahun (15%), 6 orang yang berusia 23 tahun (7,5%), 4 orang yang berusia 24 tahun (5%), 9 orang yang berusia 25 tahun (11,3%), 2 orang yang berusia 26 tahun (2,5%), dan 2 orang yang berusia 27 tahun (2,5%). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa umur yang mendominasi ialah umur 20 tahun (25%).

4.3 Pengujian Instrumen Penelitian

4.3.1 Uji Validitas Butir Pernyataan

Uji validitas dilakukan untuk menilai item-item yang digunakan pada daftar kuesioner pernyataan, Sebuah instrumen atau kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada instrumen atau kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2018:51).

Untuk melihat pernyataan valid, dengan cara membandingkan r tabel dengan r hitung, dengan signifikansi 0.05 maka r tabel 80 adalah 0,220 dengan ketentuan jika r tabel (0,220) < r hitung maka dapat dikatakan valid. Hasil uji validitas menggunakan bantuan SPSS 26 dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

a. Uji Validitas Variabel Faktor Kemanfaatan (X1)

Tabel 4.3
Hasil Uji Validitas Variabel Faktor Kemanfaatan (X1)

		Correlations						FAKTOR_KE MANFAATA
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	N
X1.1	Pearson Correlation	1	.403**	.206	.456**	.345**	.158	.574**
	Sig. (2-tailed)		.000	.067	.000	.002	.162	.000
	N	80	80	80	80	80	80	80
X1.2	Pearson Correlation	.403**	1	.407**	.713**	.512**	.390**	.780**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	80	80	80	80	80	80	80

	N	80	80	80	80	80	80	80
X1.3	Pearson Correlation	.206	.407**	1	.651**	.476**	.633**	.752**
	Sig. (2-tailed)	.067	.000		.000	.000	.000	.000
	N	80	80	80	80	80	80	80
X1.4	Pearson Correlation	.456**	.713**	.651**	1	.562**	.505**	.882**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	80	80	80	80	80	80	80
X1.5	Pearson Correlation	.345**	.512**	.476**	.562**	1	.592**	.763**
	Sig. (2-tailed)	.002	.000	.000	.000		.000	.000
	N	80	80	80	80	80	80	80
X1.6	Pearson Correlation	.158	.390**	.633**	.505**	.592**	1	.720**
	Sig. (2-tailed)	.162	.000	.000	.000	.000		.000
	N	80	80	80	80	80	80	80
FAKTOR_K	Pearson Correlation	.574**	.780**	.752**	.882**	.763**	.720**	1
EMAN	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
FAAT	N	80	80	80	80	80	80	80
AN								

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber :Data diolah dengan SPSS 26, 2023

b. Uji Validitas Variabel Faktor Kemudahan (X2)

Tabel 4.4
Hasil Uji Validitas Variabel Faktor Kemudahan (X2)

		Correlations						FAKTOR_KE MUDAHAN
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	
X2.1	Pearson Correlation	1	.761**	.621**	.520**	.345**	.087	.745**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.002	.443	.000
	N	80	80	80	80	80	80	80
X2.2	Pearson Correlation	.761**	1	.818**	.655**	.487**	.206	.860**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.067	.000
	N	80	80	80	80	80	80	80
X2.3	Pearson Correlation	.621**	.818**	1	.693**	.458**	.204	.825**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.070	.000

	N	80	80	80	80	80	80	80
X2.4	Pearson Correlation	.520**	.655**	.693**	1	.721**	.402**	.857**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	80	80	80	80	80	80	80
X2.5	Pearson Correlation	.345**	.487**	.458**	.721**	1	.665**	.785**
	Sig. (2-tailed)	.002	.000	.000	.000		.000	.000
	N	80	80	80	80	80	80	80
X2.6	Pearson Correlation	.087	.206	.204	.402**	.665**	1	.539**
	Sig. (2-tailed)	.443	.067	.070	.000	.000		.000
	N	80	80	80	80	80	80	80
FAKT	Pearson Correlation	.745**	.860**	.825**	.857**	.785**	.539**	1
OR_K	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
EMU	N	80	80	80	80	80	80	80
DAHA	N							

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber :Data diolah dengan SPSS 26, 2023

c. Uji Validitas Variabel Faktor Keamanan (X3)

Tabel 4.5
Hasil Uji Validitas Variabel Faktor Keamanan (X3)

		Correlations						FAKTOR_KE AMANAN
		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	
X3.1	Pearson Correlation	1	.653**	.520**	.533**	.415**	.122	.669**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.282	.000
	N	80	80	80	80	80	80	80
X3.2	Pearson Correlation	.653**	1	.757**	.553**	.507**	.311**	.789**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.005	.000

	N	80	80	80	80	80	80	80
X3.3	Pearson Correlation	.520**	.757**	1	.753**	.592**	.387**	.844**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	80	80	80	80	80	80	80
X3.4	Pearson Correlation	.533**	.553**	.753**	1	.767**	.467**	.866**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	80	80	80	80	80	80	80
X3.5	Pearson Correlation	.415**	.507**	.592**	.767**	1	.733**	.866**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	80	80	80	80	80	80	80
X3.6	Pearson Correlation	.122	.311**	.387**	.467**	.733**	1	.668**
	Sig. (2-tailed)	.282	.005	.000	.000	.000		.000
	N	80	80	80	80	80	80	80
FAKT	Pearson Correlation	.669**	.789**	.844**	.866**	.866**	.668**	1
OR_K	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
EAM	N	80	80	80	80	80	80	80
ANA								
N								

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber :Data diolah dengan SPSS 26, 2023

d. Uji Validitas Variabel Faktor Promosi (X4)

Tabel 4.6

Hasil Uji Validitas Variabel Faktor Promosi (X4)

		Correlations						FAKTOR_PR
		X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4.5	X4.6	OMOSI
X4.1	Pearson Correlation	1	.787**	.844**	.808**	.809**	.780**	.916**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000

	N	80	80	80	80	80	80	80
X4.2	Pearson Correlation	.787**	1	.747**	.701**	.701**	.691**	.842**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	80	80	80	80	80	80	80
X4.3	Pearson Correlation	.844**	.747**	1	.838**	.786**	.793**	.914**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	80	80	80	80	80	80	80
X4.4	Pearson Correlation	.808**	.701**	.838**	1	.869**	.830**	.927**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	80	80	80	80	80	80	80
X4.5	Pearson Correlation	.809**	.701**	.786**	.869**	1	.929**	.937**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	80	80	80	80	80	80	80
X4.6	Pearson Correlation	.780**	.691**	.793**	.830**	.929**	1	.924**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	80	80	80	80	80	80	80
FAKT	Pearson Correlation	.916**	.842**	.914**	.927**	.937**	.924**	1
OR_P	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
ROMO	N	80	80	80	80	80	80	80
SI								

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber :Data diolah dengan SPSS 26, 2023

e. Uji Validitas Variabel Faktor Fitur Layanan (X5)

Tabel 4.7

Hasil Uji Validitas Variabel Faktor Fitur Layanan (X5)

Correlations

		X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	X5.5	X5.6	FAKTOR_FIT URLAYANA N
X5.1	Pearson Correlation	1	.552**	.603**	.569**	.567**	.451**	.782**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	80	80	80	80	80	80	80
X5.2	Pearson Correlation	.552**	1	.592**	.609**	.496**	.578**	.782**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	80	80	80	80	80	80	80
X5.3	Pearson Correlation	.603**	.592**	1	.620**	.629**	.320**	.804**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.004	.000
	N	80	80	80	80	80	80	80
X5.4	Pearson Correlation	.569**	.609**	.620**	1	.674**	.576**	.850**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	80	80	80	80	80	80	80
X5.5	Pearson Correlation	.567**	.496**	.629**	.674**	1	.582**	.841**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	80	80	80	80	80	80	80
X5.6	Pearson Correlation	.451**	.578**	.320**	.576**	.582**	1	.713**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.004	.000	.000		.000
	N	80	80	80	80	80	80	80
FAKTOR_FIT URLAYANA	Pearson Correlation	.782**	.782**	.804**	.850**	.841**	.713**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
N	80	80	80	80	80	80	80	80

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber :Data diolah dengan SPSS 26, 2023

f. Uji Validitas Variabel Kepuasan Mahasiswa (Y)

Tabel 4.8
Hasil Uji Validitas Kepuasan Mahasiswa (Y)

		Correlations						KEPUASAN_
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	MAHASISWA
Y1	Pearson Correlation	1	.552**	.400**	.389**	.241*	.089	.719**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.031	.430	.000
	N	80	80	80	80	80	80	80
Y2	Pearson Correlation	.552**	1	.557**	.371**	.151	-.037	.687**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.001	.180	.745	.000
	N	80	80	80	80	80	80	80
Y3	Pearson Correlation	.400**	.557**	1	.329**	.194	-.066	.633**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.003	.084	.558	.000
	N	80	80	80	80	80	80	80
Y4	Pearson Correlation	.389**	.371**	.329**	1	.566**	.158	.712**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.003		.000	.162	.000
	N	80	80	80	80	80	80	80
Y5	Pearson Correlation	.241*	.151	.194	.566**	1	.436**	.656**
	Sig. (2-tailed)	.031	.180	.084	.000		.000	.000
	N	80	80	80	80	80	80	80
Y6	Pearson Correlation	.089	-.037	-.066	.158	.436**	1	.419**
	Sig. (2-tailed)	.430	.745	.558	.162	.000		.000
	N	80	80	80	80	80	80	80
KEPU	Pearson Correlation	.719**	.687**	.633**	.712**	.656**	.419**	1
ASAN	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
_MAH	N	80	80	80	80	80	80	80
ASIS								
WA								

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Sumber :Data diolah dengan SPSS 26, 2023

Berdasarkan hasil dari tabel 4.3 sampai tabel 4.8 menunjukkan bahwa dari variabel kemanfaatan (X1), kemudahan (X2), keamanan (X3), promosi (X4), fitur layanan (X4), dan kepuasan mahasiswa (Y) memiliki nilai r-hitung > dari r-tabel (0,220). Dengan demikian, semua item pertanyaan yang diuji dengan bantuan SPSS versi 26 tersebut dinyatakan valid dan dapat digunakan untuk uji penelitian berikutnya.

4.3.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengukur kuesioner yang sudah valid dengan melihat tingkat konsisten tidaknya kuesioner tersebut untuk dapat dipercaya dan diandalkan oleh peneliti dalam melanjutkan penelitiannya. Suatu kuesioner dikatakan handal atau reliabel jika jawaban seseorang terhadap pernyataan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu, (Ghozali, 2018:45). Koefisien *Cronbach Alpha* > 0,70 maka pertanyaan dinyatakan andal atau suatu konstruk maupun variabel dinyatakan reliabel. Sebaliknya, jika koefisien *Cronbach Alpha* < 0,70 maka pertanyaan dinyatakan tidak andal. Hasil uji reliabilitas dengan bantuan SPSS versi 26 ditunjukkan dalam tabel berikut:

Tabel 4.9
Hasil Uji Reliabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.910	36

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	140.79	227.739	.093	.914
X1.2	141.22	218.531	.351	.910
X1.3	140.70	212.137	.617	.905
X1.4	141.01	209.734	.595	.906
X1.5	140.81	221.395	.349	.910
X1.6	141.00	216.835	.474	.908
X2.1	140.92	214.146	.464	.908
X2.2	140.81	212.407	.601	.906
X2.3	140.79	213.410	.588	.906
X2.4	140.76	215.905	.538	.907
X2.5	140.87	215.706	.503	.907

X2.6	140.85	219.091	.401	.909
X3.1	140.57	226.577	.218	.911
X3.2	140.61	225.683	.255	.910
X3.3	140.66	225.138	.272	.910
X3.4	140.59	225.638	.238	.911
X3.5	140.56	221.743	.395	.909
X3.6	140.65	221.294	.380	.909
X4.1	140.51	219.063	.533	.907
X4.2	140.50	221.316	.398	.909
X4.3	140.55	220.352	.452	.908
X4.4	140.50	215.342	.574	.906
X4.5	140.51	216.987	.523	.907
X4.6	140.52	217.063	.523	.907
X5.1	140.47	223.215	.397	.909
X5.2	140.50	221.392	.577	.907
X5.3	140.61	222.164	.382	.909
X5.4	140.54	219.340	.557	.907
X5.5	140.61	221.329	.410	.909
X5.6	140.46	223.973	.409	.909
Y1	140.52	216.885	.596	.906
Y2	140.50	220.405	.492	.908
Y3	140.62	219.503	.545	.907
Y4	140.66	219.568	.617	.907
Y5	140.54	219.087	.621	.906
Y6	140.71	221.245	.431	.908

Sumber :Data diolah dengan SPSS 26, 2023

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa semua variabel instrumen pernyataan yang diuji menggunakan SPSS versi 26 dalam penelitian ini semuanya dapat diandalkan dan reliable, seperti yang ditunjukkan dalam tabel di atas. Perbandingan nilai *Cronbach Alpha* > 0,70 menunjukkan bahwa semua variabel instrumen pernyataan sudah reliable dan dapat diandalkan untuk digunakan dalam uji penelitian berikutnya.

4.4 Uji Asumsi Klasik

4.4.1 Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2018: 145) uji normalitas dilakukan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel independen dan variabel dependen atau

keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Apabila variabel tidak berdistribusi secara normal maka hasil uji statistik akan mengalami penurunan. Uji ini dilakukan menggunakan SPSS versi 26 dan menggunakan rumus uji normalitas *Kolmogorov Smirnov* dan *P-lot*. Hasilnya dapat dilihat dalam tabel *one sample Kolmogorov Smirnov* dengan dasar pengambilan keputusan menggunakan *asyp.sign*. Dengan asumsi bahwa *probability* > dari 0,05 menunjukkan bahwa model regresi terdistribusi secara normal.

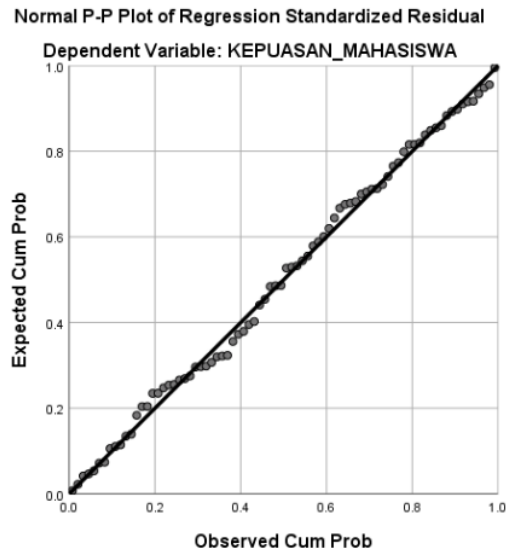
Tabel 4.10
Hasil Uji Normalitas (One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test)

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		80
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.19536821
Most Extreme Differences	Absolute	.057
	Positive	.057
	Negative	-.047
Test Statistic		.057
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

Sumber :Data diolah dengan SPSS 26, 2023

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa hasil dari signifikan uji *test Kolmogrov-Smirnov* sebesar 0,200 yang artinya tingkat signifikan lebih besar 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa data yang telah beredar dan telah di uji menggunakan SPSS versi 26 berdistribusi normal. Adapun hasil output dari uji P-Plot dapat dilihat pada gambar berikut:

Gambar 4.2
Hasil uji normalitas P-Plot



Sumber :Data diolah dengan SPSS 26, 2023

1 Berdasarkan output grafik diatas dapat disimpulkan bahwa semua item variabel dalam penelitian ini sudah terdistribusi secara normal, ini ditunjukkan pada grafik *P-Plot* di atas, yang menyebar ke satu arah dan mengikuti garis diagonal. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa model regresi data penelitian ini memenuhi syarat dan terdistribusi secara normal.

4.4.2 Uji Multikolinearitas

4 Menurut Ghozali (2018:107) uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Jika masing-masing variabel memiliki nilai *tolerance* > 0,100 atau sama dengan nilai *VIF* < 10,00 maka variabel tersebut tidak menunjukkan multikolinearitas.

Tabel 4.11
Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
Model			
1	(Constant)		
	FAKTOR_KEMANFAATAN	.877	1.140

FAKTOR_KEMUDAHAN	.787	1.271
FAKTOR_KEAMANAN	.907	1.103
FAKTOR_PROMOSI	.846	1.183
FAKTOR_FITURLAYANA	.843	1.186
N		

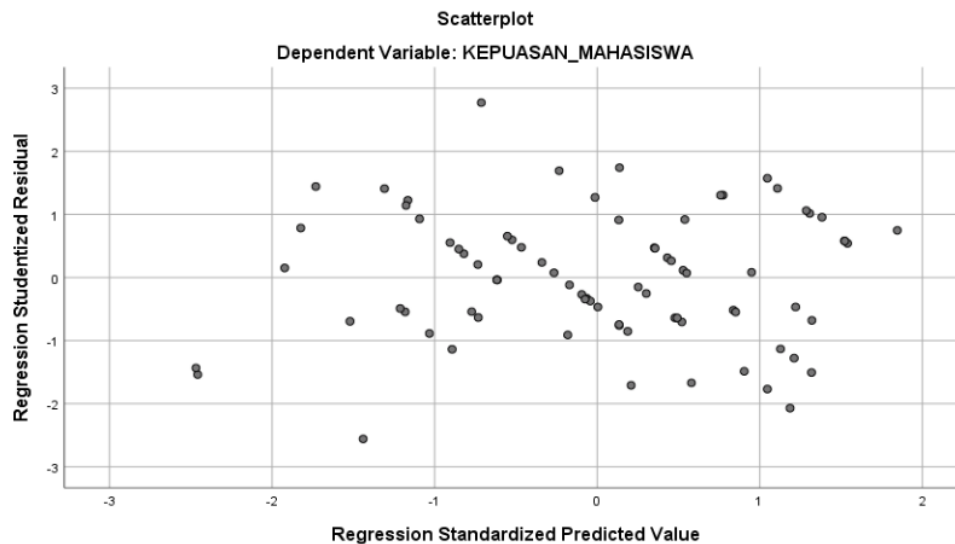
a. Dependent Variable: KEPUASAN_MAHASISWA
 Sumber :Data diolah dengan SPSS 26, 2023

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas pada penelitian ini, hal ini dapat dilihat dari setiap nilai dari variabel diatas yang menunjukkan nilai *tolerance* > 0,100 dan nilai VIF < 10,00, maka dapat disimpulkan tidak terjadi multikolinearitas antar variabel independen.

4.4.3 Uji Heteroskedastisitas

Menurut Ghozali (2018:120) uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual pada data pengamatan yang satu ke pengamatan lainnya. Untuk melihat model regresi pada uji heteroskedastisitas, digunakan *ouput* SPSS versi 26 untuk membuat grafik *scatter plot*. Dikatakan tidak terjadi heteroskedastisitas jika titik-titik pada grafik tersebar secara acak dan tersebar baik di atas maupun di bawah angka nol 0 pada sumbu Y.

Gambar 4.3
Hasil Uji Heteroskedastisitas



Sumber :Data diolah dengan SPSS 26, 2023

Berdasarkan gambar grafik *scatterplot* diatas menunjukkan bahwa data yang dikumpulkan tersebar secara acak tanpa membentuk pola tertentu di atas atau di bawah angka 0 pada sumbu Y. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa penelitian ini tidak menunjukkan masalah heteroskedasitas.

4.4.4 Uji Autokolerasi

Menurut Ghozali (2018:111) Uji autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi liner ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode t-1 (sebelumnya).

5 Deteksi autokorelasi yaitu dengan cara :

- g) Jika $dW < dL$: maka terdapat autokorelasi positif
- h) Jika $dW > dU$: maka tidak terdapat autokorelasi positif
- i) Jika $dL > dW > dU$: maka pengujian tidak dapat disimpulkan
- j) Jika $(4 - dW) < dL$: maka terdapat autokorelasi negatif.
- k) Jika $(4 - dW) > dU$: maka pengujian tidak terdapat autokorelasi negatif.
- l) Jika $dL < (4 - dW) < dU$: maka pengujian tidak terdapat kesimpulan.

Untuk mendeteksi autokorelasi dalam penelitian ini maka digunakan uji Durbin Watson (DW) berikut ini:

Tabel 4.12
Hasil Uji Autokorelasi

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.900 ^a	.809	.796	1.235	1.548

a. Predictors: (Constant), FAKTOR_FITURLAYANAN, FAKTOR_KEAMANAN, FAKTOR_KEMANFAATAN, FAKTOR_PROMOSI, FAKTOR_KEMUDAHAN

b. Dependent Variable: KEPUASAN_MAHASISWA

Sumber :Data diolah dengan SPSS 26, 2023

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui nilai durbin Watson (dW) sebesar 1.548, nilai ini akan dibandingkan dengan nilai tabel yang menggunakan signifikansi sebesar 5%. Jumlah sampel (N) 80 dan jumlah variabel independen (k) adalah 5, maka dari tabel di dapat nilai dU = 1,7716, dan nilai dL = 1,5070. Oleh karena itu, jika $(4 - dW) > dU$ atau $(2,452) > 1,5070$ maka dapat disimpulkan pengujian tidak terdapat autokorelasi negatif.

4.5 Uji Regresi Linear Berganda

Uji regresi linear berganda dilakukan untuk mengetahui arah dan seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen, disebut regresi linear berganda karena terdapat lebih dari satu variabel bebas atau terikat. Hasil uji regresi linear berganda dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.13
Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.771	1.483		1.194	.236
	FAKTOR_KEMANFAATAN	.114	.032	.195	3.599	.001
	FAKTOR_KEMUDAHAN	.251	.033	.433	7.563	.000
	FAKTOR_KEAMANAN	.135	.041	.175	3.286	.002
	FAKTOR_PROMOSI	.131	.033	.222	4.012	.000

FAKTOR_FITURLAYANAN	.313	.046	.377	6.824	.000
---------------------	------	------	------	-------	------

a. Dependent Variable: KEPUASAN_MAHASISWA

Sumber :Data diolah dengan SPSS 26, 2023

Tabel diatas menunjukkan bahwa koefisien regresi untuk variabel faktor kemanfaatan (X1) sebesar 0,114, faktor kemudahan (X2) sebesar 0,251, faktor keamanan (X3) sebesar 0,135, faktor promosi (X4) sebesar 0,131, dan faktor fitur layanan (X5) sebesar 0,313 serta menghasilkan *constant* sebesar 1,771 sehingga persamaan regresi linear berganda dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1X_1 + \beta_2X_2 + \beta_3X_3 + \beta_4X_4 + \beta_5X_5 + e$$

$$Y = 1,771 + 0,114 + 0,251 + 0,135 + 0,131 + 0,313 + e$$

Berdasarkan hasil dari persamaan regresi diatas dapat di jelaskan sebagai berikut:

- Konstanta sebesar 1,771 artinya jika variabel faktor kemanfaatan (X1), faktor kemudahan (X2), faktor keamanan (X3), faktor promosi (X4), dan faktor fitur layanan (X5) bernilai 0 (nol) maka kepuasan mahasiswa dalam menggunakan aplikasi DANA memiliki nilai sebesar 1,771.
- Koefisien regresi variabel faktor kemanfaatan (X1) sebesar 0,114 bernilai positif yang artinya jika variabel kemanfaatan meningkat sebesar 1 satuan, maka kemanfaatan akan meningkat sebesar 0,114 terhadap kepuasan mahasiswa dalam menggunakan aplikasi DANA.
- Koefisien regresi variabel faktor kemudahan (X2) sebesar 0,251 bernilai positif yang artinya jika variabel kemanfaatan meningkat sebesar 1 satuan, maka kemanfaatan akan meningkat sebesar 0,251 terhadap kepuasan mahasiswa dalam menggunakan aplikasi DANA.
- Koefisien regresi variabel faktor keamanan (X3) sebesar 0,135 bernilai positif yang artinya jika variabel keamanan meningkat sebesar 1 satuan, maka keamanan akan meningkat sebesar 0,135 terhadap kepuasan mahasiswa dalam menggunakan aplikasi DANA.
- Koefisien regresi variabel faktor promosi (X4) sebesar 0,131 bernilai positif yang artinya jika variabel promosi meningkat sebesar 1 satuan,

maka promosi akan meningkat sebesar 0,131 terhadap kepuasan mahasiswa dalam menggunakan aplikasi DANA.

- f. Koefisien regresi variabel faktor fitur layanan (X5) sebesar 0,313 bernilai positif yang artinya jika variabel fitur layanan meningkat sebesar 1 satuan, maka keamanan akan meningkat sebesar 0,313 terhadap kepuasan mahasiswa dalam menggunakan aplikasi DANA.

4.6 Pengujian Hipotesis

4.6.1 Uji Signifikan Parsial (Uji T)

Menurut Ghozali (2018:179), uji parsial (uji T) digunakan untuk mengetahui pengaruh dari masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Uji parsial dalam data penelitian ini menggunakan tingkat signifikansi sebesar 0,05. Jika nilai signifikansi < 0,05 dan T-hitung > T-tabel, artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen. Maka Ho ditolak dan H1 diterima, sebaliknya jika nilai signifikansi > 0,05 dan T-hitung < T-tabel, artinya tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen. Maka Ho diterima dan H1 ditolak. Adapun hasil dari uji t dapat dilihat pada table dibawah ini:

Tabel 4.14
Hasil Uji T (Parsial)

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	1.771	1.483		1.194	.236
	FAKTOR_KEMANFAATAN	.114	.032	.195	3.599	.001
	FAKTOR_KEMUDAHAN	.251	.033	.433	7.563	.000
	FAKTOR_KEAMANAN	.135	.041	.175	3.286	.002
	FAKTOR_PROMOSI	.131	.033	.222	4.012	.000
	FAKTOR_FITURLAYANAN	.313	.046	.377	6.824	.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN_MAHASISWA

Sumber :Data diolah dengan SPSS 26, 2023

Berdasarkan rumus $t\text{-tabel} = (a/2 ; n-k-1)$ yang dimana a = tingkat kepercayaan (0,05), n = jumlah sampel, dan k = jumlah variabel X atau $0,05/2 = 0,025 ; 80-5-1 = 74$ sehingga diperoleh angka T-tabel sebesar 1,992. Adapun hasil dari perhitungan masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat sebagai berikut:

1) Pengaruh faktor kemanfaatan (X1) terhadap kepuasan mahasiswa dalam penggunaan aplikasi DANA.

Pada variabel faktor kemanfaatan (X1) nilai T-hitung sebesar 3,599 yang artinya T-hitung $3,599 > T\text{-tabel } 1,992$ dan nilai signifikan $0,001 < 0,05$ maka artinya hipotesis diterima, variabel faktor kemanfaatan secara parsial mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dalam penggunaan aplikasi DANA.

2) Pengaruh faktor kemudahan (X2) terhadap kepuasan mahasiswa dalam penggunaan aplikasi DANA.

Pada variabel faktor kemudahan (X2) nilai T-hitung sebesar 7,563 yang artinya T-hitung $7,563 > T\text{-tabel } 1,992$ dan nilai signifikan $0,000 < 0,05$, maka artinya hipotesis diterima, variabel faktor kemudahan secara parsial mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dalam penggunaan aplikasi DANA.

3) Pengaruh faktor keamanan (X3) terhadap kepuasan mahasiswa dalam penggunaan aplikasi DANA.

Pada variabel faktor keamanan (X3) nilai T-hitung sebesar 3,286 yang artinya T-hitung $3,286 > T\text{-tabel } 1,992$ dan nilai signifikan $0,002 < 0,05$, maka artinya hipotesis diterima, variabel faktor keamanan secara parsial mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dalam penggunaan aplikasi DANA.

4) Pengaruh faktor promosi (X4) terhadap kepuasan mahasiswa dalam penggunaan aplikasi DANA.

Pada variabel faktor promosi (X4) nilai T-hitung sebesar 4,012 yang artinya T-hitung $4,012 > T\text{-tabel } 1,992$ dan nilai signifikan $0,000 <$

0,05, maka artinya hipotesis diterima, variabel faktor promosi secara parsial mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dalam penggunaan aplikasi DANA.

- 5) Pengaruh faktor fitur layanan (X5) terhadap kepuasan mahasiswa dalam penggunaan aplikasi DANA.

Pada variabel faktor fitur layanan (X5) nilai T-hitung sebesar 6,824 yang artinya T-hitung $6,824 > T\text{-tabel } 1,992$ dan nilai signifikan $0,000 < 0,05$, maka artinya hipotesis diterima, variabel faktor fitur layanan secara parsial mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dalam penggunaan aplikasi DANA.

4.6.2 Uji Simultan (Uji F)

Menurut Imam Ghozali (2018:98) uji F bertujuan untuk mengetahui pengaruh variable independen bersama-sama (simultan) terhadap variable dependen. Jika nilai signifikan $< 0,05$ maka hipotesis diterima dan jika nilai signifikan $> 0,05$ maka hipotesis ditolak. Adapun hasil dari uji simultan atau uji F yang di uji menggunakan bantuan SPSS versi 26 dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.14
Hasil Uji T (Parsial)

		ANOVA ^a				
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	478.804	5	95.761	62.775	.000 ^b
	Residual	112.884	74	1.525		
	Total	591.688	79			

a. Dependent Variable: KEPUASAN_MAHASISWA

b. Predictors: (Constant), FAKTOR_FITURLAYANAN, FAKTOR_KEAMANAN, FAKTOR_KEMANFAATAN, FAKTOR_PROMOSI, FAKTOR_KEMUDAHAN

Sumber :Data diolah dengan SPSS 26, 2023

Nilai F-tabel dapat diperoleh pada tabel distribusi F dengan rumus F-tabel = $(k; n-k)$, dimana k adalah jumlah variabel bebas sementara n adalah jumlah responden. Dalam penelitian ini $k = 5$ dan $n = 80$, maka menghasilkan angka F-tabel = $(5; 80-5) = (5;75)$ sehingga didapat nilai F-tabel sebesar 2,34. Berdasarkan tabel diatas diperoleh nilai F-hitung sebesar

62,775 > F-tabel sebesar 2,34 dengan nilai signifikan 0,000 < 0,05, sehingga dapat diartikan bahwa variabel bebas secara simultan dan signifikan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa.

4.6.3 Uji Koefisien Determinasi (R²)

Menurut Imam Ghozali (2018:95), koefisien determinasi pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen atau digunakan untuk mengukur perubahan variabel dependen (Y) yang disebabkan oleh variabel independen (X), dengan ketentuan semakin tinggi koefisien determinasi maka semakin baik pula kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabelnya. Adapun hasil dari uji koefisien determinasi dengan menggunakan bantuan SPSS versi 26 dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.15
Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.900 ^a	.809	.796	1.235	1.548

a. Predictors: (Constant), FAKTOR_FITURLAYANAN, FAKTOR_KEAMANAN, FAKTOR_KEMANFAATAN, FAKTOR_PROMOSI, FAKTOR_KEMUDAHAN

b. Dependent Variable: KEPUASAN_MAHASISWA
Sumber :Data diolah dengan SPSS 26, 2023

Berdasarkan tabel diatas, hasil uji yang dilakukan dengan bantuan SPSS versi 26 menunjukkan bahwa variabel faktor kemanfaatan (X1), faktor kemudahan (X2), faktor keamanan (X3), faktor promosi (X4), dan faktor fitur layanan (X5) memiliki pengaruh sebesar 0,809 atau jika dipersenkan 80,9% terhadap kepuasan mahasiswa dalam penggunaan aplikasi DANA.

4.7 Pembahasan Hasil Penelitian

Hasil penelitian yang telah dilakukan sebelumnya dengan menggunakan bantuan SPSS versi 26, dapat disimpulkan sebagai berikut:

4.7.1 Pengaruh Faktor Kemanfaatan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Nias Dalam Penggunaan Aplikasi DANA

Menurut Purba dkk dalam Agustino dkk (2021) “kemanfaatan adalah tingkatan kepercayaan pengguna bahwa teknologi atau sistem tertentu dapat meningkatkan performa mereka dalam bekerja”. Menurut Kotler dan Keller dalam Manurung dkk (2023), bahwa “kepuasan pelanggan merupakan rasa yang timbul dalam diri seseorang berupa kebahagiaan atau kekecewaan ketika membandingkan hasil yang dirasakan dengan produk atau jasa berdasarkan harapan.”

Berdasarkan hasil uji data variabel pengaruh faktor kemanfaatan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi universitas nias diperoleh hasil dengan nilai T-hitung sebesar T-hitung 3,599 > T-tabel 1,992 dan nilai signifikan 0,001 < 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis variabel faktor kemanfaatan (X1) diterima dan secara parsial mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Nias.

Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rozi (2023), yang menyatakan bahwa adanya pengaruh positif signifikan antara kemanfaatan dalam layanan *E-Wallet* DANA terhadap kepuasan pengguna di Kabupaten Kebumen. Hal ini membuktikan bahwa faktor kemanfaatan mampu mempengaruhi kepuasan mahasiswa dalam penggunaan aplikasi DANA di Fakultas Ekonomi Universitas Nias.

4.7.2 Pengaruh Faktor Kemudahan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Nias Dalam Penggunaan Aplikasi DANA

Jogiyanto dalam Aprilia dan Susanti (2022) “kemudahan didefinisikan sebagai sejauh mana seorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha.” Menurut Kotler dan Keller dalam Manurung dkk

(2023), bahwa “kepuasan pelanggan merupakan rasa yang timbul dalam diri seseorang berupa kebahagiaan atau kekecewaan ketika membandingkan hasil yang dirasakan dengan produk atau jasa berdasarkan harapan.”

Berdasarkan hasil uji data variabel pengaruh faktor kemudahan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Nias diperoleh hasil dengan nilai T-hitung 7,563 > T-tabel 1,992 dan nilai signifikan 0,000 < 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis variabel faktor kemudahan (X2) diterima dan secara parsial mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Nias.

Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Chusnah dan Khairunnisa (2020) dalam penelitiannya yang menunjukkan bahwa kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hal ini membuktikan bahwa faktor kemudahan mampu mempengaruhi kepuasan mahasiswa dalam penggunaan aplikasi DANA di Fakultas Ekonomi Universitas Nias.

4.7.3 Pengaruh Faktor Keamanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Nias Dalam Penggunaan Aplikasi DANA

Menurut Suryadharna & Budyastuti dalam Chusnah dan Khairunnisa (2020) “keamanan sistem informasi bisa diartikan sebagai kebijakan, prosedur, dan pengukuran teknis yang digunakan untuk mencegah akses yang tidak sah, perubahan program, pencurian dan kerusakan fisik terhadap sistem informasi.” Menurut Kotler dan Keller dalam Manurung dkk (2023), bahwa “kepuasan pelanggan merupakan rasa yang timbul dalam diri seseorang berupa kebahagiaan atau kekecewaan ketika membandingkan hasil yang dirasakan dengan produk atau jasa berdasarkan harapan.”

Berdasarkan hasil uji data variabel pengaruh faktor keamanan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Nias diperoleh hasil dengan nilai T-hitung 3,286 > T-tabel 1,992 dan nilai signifikan 0,002 < 0,05 maka artinya hipotesis diterima, variabel faktor keamanan secara parsial

mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dalam penggunaan aplikasi DANA di Fakultas Ekonomi Universitas Nias.

Hal ini sejalan dengan penelitian dari Marini (2022), yang menyatakan bahwa variabel keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pengguna aplikasi DANA. Hal ini membuktikan bahwa faktor keamanan mampu mempengaruhi kepuasan mahasiswa dalam penggunaan aplikasi DANA di Fakultas Ekonomi Universitas Nias.

4.7.4 Pengaruh Faktor Promosi Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Nias Dalam Penggunaan Aplikasi DANA

Menurut Tjiptono dalam Silaen dan Prabawani (2019) “promosi adalah bentuk komunikasi pemasaran artinya aktivitas pemasaran yang berusaha menyebarkan informasi, mempengaruhi/membujuk dan atau mengingatkan pasar sasaran atas perusahaan dan produknya agar bersedia menerima, membeli dan loyal pada produk yang ditawarkan perusahaan yang bersangkutan.” Menurut Kotler dan Keller dalam Manurung dkk (2023), bahwa “kepuasan pelanggan merupakan rasa yang timbul dalam diri seseorang berupa kebahagiaan atau kekecewaan ketika membandingkan hasil yang dirasakan dengan produk atau jasa berdasarkan harapan.”

Berdasarkan hasil uji data variabel pengaruh faktor promosi terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Nias diperoleh hasil dengan nilai T-hitung $4,012 > T\text{-tabel } 1,992$ dan nilai signifikan $0,000 < 0,05$, maka artinya hipotesis diterima, variabel faktor promosi secara parsial mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dalam penggunaan aplikasi DANA di Fakultas Ekonomi Universitas Nias.

Hal ini sejalan dengan penelitian dari Silaen dan Prabawani (2019) menyatakan bahwa promosi ada pengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan Pengguna aplikasi *E-Wallet*. Hal ini membuktikan bahwa faktor

promosi mampu mempengaruhi kepuasan mahasiswa dalam penggunaan aplikasi DANA di Fakultas Ekonomi Universitas Nias.

4.7.5 Pengaruh Fitur Layanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Nias Dalam Penggunaan Aplikasi DANA

Fitur adalah bagian dari produk atau layanan yang dimiliki oleh produk atau layanan, dan didefinisikan sebagai ciri atau fungsi dasar produk yang berhubungan dengan karakteristik produk yang dirancang untuk meningkatkan fungsi produk dan meningkatkan ketertarikan konsumen terhadapnya, Fitriana dalam Afdiani (2022). Menurut Kotler dan Keller dalam Manurung dkk (2023), bahwa “kepuasan pelanggan merupakan rasa yang timbul dalam diri seseorang berupa kebahagiaan atau kekecewaan ketika membandingkan hasil yang dirasakan dengan produk atau jasa berdasarkan harapan.”

Berdasarkan hasil uji data variabel pengaruh fitur layanan terhadap kepuasan mahasiswa fakultas ekonomi Universitas Nias diperoleh hasil dengan nilai T-hitung 6,824 > T-tabel 1,992 dan nilai signifikan 0,000 < 0,05, maka artinya hipotesis diterima, variabel faktor fitur layanan secara parsial mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dalam penggunaan aplikasi DANA di Fakultas Ekonomi Universitas Nias.

Hal ini sejalan dengan penelitian dari Devi (2023) menyatakan bahwa fitur layanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa pengguna aplikasi *e-wallet* DANA. Hal ini membuktikan bahwa faktor promosi mampu mempengaruhi kepuasan mahasiswa dalam penggunaan aplikasi DANA di Fakultas Ekonomi Universitas Nias.

4.7.6 Pengaruh Faktor Kemanfaatan, Kemudahan, Keamanan, Promosi, Dan Fitur Layanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa

Kriteria pengujian hipotesis dalam penggunaan statistik F adalah ketika nilai signifikansi $F < 0,05$, maka hipotesis alternatif diterima, yang menyatakan bahwa semua independen secara simultan dan signifikan

mempengaruhi variabel dependen (Ghozali, 2018:97). Berdasarkan nilai nilai F -hitung sebesar $62,775 > F$ -tabel sebesar $2,34$ dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$, sehingga dapat diartikan bahwa variabel bebas secara simultan dan signifikan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Maka dapat disimpulkan bahwa faktor kemanfaatan, faktor kemudahan, faktor keamanan, faktor promosi, dan fitur layanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dalam penggunaan aplikasi DANA di Fakultas Ekonomi Universitas Nias.

Uji koefisien determinasi bertujuan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali, 2018). Nilai koefisien determinasi terletak pada 0 dan 1. Klasifikasi koefisien korelasi yaitu, 0 (tidak ada korelasi), 0-0,49 (korelasi lemah), 0,50 (korelasi moderat), 0,51-0,99 (korelasi kuat), 1,00 (korelasi sempurna). Berdasarkan hasil uji yang dilakukan dengan SPSS versi 26 menunjukkan bahwa variabel faktor kemanfaatan (X1), faktor kemudahan (X2), faktor keamanan (X3), faktor promosi (X4), dan faktor fitur layanan (X5) memiliki pengaruh sebesar 0,809 atau jika dipersenkan 80,9% terhadap kepuasan mahasiswa dalam penggunaan aplikasi DANA di Fakultas Ekonomi Universitas Nias, sedangkan 0,191 atau 19,1% dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak digunakan pada penelitian ini. Artinya faktor kemanfaatan (X1), faktor kemudahan (X2), faktor keamanan (X3), faktor promosi (X4), dan faktor fitur layanan (X5) berkorelasi kuat terhadap kepuasan penggunaan aplikasi DANA di Universitas Nias.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang berjudul Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa Dalam Penggunaan Aplikasi DANA di Fakultas Ekonomi Universitas Nias, maka dapat disimpulkan hasil dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Adanya pengaruh faktor kemanfaatan (X1) terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Nias dalam penggunaan aplikasi DANA. Hal ini ditunjukkan dari uji T dengan nilai T-hitung $3,599 > T\text{-tabel } 1,992$ dan nilai signifikan $0,001 < 0,05$, dengan demikian variabel faktor kemanfaatan (X1) secara parsial mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Nias dalam penggunaan aplikasi DANA.
2. Adanya pengaruh faktor kemudahan (X2) terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Nias dalam penggunaan aplikasi DANA. Hal ini ditunjukkan dari uji T dengan nilai T-hitung $7,563 > T\text{-tabel } 1,992$ dan nilai signifikan $0,000 < 0,05$, dengan demikian variabel faktor kemudahan (X2) secara parsial mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Nias dalam penggunaan aplikasi DANA.
3. Adanya pengaruh faktor keamanan (X3) terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Nias dalam penggunaan aplikasi DANA. Hal ini ditunjukkan dari uji T dengan nilai T-hitung $3,286 > T\text{-tabel } 1,992$ dan nilai signifikan $0,002 < 0,05$, dengan demikian variabel faktor keamanan (X3) secara parsial mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Nias dalam penggunaan aplikasi DANA.
4. Adanya pengaruh faktor promosi (X4) terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Nias dalam penggunaan aplikasi DANA.

Hal ini ditunjukkan dari uji T dengan nilai T-hitung $4,012 > T\text{-tabel}$ $1,992$ dan nilai signifikan $0,000 < 0,05$, dengan demikian variabel faktor promosi (X4) secara parsial mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Nias dalam penggunaan aplikasi DANA.

5. Adanya pengaruh fitur layanan (X5) terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Nias dalam penggunaan aplikasi DANA. Hal ini ditunjukkan dari uji T dengan nilai T-hitung $6,824 > T\text{-tabel}$ $1,992$ dan nilai signifikan $0,000 < 0,05$, dengan demikian variabel faktor fitur layanan (X5) secara parsial mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Nias dalam penggunaan aplikasi DANA.
6. Adanya pengaruh faktor kemanfaatan (X1), faktor kemudahan (X2), faktor keamanan (X3), faktor promosi (X4), dan faktor fitur layanan (X5) terhadap kepuasan penggunaan aplikasi DANA di Fakultas Ekonomi Universitas Nias. Hal ini ditunjukkan dari uji F dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$, dengan demikian kelima variabel X tersebut dinyatakan berpengaruh secara simultan terhadap variabel Y.

5.2 **Saran**

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan, maka penelitian dapat mengemukakan beberapa saran yang bermanfaat dari hasil penelitian sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan DANA

Perusahaan DANA diharapkan dompet digital aplikasi DANA dapat mempertahankan kualitasnya, yang telah membuat pelanggan puas saat menggunakannya sebagai alat transaksi, dan juga peneliti menyarankan agar sistem keamanan lebih ditingkatkan untuk mencegah terjadinya penipuan.

2. Bagi Fakultas Ekonomi Universitas Nias

Fakultas Ekonomi Universitas Nias diharapkan untuk menawarkan mata kuliah yang lebih spesifik tentang penggunaan teknologi dan aplikasi yang

mempermudah transaksi, seperti *E-wallet* dan M-Banking, serta berbagai produk teknologi keuangan lainnya. Fakultas juga diharapkan untuk menyelenggarakan seminar tentang keuangan digital dan aktif mendukung dan mendorong mahasiswa untuk mengikuti acara yang berkaitan dengan teknologi keuangan di masa depan dengan inovasi keuangan seperti *E-wallet* dan M-Banking.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan peneliti selanjutnya dapat mengembangkan penelitian ini dengan menggunakan variabel yang lebih bervariasi yang belum pernah diuji sebelumnya. Selain itu, peneliti selanjutnya juga diharapkan untuk menambah faktor internal dan eksternal yang mempengaruhi kepuasan dalam penggunaan aplikasi DANA.

7 DAFTAR PUSTAKA

- Abrilia, N.D., Sudarwanto, Tri (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.
<https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/jptn/article/view/45517/38513>
- Afdani, Sri. (2022). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Mahasiswa Perbankan Syariah Dalam Menggunakan Dompot Digital (Aplikasi DANA). [Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh].
- Afola, S.C.M., Dewi, N.S.R.T. (2022). Minat Mahasiswa Akuntansi Untrim Sebagai Pengguna Ewallet Dengan Mempertimbangkan Persepsi Kemanfaatan, Persepsi Kemudahan, Dan Persepsi Kepercayaan. *Kumpulan Riset Akuntansi*. 13(2) ; 267-277.
<https://www.ejournal.warmadewa.ac.id/index.php/krisna/article/view/4390/3073>
- Agustino, L., Ujianto., Yousida, I., (2021). Pengaruh Promosi, Persepsi Kemudahan Dan Persepsi Manfaat Terhadap Minat Penggunaan *E-Wallet* Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Mediasi Pada Pengguna *E-Wallet* Di Kota Banjarmasin. *Jurnal Kindai*. 17(3) ; 401-422.
<https://ejournal.stiepancasetia.ac.id/kindai/article/view/631>
- Ainun Nadhifah. (2018). Berkenalan dengan DANA, Startup yang Hadirkan Masa Depan Pembayaran Digital di Indonesia diakses pada 2 Mei 2020 dari <https://id.techinasia.com/dana-danmasa-depan-pembayaran-digital>
- Aprilia, R. W., Susanti, D. N., (2022). Pengaruh Kemudahan, Fitur Layanan, dan Promosi Terhadap Keputusan Penggunaan *E-Wallet* Dana di Kabupaten Kebumen. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*. 4(3) ; 399-409.
<https://jurnal.universitaspurabangsa.ac.id/index.php/jimmba/index>
- Astuti, I.S., Nugroho E.S., (2021). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Masyarakat Dalam Menggunakan Aplikasi Dompot Digital Go-Pay. *Jurnal Manajemen*. 13(1) ; 26-36.
<https://journal.feb.unmul.ac.id/index.php/JURNALMANAJEMEN/article/view/8546/1204>
- Bank Indonesia. (2016). *Peraturan Bank Indonesia No. 18/40/PBI/2016 tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran*. Jakarta: Divisi Informasi Hukum, Departemen Hukum, Departemen Komunikasi.
- Cahyono, Y. T., Adha, A. H., (2022). Pengaruh Manfaat, Kemudahan, Dan Keamanan Terhadap Minat Penggunaan E-Money Pada Aplikasi Dana Di Masa Pandemi Covid-19. *Seminar Nasional Pariwisata dan Kewirausahaan (SNPK)*. 1(1) ; 439-444.

<https://usahid.ac.id/conference/index.php/snpk/article/view/71/58>

- Chusnah, Khairunnisa, Indriana, T., (2020). Pengaruh Kemudahan Dan Keamanan Terhadap Kepuasan Konsumen *Fintech* (Studi Kasus Pada Pengguna Aplikasi DANA). *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. 3(1) ; 111-122.
- Desita, W., Dewi, A. K. R. S., (2022). Pengaruh Persepsi Kemanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Risiko, Promosi dan Fitur Layanan terhadap Minat Menggunakan Transaksi Non *Cash* pada Aplikasi Dompot Elektronik (*E-Wallet*). *Jurnal Akuntansi Profesi*. 13(1) ; 115-124.
- Dr. Meithiana Indrasari. (2019). Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan. Unitomo press, Jl. Semolowaru No 84, Surabaya 60283 Jawa Timur, Indonesia
- Dr. Suyanto. (2023). Mengenal Dompot Digital di Indonesia. Banten; CV. AA Rizky, Jl. Raya Ciruas Petir, Puri Citra Blok B2 No. 34
- Gunawan, I. (2020). Keamanan Data: Teori dan Implementasi. Google Publisher.
- Ghozali., I. (2018). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS. Semarang : Universitas Diponegoro.
- Hasanah, Fitriani., (2021). Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Penggunaan Aplikasi Dana Sebagai Penyedia Jasa Dompot Digital (Studi Kasus Mahasiswa FITK UIN Syarif Hidayatullah Jakarta). [Universitas Islam Negeri (UIN) Syarif Hidayatullah Jakarta].
- Heriyana., (2020). Pengaruh Kepercayaan, Dan Keamanan terhadap Keputusan Mahasiswa Dalam Belanja *Online*. *Jurnal Ekonomia*. 10(1) ; 33-39.
<https://www.ejournal.lembahdempo.ac.id/index.php/ITBis-E/article/view/89>
- Hutami, L. T., dan Septyarini, E. 2018. Intensi Penggunaan Electronic Wallet Generasi Milenial pada Tiga Startup "Unicorn" Indonesia Berdasarkan Modifikasi TAM. *Jurnal Manajemen*. Vol 8, No. 2, 136-145.
- Khoiriyah, S. U., Halim, M., Zulkarnaeni, A. S. (2023). Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Dan Persepsi Keamanan Terhadap Minat Menggunakan *Financial Technology* Pada Aplikasi Dana. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis*. 9 (1) ; 70-79
- Lestari, M. Soleh, A. Nasution, S. (2023). Pengaruh E-Wallet dan E-Money Terhadap Perilaku Konsumtif Masyarakat Kota Bengkulu. *Jurnal EMAK*. 4(1) ; 85-94
- Manurung, R.A., Nasution, M.R.L.I., Nurbaiti. (2023). Analisis Pengaruh Penggunaan Dompot Digital Terhadap Mental Accounting Dan Tingkat Kepuasan Pada Masyarakat Di Sumatera Utara. *Jurnal Kajian Pendidikan Ekonomi dan Ilmu Ekonomi*. 7(2) ; 455-465.

<https://journal.unpas.ac.id/index.php/oikos/article/view/7603/3627>

Masili, V., Lumanauw, B., Tielung M.J.V., (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Usaha Toko Bahan Bangunan Mentari Di Desa Sea Kecamatan Pineleng Kabupaten Minahasa. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis, Dan Akuntansi*. 10(4) ; 44-51.
<https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/emba/article/view/43690>

Naomi, Adisti. (2022). *Pengguna Dompot Digital di Indonesia Kian Tinggi, Mana yang Paling Banyak Digemari?*, (Online),
(<https://goodstats.id/article/penggunaan-dompot-digital-di-indonesia-kian-tinggi-dompot-digital-apa-paling-banyak-digunakan-0C7Nx>) diakses 10 Juli 2023

Naurah, Nada. (2023). *E-wallet Jadi Metode Pembayaran Terpopuler di Indonesia 2022, Ini Potensinya Pada 2025 Mendatang*, (online),
(<https://goodstats.id/article/e-wallet-jadi-metode-pembayaran-terpopuler-di-indonesia-2022-ini-potensinya-pada-2025-mendatang-FOnnm>) diakses 10 juli 2023

Nisa, K., Abidin, F. I. N., (2023). Preferensi Mahasiswa Akuntansi Muhammadiyah Sidoarjo dalam Memilih Aplikasi Dompot Digital. 1-8.

Novyantri, R., Setiawardani, M., (2021). Pengaruh E-Service Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi Pada Dompot Digital Dana (Studi Pada Pengguna Dana). *Journal Administration, Business and Organization*. 2(3) ; 49-58.
<https://ijabo.a3i.or.id>

Oliver, R. L. (2019). "Customer Satisfaction: A Comparative Analysis of Performance and Expectations." *Journal of Consumer Research*, 45(3), 489-498.

Pambudi, R. D., (2019). Perkembangan *Fintech* Di Kalangan Mahasiswa Uin Walisongo. *Jurnal Pembelajaran IPS Dan PKN*. 4(2) ; 74-81.
<https://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/harmony/article/view/36456>

Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/Pbi/2018 Tentang *Uang Elektronik*. Bank Indonesia (online)
<https://www.bi.go.id/id/publikasi/peraturan/Documents/PBI-200618.pdf>

Purwanto, H., Yandri, D., Yoga, M.P., (2022). Perkembangan Dan Dampak Financial Technology (*Fintech*) Terhadap Perilaku Manajemen Keuangan Di Masyarakat. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Organisasi Dan Bisnis Kompleksitas*. 11(1) ; 80-91.
<https://ejournal.swadharma.ac.id/index.php/kompleksitas/article/view/220>

- Rahardyan, A. (2021, February 11). Paylater Kian Populer, 83 Persen Responden Sebut Penolong dari Kebutuhan Mendadak. *Finansial.Bisnis.Com*.
<https://finansial.bisnis.com/read/20210211/89/1355178/paylater-kian-populer-83-persenresponden-sebut-penolong-dari-kebutuhan-mendadak>
- Rozi,A.S. (2023). Pengaruh Keamanan, Kemanfaatan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Dalam Menggunakan Aplikasi E-Wallet Dana. Universitas Putra Bangsa.
http://eprints.universitaspurabangsa.ac.id/id/eprint/1181/2/JURNAL_ALFI_185503369.pdf
- Setiawan, A., Maria, B., (2022). Model Kepuasan Pengguna Aplikasi *E-Wallet* Dana. *Sinta S5* . 6(4) ; 6865-6874.
<https://journal.upy.ac.id/index.php/pkn/article/view/4305/2688>
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistyowati, R., Paais, L. S., Rina, R., (2020). Persepsi Konsumen Terhadap Penggunaan Dompot Digital. *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi*. 4(1) ; 17-34.
<http://studentjournal.umpo.ac.id/index.php/isoquant>
- Silaen, E. dan Prabawani, B., (2019). Pengaruh Persepsi Kemudahan Menggunakan EWallet dan Persepsi Manfaat Serta Promosi Terhadap Minat Beli Ulang Saldo EWallet OVO. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*. 8(4) ; 155-163.
<https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jiab/article/view/24834>
- Tyas Ruli Wahyuning, Azizah Nurul., (2022). Analisa Kepuasan Pengguna Dompot Digital melalui *Continuance Use Intention* dengan *Expectation Confirmation* Model. *Jurnal Ilmiah Poli Bisnis*. 14(2) : 126-140
<https://ejournal2.pnp.ac.id/index.php/jipb>
- Wasiaturrahma, Ajija, S., Sulistyowati, C. dan Farihah, E. (2019). *Fintech dan Prospek Bisnis Koperasi Syariah*. Scopindo Media Pustaka. Surabaya.

"Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa Dalam Penggunaan Aplikasi DANA di Fakultas Ekonomi Universitas Nias"

ORIGINALITY REPORT

28%

SIMILARITY INDEX

32%

INTERNET SOURCES

13%

PUBLICATIONS

17%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	repository.ar-raniry.ac.id Internet Source	12%
2	repository.radenfatah.ac.id Internet Source	4%
3	ejournal.undiksha.ac.id Internet Source	3%
4	Submitted to Universitas Diponegoro Student Paper	2%
5	Submitted to Universitas Pamulang Student Paper	2%
6	repository.stei.ac.id Internet Source	2%
7	eprints.iain-surakarta.ac.id Internet Source	1%
8	repository.uin-suska.ac.id Internet Source	1%

repository.uinsaizu.ac.id

9

Internet Source

1 %

10

Ratnawaty Marginingsih. "Financial Technology (Fintech) Dalam Inklusi Keuangan Nasional di Masa Pandemi Covid-19",
Moneter - Jurnal Akuntansi dan Keuangan,
2021

Publication

1 %

Exclude quotes Off

Exclude matches < 1%

Exclude bibliography Off

"Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa Dalam Penggunaan Aplikasi DANA di Fakultas Ekonomi Universitas Nias"

GRADEMARK REPORT

FINAL GRADE

GENERAL COMMENTS

/0

PAGE 1

PAGE 2

PAGE 3

PAGE 4

PAGE 5

PAGE 6

PAGE 7

PAGE 8

PAGE 9

PAGE 10

PAGE 11

PAGE 12

PAGE 13

PAGE 14

PAGE 15

PAGE 16

PAGE 17

PAGE 18

PAGE 19

PAGE 20

PAGE 21

PAGE 22

PAGE 23

PAGE 24

PAGE 25

PAGE 26

PAGE 27

PAGE 28

PAGE 29

PAGE 30

PAGE 31

PAGE 32

PAGE 33

PAGE 34

PAGE 35

PAGE 36

PAGE 37

PAGE 38

PAGE 39

PAGE 40

PAGE 41

PAGE 42

PAGE 43

PAGE 44

PAGE 45

PAGE 46

PAGE 47

PAGE 48

PAGE 49

PAGE 50

PAGE 51

PAGE 52

PAGE 53

PAGE 54

PAGE 55

PAGE 56

PAGE 57

PAGE 58

PAGE 59

PAGE 60

PAGE 61

PAGE 62

PAGE 63

PAGE 64

PAGE 65

PAGE 66

PAGE 67

PAGE 68

PAGE 69

PAGE 70

PAGE 71

PAGE 72

PAGE 73

PAGE 74

PAGE 75

PAGE 76

PAGE 77

PAGE 78

PAGE 79

PAGE 80

PAGE 81

PAGE 82

PAGE 83

PAGE 84

PAGE 85

PAGE 86

PAGE 87
