

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN APLIKASI DOMPET
DIGITAL DANA TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA
MENGUNAKAN METODE E-SERVICE QUALITY**

PROPOSAL TUGAS AKHIR



Diajukan oleh:
Muhammad Aji
8040190233

Untuk Persyaratan Penelitian Dan Penulisan Tugas Akhir
Sebagai Akhir Proses Studi Strata 1

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS DINAMIKA BANGSA
2022**

IDENTITAS PROPOSAL PENELITIAN

1. Judul Proposal : Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Layanan Aplikasi Dompot Digital Dana Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode E-Service Quality
2. Program Studi : Sistem Informasi
3. Jenjang Pendidikan : Strata 1 (S1)
4. Peneliti :
 - a. Nama Lengkap : Muhammad Aji
 - b. NIM : 8040190233
 - c. Jenis Kelamin : Laki-Laki
 - d. Alamat : Jalan Raja Yamin, Lrg.Gotong Royong. RT 27. RW 08 Kel.Selamat Kota Jambi
 - e. No. Telepon : 0895622072920
 - f. Email : mhdaji0701@gmail.com

1. LATAR BELAKANG

Seiring berjalannya waktu, di mana teknologi dan informasi berkembang sangat cepat, masyarakat mengharapkan segalanya serba mudah dan efisien sehingga membawa kita kepada arah basis digital dan mobile. Fenomena tersebut dimanfaatkan oleh industri jasa keuangan untuk berinovasi dalam mengembangkan bisnisnya yang menghadirkan teknologi berupa *e-wallet* atau dompet digital [1].

E-wallet atau sering disebut dengan dompet digital merupakan salah satu aplikasi digital payment yang masuk dalam *Financial Technology*, *e-wallet* berupa sebuah aplikasi yang terpasang dalam ponsel pintar yang dapat memudahkan pengguna dalam melakukan transaksi keuangan. Dengan hanya memiliki akun di *e-wallet* dan sudah terhubung dengan jaringan internet, *e-wallet* bisa digunakan kapanpun dan dimana saja sebagai pembayaran yang sah, di Indonesia sendiri banyak *e-wallet* yang sering digunakan oleh masyarakat seperti OVO, DANA, ShopeePay, GoPay, dan aplikasi *e-wallet* lainnya [2].

Dalam penelitian ini peneliti mengambil aplikasi *e-wallet* DANA sebagai objek untuk dilakukan analisis, DANA dikenal sebagai dompet digital Indonesia berbasis online yang memberikan layanan transaksi nontunai dan nonkartu dengan cepat, praktis, dan terjamin privasi serta keamanan bagi para pemakai aplikasi. Aplikasi DANA saat ini tersedia di platform IOS maupun Android. DANA tercatat sebagai penyelenggara uang elektronik berizin pada tanggal 29 Februari 2016, walaupun terbilang muda dari pendahulunya, aplikasi DANA dapat menduduki posisi ke 3 sebagai daftar dompet digital terbesar di Indonesia [3].

Dari data yang didapat pada play store aplikasi DANA memiliki rating atau penilaian 4,4 dari 5, dengan jumlah ulasan sebanyak 2 juta dari para penggunanya, dengan begitu dapat dilihat bahwa banyak orang yang menggunakan aplikasi ini untuk keperluan transaksi sehari-hari, selain itu aplikasi DANA yang paling banyak digunakan oleh pengguna di lingkungan peneliti, termasuk peneliti yang juga menggunakan aplikasi ini.

Aplikasi DANA menawarkan kemudahan dalam melakukan transaksi secara online. Namun, dari kemudahan yang ditawarkan, masih ada beberapa kekurangan dalam pelayanan dan pengoperasiannya yang membuat pengguna merasa tidak

puas, seperti pada saat melakukan *top up* terkadang saldo yang di isi tidak masuk ke dalam akun pengguna padahal transaksi sudah berhasil, kesulitan saat mengupgrade akun menjadi premium yang sudah dilakukan berulang kali tetapi masih gagal, pengguna juga mengalami kendala pada saat melakukan pembelian pulsa atau kuota internet yang tidak masuk setelah dilakukan pembayaran serta pengembalian saldo yang cukup lama, dan fitur transaksi untuk pengisian saldo *e-commerce* yang tidak bisa dilakukan sedangkan nomor virtual account yang dimasukan telah benar, selain itu kecepatan aplikasi saat di operasikan masih lambat dan harus di refresh agar lebih cepat.

Dari permasalahan yang di uraikan di atas penulis tertarik untuk melakukan penelitian untuk menganalisis kualitas pelayanan dari aplikasi dompet digital DANA dengan menggunakan metode *e-servqual*. *E-servqual* sendiri merupakan tingkat seberapa efektif sebuah situs web atau aplikasi memberikan kemudahan kepada penggunanya untuk mengoperasikan aplikasi, dengan adanya kegiatan pembelian dan kegiatan pengiriman dari produk dan jasa. E-service quality pada dasarnya yaitu bentuk perusahaan untuk melakukan kegiatan yang memiliki kegunaan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan para konsumen [4].

Berdasarkan uraian latar belakang di atas penulis mengambil judul **“ANALISIS KUALITAS LAYANAN APLIKASI DOMPET DIGITAL DANA TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE E-SERVICE QUALITY”**

2. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas, maka rumusan masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana menganalisis kualitas layanan dari aplikasi Dompet digital DANA terhadap kepuasan pengguna dengan menggunakan metode *e-servqual* ?
2. Variabel *e-servqual* manakah yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pengguna dari aplikasi Dompet digital DANA?

3. BATASAN MASALAH

Untuk menghindari terjadinya masalah pembahasan diluar dari topik dan agar tidak menyimpan dari permasalahan, maka penulis memberikan Batasan permasalahan sebagai berikut:

1. Penelitian ini menggunakan analisis 4 variabel e-servqual yaitu
2. Pengumpulan data berupa kuisioner dengan bantuan layanan google form.
3. Penelitian ini dilakukan pada aplikasi Dompot digital DANA.
4. Responden dalam penelitian ini adalah pengguna dari aplikasi DANA di Kota Jambi.
5. Pengolahan data menggunakan software smartpls 25.

4. TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan Latar Belakang dalam Rumusan Masalah diatas, maka tujuan penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui kualitas layanan aplikasi Dompot digital DANA terhadap kepuasan pengguna menggunakan metode e-servqual.
2. Untuk mengetahui variabel e-servqual mana yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi DANA.

5. MANFAAT PENELITIAN

Ada beberapa manfaat dari penelitian ini yaitu :

1. Dapat memberikan bahan pertimbangan dan masukan kepada pihak aplikasi DANA dalam mengelola layanan pada aplikasi agar kualitas nya sesuai dengan yang diinginkan oleh kepuasan pengguna.
2. Bagi penulis dapat menambah pengetahuan dan wawasan melalui penelitian ini.
3. Bagi peneliti selanjutnya atau pembaca agar dapat menambah referensi dan wawasan baru sesuai dengan bidang teknologi informasi pada umumnya.

6. LANDASAN TEORI

Pada bagian ini berisikan konsep-konsep teoritis yang digunakan sebagai kerangka atau landasan untuk menjawab masalah penelitian. Pembahasan pada bagian ini di fokuskan pada literatur-literatur yang membahas konsep teoritis yang relevan dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian.

6.1 Analisis

Menurut Spredley mengatakan bahwa analisis merupakan cara berpikir yang berkaitan dengan pengujian secara sistematis terhadap sesuatu untuk menentukan bagian hubungan antar bagian dan hubungannya dengan keseluruhan.

Analisis adalah suatu usaha untuk mengurai suatu masalah atau fokus kajian menjadi bagian-bagian (*decomposition*) sehingga susunan/tatanan bentuk sesuai yang diurai itu tampak dengan jelas dan karenanya bisa secara lebih terang ditangkap maknanya atau lebih jernih dimengerti duduk perkaranya.

Nasution dalam Sugiyono melakukan analisis adalah pekerjaan sulit, memerlukan kerja keras. Tidak ada cara tertentu yang dapat diikuti untuk mengadakan analisis, sehingga setiap peneliti harus mencari sendiri metode yang dirasakan cocok dengan sifat penelitiannya. Bahan yang sama bisa diklarifikasi berbeda [5].

Analisis juga merupakan suatu kegiatan dalam mempelajari serta mengevaluasi suatu bentuk permasalahan atau kasus yang terjadi [6].

Menurut Jogiyanto Analisis dapat didefinisikan sebagai penguraian dari suatu sistem informasi yang utuh ke dalam bagianbagian komponennya dengan maksud untuk mengidentifikasi dan mengevaluasi permasalahan, kesempatan, hambatan yang terjadi dan kebutuhan yang diharapkan sehingga dapat diusulkan perbaikannya [7].

6.2 Kualitas Layanan

Menurut Rangkuti kualitas jasa atau service quality adalah jasa pelayanan yang kita berikan kepada pelanggan. Kualitas juga adalah suatu keseluruhan ciri dan karakteristik yang dimiliki suatu produk dan jasa yang dapat memberikan kepuasan pada penggunaanya. Semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan menyebabkan semakin tingginya kepuasan pelanggan dan juga mendukung harga yang lebih

tinggi serta biaya yang lebih rendah. Kualitas pelayanan digambarkan sebagai gabungan dari atribut layanan atau dimensi yang diinginkan konsumen [8].

Pengertian kualitas menurut Kotler dan Kaller, merupakan keseluruhan ciri-ciri produk atau pelayanan yang memiliki pengaruh atau dampak pada adanya kemampuan yang memiliki tujuan memberikan kepuasan pada kebutuhan tersirat. Kualitas layanan atau jasa merupakan keunggulan (*excellence*) yang diinginkan oleh pelanggan merupakan suatu tujuan yang dicapai dari suatu keunggulan dan kualitas atas layanan [4].

Kualitas layanan adalah model yang menggambarkan kondisi pelanggan dalam membentuk harapan akan layanan dari pengalaman masa lalu, promosi dari mulut kemulut, dan iklan dengan membandingkan pelayanan yang mereka harapkan dengan apa yang mereka terima/rasakan [9].

6.3 Aplikasi

Aplikasi berasal dari kata bahasa Inggris "*Application*" yang artinya merupakan bentuk dari kata kerja "*to apply*" atau dalam Bahasa Indonesia artinya pengolah. Secara istilah, aplikasi komputer adalah subkelas perangkat lunak komputer yang memakai kemampuan komputer dengan langsung melaksanakan suatu tugas yang diinginkan pengguna tersebut. Selain itu, pengertian aplikasi adalah suatu perintah yang mengeksekusi dalam memberikan sebuah petunjuk kerja serta fungsi yang diinginkan. Dan pengertian aplikasi secara umum adalah sebagai alat terapan yang berfungsi secara khusus serta terpadu sesuai kemampuan yang dimiliki aplikasi adalah suatu perangkat komputer yang sudah siap dipakai sebagai *Users* [10].

Sedangkan menurut Surabri, aplikasi adalah alat terapan yang difungsikan secara khusus dan terpadu sesuai kemampuan yang dimilikinya. Menurut Asropudin, aplikasi adalah *software* yang dibuat oleh suatu perusahaan komputer untuk mengerjakan tugas-tugas tertentu, misalnya *Ms. Word*, *Ms.Excel* [11].

Menurut Rachmad Hakim S, aplikasi adalah perangkat lunak yang digunakan untuk tujuan tertentu, seperti mengolah dokumen, mengatur *Windows* &, permainan (*game*), dan sebagainya [12].

6.4 E-Wallet

E-wallet atau dompet elektronik merupakan layanan web atau program yang berguna untuk menyimpan dan mengontrol informasi belanja online seorang user, seperti informasi password, login, alamat pengiriman pembeli, dan informasi detail mengenai kartu kredit user. Informasi pelanggan tersebut akan disimpan dalam suatu tempat sentral yang aman. E-wallet menyediakan cara yang tepat, nyaman, dan aman kepada penggunaannya untuk melakukan transaksi secara online di seluruh dunia [13].

E-Wallet adalah aplikasi atau layanan dompet elektronik yang berfungsi untuk transaksi antar pengguna agar lebih mudah diakses oleh masyarakat. Transaksi yang bisa dilakukan oleh E-Wallet seperti mengirim uang ke teman atau orang sekitar, membayar barang dan jasa dengan membatasi jumlah uang yang terdapat pada aplikasi. Teknologi yang semakin canggih dan semakin mudah diakses oleh masyarakat untuk bertransaksi pembayaran online maupun offline [14].

E-wallet biasanya berwujud aplikasi yang terpasang dalam ponsel pintar. Dengan hanya dengan memiliki akun di e-wallet dan sudah terhubung dengan jaringan internet, e-wallet bisa digunakan kapan dan dimana saja sebagai pembayaran yang sah [2].

6.5 Aplikasi Dompet Digital DANA

E-Wallet aplikasi DANA 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. E-Wallet aplikasi DANA didesain untuk menjadikan transaksi nontunai dan non kartu secara digital, cepat, dan praktis [14].

DANA banyak digunakan oleh pengguna untuk melakukan transaksi seperti pembelian pulsa, token listrik, dan transaksi pembayaran lainnya, selain itu DANA digunakan untuk melakukan transfer uang ke pengguna lain melalui transfer bank.

6.6 Kepuasan Pengguna

Kepuasan konsumen memiliki definisi yaitu adanya tingkat perasaan seseorang yang ada setelah membandingkan dengan hasil kinerja yang akan dibandingkan dengan harapan dari seseorang itu sendiri. Salah satu dari adanya tiga tingkat

kepuasan umum dapat dirasakan oleh konsumen seperti kinerja di bawah harapan maka dengan begitu konsumen akan merasakan kekecewaan, namun apabila kinerja yang dihasilkan dapat sesuai dengan harapan atau target maka konsumen akan merasa puas dan jika kinerja yang dihasilkan dapat melebihi dari harapan maka konsumen akan merasa sangat senang ataupun puas [4].

Kepuasan pelanggan adalah persepsi individual terhadap performa barang atau jasa yang berhubungan dengan ekspektasi pelanggan [9].

Kepuasan didalam definisi secara umum dapat berarti terdapat adanya perasaan senang ataupun kecewa yang dialami seseorang dari adanya membandingkan produk atau kinerja yang dirasakan (atau hasil) layanan dengan harapan [4].

6.7 Metode E-servqual

Menurut Kotler dan Keller e-servqual merupakan suatu seni dan ilmu memilih pasar atau sasaran untuk mendapatkan, menjaga, dan menumbuhkan pelanggan dengan menciptakan, menyerahkan dan mengkomunikasikan nilai pelanggan yang unggul [13].

Kualitas layanan berbasis online (e- service quality) sangat penting sebagai penentu kesuksesan atau gagalnya dari pedagang elektronik, dimana e-service quality menunjukkan bagaimana suatu situs e- commerce melayani dan memfasilitasi belanja, pemesanan, dan pengiriman secara online. Hal ini bertujuan untuk terjadinya pengerjaan yang efektif dan efisien [1].

E- Service Quality dikembangkan untuk mengevaluasi dan penilaian terhadap layanan-layanan yang terdapat pada jaringan internet. E-Service Quality diartikan sebagai perluasan dari kemampuan suatu situs untuk memberikan fasilitas kegiatan berbelanja, pembelian, dan distribusi secara efektif dan efisien [3].

Pengertian model e-servqual yang mencakup tujuh dimensi (efficiency, fulfillment, reability, privacy, responsiveness, compensation, dan contact) dijelaskan sebagai berikut [15]:

Skala layanan inti pada e-servqual.

- a. Efficiency: kemampuan pelanggan mencari informasi yang berkaitan dengan produk serta kemudahan dalam mengakses dan meninggalkan website dengan upaya minimal.

- b. fulfillment: pemenuhan produk dan memberikan layanan yang diminta pelanggan secara benar dan tepat waktu.
- c. Reability: kemampuan untuk melakukan layanan yang dijanjikan secara akurat dan dapat diandalkan.
- d. Privacy: jaminan bahwa data dan transaksi pelanggan aman dan tidak dibocorkan.

Skala layanan pemulihan pada e-servqual.

- a. Responsiveness: kemampuan memberikan informasi yang tepat kepada pelanggan ketika timbul masalah dan memiliki mekanisme pemberian garansi.
- b. Compensation: pemberian ganti rugi kepada pelanggan ketika timbul kesalahan atau kegiatan sistem.
- c. Contact: memberikan kemudahan komunikasi antara nasabah dengan staf secara online atau melalui telepon ketika pelanggan membutuhkan informasi terkait dengan produk dan layanan.

6.8 Skala Likert

Skala Likert menurut Djaali ialah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang suatu gejala atau fenomena pendidikan. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner, dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survey [16].

Skala Likert memiliki pengukuran berupa skala tes dimulai dari 1 sampai 5, dimana 1 adalah STS (sangat tidak setuju) dan 5 adalah SS (sangat setuju) untuk setiap pertanyaan positif dan pertanyaan negatif sebaliknya, dapat di lihat pada tabel

Tabel 6.1 Skala Likert

Pernyataan Positif	Pernyataan Negatif
Sangat Setuju (SS) = 5	Sangat Setuju (SS) = 1
Setuju (S) = 4	Setuju (S) = 2
Netral (N) = 3	Netral (N) = 3

Tidak Setuju (TS) = 2	Tidak Setuju (TS) = 4
Sangat Tidak Setuju (STS) = 1	Sangat Tidak Setuju (STS) = 5

6.9 SPSS

SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) yaitu software khusus untuk pengolahan data statistik yang paling populer dan paling banyak digunakan di seluruh dunia. SPSS dipakai dalam berbagai riset pasar, pengendalian dan perbaikan mutu (quality improvement), serta riset-riset sains.

Dilihat dari fungsinya, SPSS digunakan dalam pengolahan dan analisis data kuantitatif, karena saling berhubungan dan juga termasuk dalam ruang lingkup statistik. Awalnya SPSS dibuat untuk keperluan pengolahan data statistik untuk ilmu-ilmu sosial, sehingga SPSS merupakan singkatan dari Statistical Package for the Social Sciences. Sesuai dengan perkembangan jaman, saat ini kemampuan SPSS diperluas untuk melayani berbagai jenis pengguna (user), seperti untuk proses produksi di pabrik, riset ilmu sains, dan lain-lain [17].

7. METODOLOGI PENELITIAN

7.1 Alat dan Bahan Penelitian

Alat bantu yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Perangkat keras (Hardware)

Perangkat keras yang digunakan untuk penelitian ini adalah:

 - a. Laptop Lenovo AMD A4
 - b. RAM 4 GB dan Hard Disk Drive 500GB
2. Perangkat Lunak (Software)
 - a. Microsoft word 2019
 - b. Microsoft Excel 2019
 - c. Google Form
 - d. SPSS versi 25
 - e. Mendeley

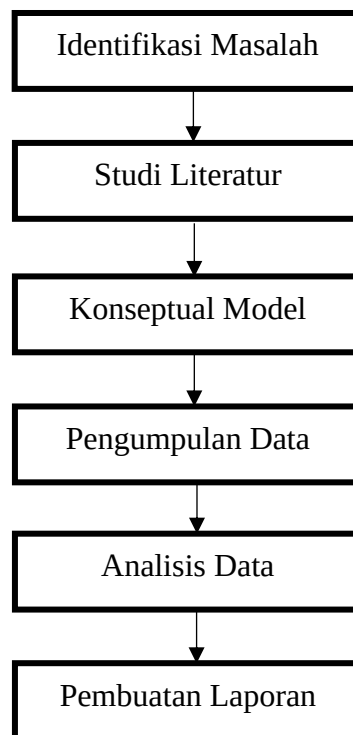
Bahan yang akan di perlukan untuk melakukan penelitian ini adalah berupa data sebagai berikut:

- a. Data Kuesioner
- b. Aplikasi DANA
- c. Buku-buku dan jurnal dari internet yang terkait dengan penelitian ini

7.2 Metode Penelitian

7.2.1 Kerangka kerja penelitian

Kerangka kerja penelitian merupakan tahapan-tahapan dari keseluruhan rangkaian kerja pada sebuah penelitian. Tahapan yang akan dilakukan dalam penelitian ini disusun berdasarkan bagan atau diagram yang dapat dilihat pada gambar berikut.



Gambar 7.1 Kerangka Kerja Penelitian

Berdasarkan kerangka kerja peneltian pada gambar 3.1 dapat diurutkan pembahasan masing-masing tahap penelitian adalah sebagai berikut :

1. Identifikasi Masalah

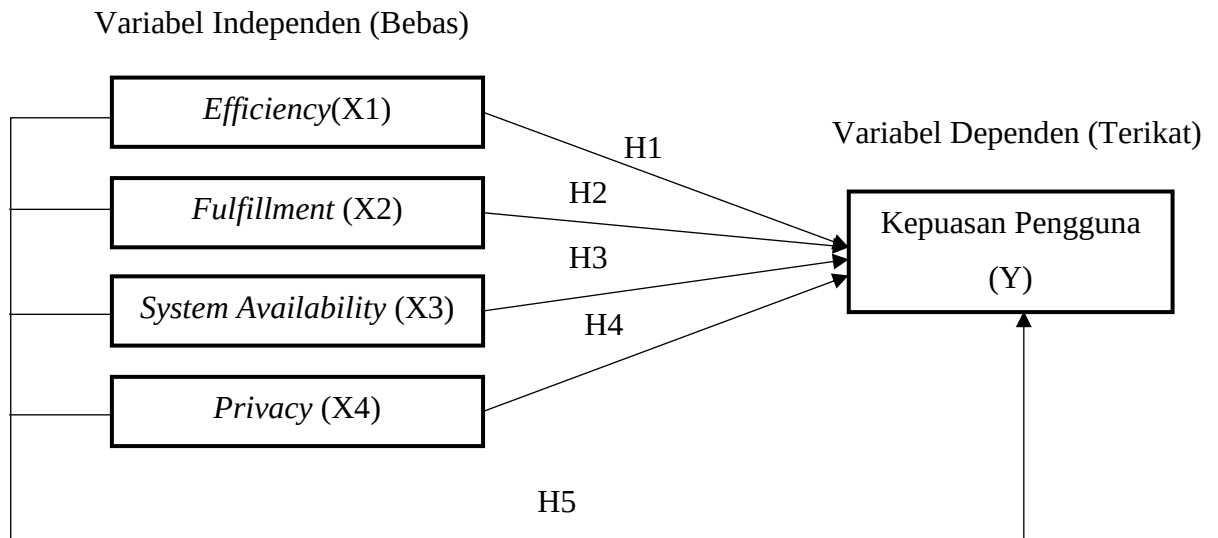
Identifikasi masalah merupakan suatu tahap permulaan dari pengembangan masalah yang dimana suatu objek tertentu dapat kita kenali sebagai suatu masalah. Pada tahap ini, penulis melakukan identifikasi masalah pada sistem yang sedang berjalan guna mengetahui kebutuhan yang harus dipenuhi. Dengan cara melihat/mengamati, meneliti, dan mengkaji tentang aplikasi Dompot Digital DANA.

2. Studi Literatur

Studi literatur adalah cara untuk menyelesaikan persoalan tentang menelusuri sumber-sumber tulisan yang pernah dibuat sebelumnya. Pada tahap studi literatur ini, penulis melakukan penelusuran yaitu mencari informasi dengan cara membaca, dan mengambil data melalui berbagai sumber buku, jurnal atau situs-situs di internet yang berhubungan dengan masalah yang akan dijadikan penelitian sebagai dasar dalam melakukan penelitian ini.

3. Konseptual Model

Pada tahapan ini dilakukan identifikasi factor-faktor yang diperoleh dari kegiatan studi literatur untuk mengetahui hubungan antara pengguna dan dimensi yang diterapkan pada metode e-servqual dengan menggunakan 4 dimensi yang berkaitan dengan permasalahan yang telah diketahui yaitu dimensi *efficiency*, *fulfilment*, *reliability*, dan *privacy* yang diduga berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Adapun konseptual model dalam penelitian ini sebagai berikut.



Gambar 7.2 Konseptual Model [15].

Hipotesis adalah dugaan sementara yang harus dicari tahu kebenarannya. Pada jenis penelitian kuantitatif menekankan hipotesis pada dua macam, yaitu hipotesis satu variabel dan hipotesis dua variabel atau lebih.

Hipotesis yang dapat dirumuskan pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. H1 : Terdapat pengaruh antara variabel *efficiency* (X1) terhadap kepuasan pengguna.
2. H2 : Terdapat pengaruh antara variabel *fullfilment* (X2) terhadap kepuasan pengguna
3. H3 : Terdapat pengaruh antara variabel *System Availability* (X3) terhadap kepuasan pengguna
4. H4 : Terdapat pengaruh antara variabel *privacy* (X4) terhadap kepuasan pengguna
5. H5 : Terdapat pengaruh secara simultan (bersama-sama) antara variabel *efficiency*, *fulfillment*, *System Availability*, dan *privacy* terhadap kepuasan pengguna.

4. Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan tahapan yang dilakukan untuk mengumpulkan dan mengukur informasi mengenai variabel yang di teliti, dengan cara sistematis yang memungkinkan responden untuk menjawab pertanyaan yang diajukan, serta menguji hipotesis dan mengevaluasi hasil.

Dalam penelitian ini pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuisioner kepada pengguna aplikasi DANA menggunakan bantuan google form dan disebarikan secara online kepada responden.

Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert dimana responden akan memilih jawaban dengan nilai 1 sampai 5 dimana dengan keterangan sangat tidak setuju sampai sangat setuju

Tabel 7.1 Skala Likert

Pernyataan Positif	Pernyataan Negatif
Sangat Setuju (SS) = 5	Sangat Setuju (SS) = 1
Setuju (S) = 4	Setuju (S) = 2
Netral (N) = 3	Netral (N) = 3
Tidak Setuju (TS) = 2	Tidak Setuju (TS) = 4
Sangat Tidak Setuju (STS) = 1	Sangat Tidak Setuju (STS) = 5

5. Analisis Data

Setelah melakukan pengumpulan data menggunakan metode-metode di atas, penulis akan melakukan analisis data berdasarkan hasil observasi dengan membuat pertanyaan kuesioner dengan bantuan aplikasi *SPSS*. Pada penelitian ini, data yang dianalisis adalah hasil kuisioner yang disebarikan sebelumnya, data tersebut akan di analisis dengan bantuan *SPSS* untuk menjawab semua permasalahan dan menjawab hipotesis yang telah dibangun.

6. Pembuatan Laporan

Pembuatan laporan adalah suatu bentuk penyampaian berita, keterangan, pemberitahuan ataupun pertanggung jawaban baik secara tertulis atau laporan. Melalui laporan penelitian ini pembaca dapat mengetahui proses tahapan penelitian, bagaimana analisis dan pengolahan data dilakukan yang disusun sebagai laporan, dan dapat dijadikan sebagai dokumentasi bagi peneliti selanjutnya.

7.3 Populasi Dan Teknik Pengambilan Sampel

Populasi Merupakan keseluruhan dari kumpulan elemen yang memiliki sejumlah karakteristik umum, yang terdiri dari bidang-bidang untuk di teliti. Atau, populasi adalah keseluruhan kelompok dari orang-orang, peristiwa atau barang-barang yang diminati oleh peneliti untuk diteliti, sedangkan sampel merupakan suatu sub kelompok dari populasi yang dipilih untuk digunakan dalam penelitian. [18].

7.3.1 Teknik pengambilan sampel

Sampel adalah bagian dari suatu populasi yang mewakili karakteristik populasi untuk diteliti). Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan metode non-probabilitas yaitu menggunakan teknik Purposive Sampling. Sampel diambil berdasarkan kriteria tertentu yaitu :

1. Responden merupakan pengguna aplikasi DANA
2. Responden merupakan pengguna yang mengetahui fitur-fitur dalam menggunakan aplikasi DANA

Ukuran sampel diambil dengan menggunakan Rumus Hair et al. Rumus Hair digunakan karena ukuran populasi yang belum diketahui dengan pasti. ukuran sampel yang ideal dan representatif tergantung pada jumlah variabel kemudian di kalikan dengan jumlah instrument [19].

Dalam penelitian ini variabel yang di gunakan berjumlah 5 dan instrument yang digunakan 15 buah, sehingga jumlah sampel yang di perlukan yaitu $5 \times 15 = 75$ Jadi jumlah sampel yang diambil untuk kuesioner dibulatkan menjadi 100 sesuai dengan batas minimum sampel

7.4 Uji Instrumen

7.4.1 Uji validitas

Validitas adalah suatu indeks yang menunjukkan alat ukur itu benar-benar mengukur apa yang hendak diukur. Semakin tinggi validitas instrumen menunjukkan semakin akurat alat pengukur itu mengukur suatu data. Pengujian validitas ini penting dilakukan agar pertanyaan yang diberikan tidak menghasilkan data yang menyimpang dari gambaran variabel yang dimaksud [20].

7.4.2 Uji reliabilitas

Konsep dasar realibilitas adalah sejauh mana hasil suatu pengukuran yang digunakan bersifat tetap terpercaya serta terbebas dari galat pengukuran. Sedangkan uji reliabilitas instrument untuk mengetahui apakah data yang dihasilkan dapat diandalkan atau bersifat tangguh [21].

7.5 Uji Asumsi Klasik

7.5.1 Uji normalitas

Uji Normalitas merupakan syarat dalam analisis parametrik dimana distribusi data harus normal. Pengujian menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov untuk mengetahui apakah distribusi data pada tiap-tiap variabel normal atau tidak. Jika nilai signifikansi pada uji Kolmogorov-Smirnov lebih besar dari 0,05 maka residual berdistribusi normal. Sebaliknya bila nilai signifikansi pada uji Kolmogorov-Smirnov lebih kecil dari 0,05 maka residual tidak berdistribusi normal [19].

7.5.2 Uji heterodekastisitas

Uji Heterokedastisitas ini bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Model regresi yang seharusnya terjadi seharusnya tidak terjadi heterokedastisitas. Jika varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan berbeda disebut heterokedastisitas [19].

7.5.3 Uji multikoliniearitas

Uji Multikolinearitas adalah keadaan dimana antara dua variabel independen atau lebih pada model regresi terjadi hubungan linier yang sempurna atau tidak mendekati sempurna [19].

7.6 Uji Regresi Linear Berganda

Regresi linear berganda sebenarnya sama dengan analisis regresi linear sederhana, hanya saja variabel dari regresi linear berganda memiliki lebih dari satu variabel yang digunakan. Persamaan umumnya adalah:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \dots + \beta_n X_n$$

Keterangan :

Y = adalah variabel terikat .

X = adalah variabel bebas

α = konstanta.

β = adalah koefisien regresi pada masing-masing variabel bebas.

Pengujian yang dilakukan pada regresi linear berganda yaitu uji F dan uji T dan uji koefisien determinasi, dengan langkah prosedur pengujiannya sebagai berikut;

7.6.1 Uji Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen atau variabel terikat. Nilai (R^2) adalah antara nol dan satu. (R^2) mendekati 1 (satu) maka dapat dikatakan semakin kuat kemampuan variabel bebas dalam model regresi tersebut dalam menerangkan variabel terikat. Sebaliknya jika (R^2) mendekati 0 (nol) maka semakin lemah variabel bebas menerangkan variasi variabel terikat [19].

7.6.2 Uji F

Menurut Kuncoro, uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat [19].

7.6.3 Uji T

Menurut Kuncoro uji statistik T pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas secara individual dalam menerangkan variabel terikat [19].

8. JADWAL PENELITIAN

Agar penelitian berjalan sebagaimana mestinya hingga mencapai hasil penelitian, penulis menjadwalkan aktivitas yang akan dilakukan kedalam jadwal penelitian secara bertahap sebagai berikut :

Tabel 8.1 Jadwal Penelitian

No	Nama Kegiatan	2022			
		September	Oktober	November	Desember
					0

[illegible]

DAFTAR PUSTAKA

- [1] M. Berliana and D. A. Zulestiana, “Pengaruh E-Service Quality terhadap Customer Satisfaction dan Loyalty pada Pengguna Gopay di Indonesia,” *REMIK (Riset dan E-Jurnal Manaj. Inform. Komputer)*, vol. 4, no. 2, p. 11, 2020, doi: 10.33395/remik.v4i2.10532.
- [2] N. Diva, R. Rembulan, and E. A. Firmansyah, “Perilaku Konsumen Muslim Generasi-Z Dalam Pengadopsian Dompot Digital,” *Valid J. Ilm.*, vol. 17, no. 2, p. 111, 2020.
- [3] T. Rachman, “Analisis Pengaruh E-Service Quality Dan E-Wom Terhadap E-Loyalty Dengan E-Satisfaction Sebagai Intervening Pada Pengguna Dompot Digital Dana,” *J. Ekobis Dewantara*, vol. 5, no. 1, pp. 10–27, 2022.
- [4] G. W. Billyarta and E. Sudarusman, “Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik (E-Servqual) Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Marketplace Shopee Di Sleman Diy,” *J. Chem. Inf. Model.*, vol. 18, no. 1, pp. 41–62, 2021.
- [5] M. A. Ferdina Kusumah, Nurjaidin, *ANALISIS SISTEM PENDETEKSI WAJAH PADA GAMBAR DENGAN METODE K-NEAREST NEIGHBOR*. Pascal books, 2021.
- [6] Indyah Hartami Santi, *ANALISA PERANCANGAN SISTEM*. Penerbit NEM, 2020.
- [7] S. Hanik Mujiati, “Analisis Dan Perancangan Sistem Informasi Stok Obat Pada Apotek Arjowinangun,” *Indones. J. Comput. Sci. - Speed FTI UNSA*, vol. 9330, no. 2, pp. 1–6, 2013.
- [8] R. Wati, “Analisis Kualitas Layanan Dengan Menggunakan E-Service Quality Untuk Mengetahui Kepuasan Pelanggan Belanja Online Shoppe (Studi Kasus : Pelanggan Shopee Di Kota Bandung 2017),” *Ayan*, vol. 8, no. 5, p. 55, 2019.

- [9] R. A. Haryanto, "Strategi Promosi, Kualitas Produk, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Restoran Mcdonaldâ€™S Manado," *J. Ris. Ekon. Manajemen, Bisnis dan Akunt.*, vol. 1, no. 4, pp. 1465–1473, 2013, doi: 10.35794/emba.v1i4.2923.
- [10] R. K. Roni Habibi, *Tutorial membuat aplikasi sistem monitoring terhadap job desk operational human capital*. Kreatif industri nusantara, 2020.
- [11] I. F. P. Roni Habibi, Ferdy Berliano Putra, *Aplikasi kehadiran dosen menggunakan PHP OOP*. Kreatif industri nusantara, 2020.
- [12] B. C. Neyfa and D. Tamara, "Special Meeting of Council," *Br. Med. J.*, vol. 1, no. 6001, pp. 107–109, 2016, doi: 10.1136/bmj.1.6001.107.
- [13] N. S. Analita and T. I. Wijaksana, "Comparative Analysis Of E-Service Quality And E-Trust LinkAja And Dana Aplication," vol. 7, no. 2, pp. 3507–3518, 2020, [Online]. Available: <https://openlibrarypublications.telkomuniversity.ac.id/index.php/manageme nt/article/view/13452/12995>.
- [14] N. D. Abrilia and S. Tri, "Pengaruh Persepsi Kemudahan Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Menggunakan E-Wallet Pada Aplikasi Dana Di Surabaya," *J. Pendidik. Tata Niaga*, vol. 8, no. 3, pp. 1006–1012, 2020.
- [15] O. M. Trisnawati and S. Fahmi, "Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik (E-Servqual) terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Mobile Banking," *J. Manaj. Bisnis Indones.*, vol. 4, no. 2, pp. 174–184, 2017.
- [16] E. Suwandi, F. H. Imansyah, and H. Dasril, "Analisis Tingkat Kepuasan Menggunakan Skala Likert pada Layanan Speedy yang Bermigrasi ke Indihome," *J. Tek. Elektro*, p. 11, 2018.
- [17] I. K. Swarjana, "Konsep Pengetahuan Sikap, Prilaku, Persepsi, Stres, Kecemasan, Nyeri, Dukungan Sosial, Kepatuhan, Motivasi, Kepuasan, Pandemi Covid-19, Akses Layanan Kesehatan," *Andi*, vol. 4, pp. 3–12, 2022.

- [18] Amirullah, "Populasi Dan Sampel (pemahaman, jenis dan teknik)," *Bayumedia Publ. Malang*, vol. 16, no. 4, pp. 293–303, 2015.
- [19] P. E. Setyo, "Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen 'Best Autoworks,'" *PERFORMA J. Manaj. dan Start-Up Bisnis*, vol. 1, no. 6, pp. 755–764, 2017.
- [20] L. Amanda, F. Yanuar, and D. Devianto, "Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Partisipasi Politik Masyarakat Kota Padang," *J. Mat. UNAND*, vol. 8, no. 1, p. 179, 2019, doi: 10.25077/jmu.8.1.179-188.2019.
- [21] B. Darma, *STATISTIKA PENELITIAN MENGGUNAKAN SPSS (Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Regresi Linier Sederhana, Regresi Linier Berganda, Uji t, Uji F, R²)*.