

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP
KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI *FINANCIAL TECHNOLOGY* DANA PADA
MAHASISWA EKONOMI SYARIAH UIN SULTAN SYARIF KASIM RIAU
DITINJAU MENURUT EKONOMI SYARIAH**

SKRIPSI

Diajukan untuk melengkapi tugas dan memenuhi syarat

Guna memperoleh gelar sarjana ekonomi (S.E)

Fakultas Syariah dan Hukum



UIN SUSKA RIAU

OLEH:

NIKMA KURNIANTI

NIM. 11820522861

PROGRAM S1

JURUSAN EKONOMI SYARIAH

FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU

1443 H / 2022

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi *Financial Technology* Dana Pada Mahasiswa Ekonomi Syariah UIN Sultan Syarif Kasim Riau Ditinjau Menurut Ekonomi Syariah", yang ditulis oleh :

: Nikma Kurnianti

: 11820522861

: Ekonomi Syariah

Dapat diterima dan disetujui untuk diujikan dalam sidang Munaqasah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 28 Juli 2022



Haniah Lubis, S.E., ME. Sy
NIP 19831107 201903 2 004

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN
SUSKA
RIAU

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul : "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi *Financial Technology* Dana Pada Mahasiswa Ekonomi Syariah UIN Sultan Syarif Kasim Riau Ditinjau Menurut Konsep Syariah", yang ditulis oleh :

: NIKMA KURNIANTI

: 11820522861

: Ekonomi Syariah

:

: Senin, 18 Juli 2022

: 08.00 WIB

: Ruang Peradilan Semu

telah di perbaiki sesuai dengan permintaan Tim Penguji Munaqasah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sutan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 28 Juli 2022 M

TIM PENGUJI MUNAQSAH

Keua Muslim, S Ag SH, M.Hum.

Sekretaris Syamsirzal, S.E, M.Sc, Ak.

Penguji I Wai Sputra, S.E., AK., MA.

Penguji II Darnilawati, S.E, M.Si

Handwritten signatures in blue ink.

Mengetahui:

Dekan Fakultas Syariah dan Hukum



Dr. Zulkifli, M.Ag

NIP 19741006 200501 1 005



UIN SUSKA RIAU

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Nilena Kurnianti
NIM : 1182 05 22861
Tempat, Tanggal Lahir : Palembang / 15 October 2000
Fakultas/Pascasarjana : Sesiak dan hukum
Program Studi : Ekonomi Syariah

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Judul Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya*:
Pengaruh Kualitas Pelayanan dan kualitas Produk Terhadap Kepuasan
Pengaruh Analisis Keuangan Teknologi Data Pada Industri
Ekonomi Syariah UIN Sultan Syarif Kasim Riau Pekanbaru
3. MIPA
Ekonomi Syariah

Mendeklarasikan dengan sebenar-benarnya bahwa :

Penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya * dengan judul sebagaimana

tersebut diatas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.

Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.

Oleh karena itu Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya , *saya ini, saya nyatakan

bebas dauglagia.

Apa bila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan

Disertasi/Thesis/Skripsi/(Karya Ilmiah lainnya)*saya tersebut, maka saya bersedia

menenerima sanksi sesuai peraturan peraturan perundang-undangan.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan

dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 29 Juli 2022

Yang membuat pernyataan



NIM : 11820522861

h salah salah satu sesuai jenis karya tulis

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRAK

Nikma Kurnianti (2022):“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi *Financial Technology* Dana Pada Mahasiswa Ekonomi Syariah UIN Sultan Syarif Kasim Riau Ditinjau Menurut Ekonomi Syariah”

Penelitian ini dilatarbelakangi berdasarkan fenomena keluhan mahasiswa(i) ekonomi syariah terhadap pemakaian aplikasi *financial technology* Dana pada saat melakukan transfer sistem pada aplikasi Dana sibuk. Hal tersebut berdampak kepada kualitas pelayanan Dana, apakah dalam pelayanan tersebut pengguna akan puas. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pengguna aplikasi *financial technology* DANA pada mahasiswa UIN Sultan Syarif Kasim Riau dan tinjauan ekonomi syariah terhadap dompet digital.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan responden penelitian ini adalah mahasiswa ekonomi syariah di UIN Sultan Syarif Kasim Riau dengan jumlah populasi sebesar 243 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan cara *purposive sampling*, sehingga diperoleh jumlah sampel dibutuhkan 70 responden. Sumber data penelitian diperoleh dari penyebaran angket. Sumber data sekunder berupa literatur, jurnal dan sumber-sumber data yang berhubungan dengan masalah yang diteliti. Teknik pengumpulan data yaitu angket (kuisioner) dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan yaitu uji instrumen penelitian, uji asumsi klasik, dan uji hipotesis penelitian dengan bantuan *software* SPSS 23.

Dari hasil penelitian ini, diperoleh Hasil Uji t menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan variabel Kualitas Produk (X2) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y). Dan hasil uji determinasi (R^2) kemampuan variabel independen dalam menerangkan variasinya perubahan variabel dependen sebesar 34%. Sedangkan sisanya sebesar 66% diterangkan oleh faktor-faktor lain diluar model regresi yang dianalisis. Pemakaian aplikasi *financial technology* Dana oleh mahasiswa ekonomi syariah UIN Sultan Syarif Kasim Riau telah sesuai dengan prinsip ekonomi syariah yang mana pada pemakaiannya tidak ada unsur riba dalam transaksi tersebut.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Kepuasan Pengguna

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh

Syukur Alhamdulillah penulis ucapkan atas kehadiran Allah *subhanahu wata'ala*, karena berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi *Financial Technology* Dana Pada Mahasiswa Ekonomi Syariah UIN Sultan Syarif Kasim Riau Ditinjau Menurut Ekonomi Syariah”.

Shalawat beserta salam selalu kita limpahkan kepada nabi kita Muhammad SAW, semoga kita termasuk kedalam golongan orang-orang yang mendapatkan syafa'at beliau di hari akhir kelak, aamiin.

Didalam penulisan skripsi ini, penulis sangat menyadari banyaknya kelemahan-kelemahan yang datangnya dari penulis sendiri, karena kurangnya pengetahuan, kemampuan, cara berfikir yang penulis miliki. Atas segala kekurangan dalam penulisan skripsi ini, penulis mengharapkan kritikan dan saran yang membangun dari semua pihak. Sehingga dapat membawa perkembangan dikemudian hari. Penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu penulis dalam proses penyelesaian skripsi ini yaitu kepada:

1. Teristimewa buat Ayahanda “Buyung” dan Ibunda “Nuraina” yang telah melahirkan, membesarkan, mendidik, mendorong, memotivasi dan memberikan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

cinta dan kasih sayangnya hingga hari ini. Hal yang sama penulis ucapkan kepada Empat saudara kandung saya, Berliana Noprianti, Triana Swampera, Muhammad Satya Putra Kaka dan Indira Ramadini, serta segenap serta keluarga besar yang memberikan dukungan materi dan non materi, yang senantiasa memberikan kasih sayang dan dukungan motivasi hidup yang sangat luar biasa sehingga hati ini terus berjuang dalam mencapai keinginan dan cita-cita.

2. Bapak Prof. Dr. Khairunnas Rajab, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu pengetahuan di kampus Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
3. Bapak Dr. Zulkifli, M.Ag selaku Dekan Fakultas Syari'ah dan Ilmu Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Bapak Dr. H. Erman, M.Ag selaku Wakil Dekan I, Bapak Dr. H. Mawardi, M.Si selaku Wakil Dekan II, dan Ibu Sofia Hardani, M.Ag selaku wakil Dekan III Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Bapak Muhammad Nurwahid, S.Ag, M.Ag selaku Ketua Jurusan Ekonomi Syari'ah dan Bapak Syamsurizal, S.E, M.Sc, Ak selaku Sekretaris Jurusan Ekonomi Syari'ah.
6. Ibu Haniah Lubis, ME.Sy selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga serta pikiran dalam membimbing penulis dengan berbagai masukan, motivasi dalam proses penelitian maupun penyusunan skripsi ini.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

7. Bapak Deni Rahmatillah, M.E.Sy selaku dosen penasehat akademik (PA) yang telah memberikan arahan serta dukungannya kepada penulis.
8. Seluruh Bapak dan Ibu dosen yang telah memberikan ilmu pengetahuan, wawasan serta berbagai pengalaman kepada penulis dalam menyelesaikan studi di Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
9. Bapak-bapak dan Ibu-ibu Tata Usaha Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memberikan pelayanan dengan baik dan kemudahan dalam administrasi penulis.
10. Kepala Perpustakaan beserta pegawainya yang telah memberikan kemudahan kepada penulis untuk mendapatkan bahan dalam penyelesaian penelitian ini.
11. Pimpinan UIN Sultan Syarif Kasim Riau, yang telah memberikan data dan informasi dalam pengumpulan data selama penulisan skripsi.
12. Terimakasih kepada teman teman seperjuang selama di perkuliahan teman seangkatan 2018 khususnya teman – teman Lokal D yang telah memberikan banyak pengalaman dan pembelajaran. Terimakasih atas perkenalan, pertemuan dan segala pengalaman yang kita lalui.
13. Terima kasih kepada teman terbaik. Firda Febriana, Arifah Risanti dan Erna milenia, yang senantiasa menyemangati dan mendoakan penulis.
14. Sahabat Suqi-Suqi Squad, Syafitri Wulandari, Meuthia Maharani, Desy Novianti Rahayu, Hasanah Muthmainah dan sahabat saya Mutia Asiah, Abdurrahman dan Mufidah Adzkiyah yang selalu meluangkan waktu untuk membantu, menghibur,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dan memberi semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini sehingga penulis tidak jenuh dalam penulisan skripsi ini.

15. Semua pihak yang telah mendukung dan membantu dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.
16. Seluruh responden yang telah memberikan waktu dan informasi untuk membantu penyelesaian skripsi ini.
17. Terima kasih kepada Tulus dan Nct Dream atas karya indahny yang turut andil besar dalam memotivasi penulis dalam penulisan skripsi ini dan mememani penulis dalam kondisi apapun.

Semoga segala kebaikan dan kerja sama Bapak/Ibu, Saudara/I, dan rekan-rekan sekalian dibalas oleh Allah SWT, dan senantiasa mendapat rahmat dan hidayah-Nya

Demikianlah skripsi ini diselesaikan dengan semampu penulis, harapan penulis semoga penulisan skripsi ini bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan.

Wassalamu'alaikum Warahmatullah Wabarakatuh.

Pekanbaru, Mei 2022

Penulis,

UIN SUSKA RIAU

NIKMA KURNIANTI
NIM. 11820522861

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Batasan Masalah.....	6
C. Rumusan Masalah.....	6
D. Tujuan Penelitian	6
E. Manfaat Penelitian	7
F. Sistematika Penulisan.....	8
BAB II	10
KAJIAN PUSTAKA	10
A. Kualitas Pelayanan	10
1. Pengertian Kualitas Pelayanan	10
2. Indikator Kualitas Pelayanan.....	11
3. Kualitas Pelayanan Dalam Pandangan islam	12
B. Kualitas Produk	14
1. Pengertian Kualitas Produk	14
2. Indikator Kualitas Produk.....	15
3. Kualitas Produk Dalam Pandangan islam	16
C. Kepuasan Pengguna	17
1. Pengertian Kepuasan Pengguna	17
2. Faktor - Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan.....	18
3. Kepuasan Penggunaa Dalam Pandangan islam.....	19
D. Financial Technology.....	21

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1.	Pengertian Financial Techonology	21
2.	Tipe – Tipe Financial Technology	21
3.	Kelebihan dan Kekurangan Financial Technology	24
E.	E- Wallet	25
1.	Pengertian E-Wallet.....	25
2.	Kegunaan E-Wallet	26
3.	Kemudahan E-Wallet	26
F.	Uang Elektronik	27
1.	Pengertian Uang Elektronik	27
2.	Landasan Hukum Uang Elektronik	27
3.	Aspek Syariah dalam Uang Elektronik	29
G.	Penelitian Terdahulu	31
H.	Kerangka Berpikir	33
I.	Hipotesis.....	33
J.	Konsep Operasional	35
BAB III.....		36
Metode Penelitian.....		36
A.	Jenis Penelitian.....	36
B.	Lokasi Penelitian.....	36
C.	Subjek dan Objek Penelitian	36
1.	Subjek Penelitian	36
2.	Objek Penelitian	37
D.	Populasi dan Sampel Penelitian	37
E.	Sumber Data.....	38
F.	Metode Pengumpulan Data	39
G.	Uji Instrumen Penelitian	40
H.	Uji Asumsi Klasik	42
I.	Analisis Regresi Linear Berganda.....	43
J.	Uji Hipotesis Penelitian.....	43
K.	Koefisein Determinasi.....	44

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

L. Gambaran Umum Perusahaan Dana	45
1. Sejarah Singkat Perusahaan.....	45
2. Visi dan Misi	46
BAB IV	47
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	47
A. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kuliatas Produk Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi <i>Financial Technology</i> Dana pada Mahasiswa Ekonomi Syariah UIN Sultan Syarif Kasim Riau	47
1. Karakteristik Responden.....	47
2. Hasil Statik Deskriptif	49
3. Hasil Uji Instrumen	52
4. Uji Asumsi Klasik	54
5. Analisis Regresi Linear Berganda	57
6. Uji Hipotesis Penelitian.....	59
7. Koefisien Determinasi	62
8. Pembahasan	63
B. Tinjauan Ekonomi Syariah Terhadap Dompert Digital.....	65
BAB V	68
KESIMPULAN DAN SARAN	68
A. Kesimpulan	68
B. Saran.....	68
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR TABEL

Tabel II. 1 Penelitian Terdahulu	34
Tabel II. 2 Kerangka Pikir.....	37
Tabel II. 3 Konsep Operasional.....	39
Tabel IV. 1 Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin	56
Tabel IV. 2 Distribusi berdasarkan Usia.....	58
Tabel IV. 3 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan	59
Tabel IV. 4 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Produk.....	60
Tabel IV. 5 Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Pengguna	61
Tabel IV. 6 Hasil Uji Validitas	63
Tabel IV. 7 Hasil Uji Realibilitas.....	64
Tabel IV. 8 Hasil Uji Normalitas	65
Tabel IV. 9 Hasil Uji Autokorelasi	67
Tabel IV. 10 Hasil Uji Heteroskedastisitas	68
Tabel IV. 11 Hasil Analisis Regresi.....	69
Tabel IV. 12 Hasil Uji F.....	73
Tabel IV. 13 Hasil Koefisien Determinasi.....	75

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam kondisi persaingan yang semakin tinggi, peran kualitas produk menjadi semakin berpengaruh terhadap kemajuan suatu perusahaan dalam mencari konsumennya. Perusahaan yang ingin berkembang dan ingin lebih maju dituntut untuk melakukan kegiatan-kegiatan yang mengarah kepada tindakan yang efisiensi. Dimana kegiatan yang efisiensi harus dapat memperhatikan kualitas dari barang atau jasa yang dihasilkan. Kegiatan efisiensi sangat berpengaruh untuk menekan biaya, yang bertujuan agar konsumen mampu menjangkau harga dari produk dan jasa yang dihasilkan tersebut. Konsumen merupakan bagian yang sangat penting dan berpengaruh dalam membentuk berjalannya sebuah perusahaan yang maju. Selain daripada itu konsumen juga berperan penting dalam menjalankan kelangsungan hidup sebuah perusahaan. Untuk itu perusahaan haruslah memperhatikan kualitas dari produk atau jasa yang mereka berikan kepada konsumen, agar dapat memenuhi kepuasan konsumen. Pada era globalisasi ini konsumen sudah menjadi lebih kritis dalam memilih produk atau jasa yang sesuai dengan apa yang mereka harapkan.¹

Selain itu banyak sekali persaingan antara perusahaan-perusahaan demi menciptakan produk atau jasa yang terbaik dan tentunya sesuai dengan keinginan

Halida Utami, "Pengaruh Kualitas Produk Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Usaha Dagang Ria Catering Pekanbaru", (Disertasi: UIN Sultan Syarif Kasim Riau, 2013),h. 1

konsumennya. Oleh sebab itu setiap perusahaan yang ingin perusahaannya berkembang dan dapat bertahan hidup, harus dapat memahami dan memperhatikan setiap kebutuhan dan kemauan konsumennya pada produk atau jasa yang perusahaan hasilkan serta terus melakukan inovasi baru, baik dalam hal produk yang lebih menarik dan atau pelayanan yang lebih memudahkan untuk para pelanggannya. Hal tersebut demi mendapatkan pelanggan baru dan mempertahankan pelanggannya. Sehingga pelanggan telah merasa puas terhadap produk atau jasa yang telah diterimanya, dapat melakukan pembelian atau penggunaan ulang di masa yang akan datang.²

Semakin banyak perusahaan *financial technology* maka semakin banyak pula pesaing bisnis, salah satunya pada perusahaan pada dompet digital. Hal ini memaksa perusahaan untuk harus memperbaiki dan mengembangkan kualitas pelayanannya untuk meningkatkan kepuasan dan menenangkan hati para pelanggan sehingga dapat bertahan dalam persaingan bisnis.

Di Indonesia sendiri ada banyak perusahaan yang beroperasi pada dompet digital itu sendiri, salah satunya adalah Dana. Aplikasi ini berdiri sejak tahun 2018 dan berasal dari PT Elang Sejahtera Mandiri. Dana merupakan *platform* pembayaran digital yang mengusung *open platform* dan dapat digunakan di berbagai aplikasi, gerai daring maupun konvensional. Aplikasi Dana dapat diunduh melalui *Play Store* dan *Apple IOS*. DANA dikembangkan sebagai dompet yang dikhususkan menyimpan jumlah dana terbatas sesuai

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Mahira, Prasetyo Hadi, Heni Nastiti, *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome*, Vol. 2., (2021), h. 1268



dengan regulasi Bank Indonesia dan standar keamanan. Berbagai transaksi yang dapat dilakukan dengan *e-wallet* Dana mulai dari pembayaran, pembelian, transfer hingga pengisian saldo. Transaksi pembayaran yang bisa dilakukan seperti pembayaran tagihan listrik, wifi dan tagihan lainnya. Transaksi pembelian yang dapat dilakukan antara lain membeli makanan dan minuman, membeli barang melalui *e-commerce*, dan transaksi pengisian saldo yang dapat dilakukan di berbagai tempat yang bekerjasama dengan *e-wallet* Dana.³

Penting bagi perusahaan untuk berfokus pada kepuasan pengguna agar mampu bertahan dalam persaingan bisnis yang semakin ketat. Menurut Ruggieri dan Silvestri kepuasan adalah patokan untuk menilai sebuah kualitas produk dan layanan. Menurut Sviokla dalam Lupiyoadi kualitas produk (jasa) yang diberikan oleh perusahaan dapat menciptakan suatu persepsi positif dari pelanggan terhadap perusahaan serta menghasilkan suatu kepuasan.

Islam mengajarkan kepada umatnya untuk saling tolong menolong dalam hal kebaikan antara satu dengan yang lainnya, begitu juga dalam hal muamalah. Muslim harus *qona'ah* mengenai hal-hal yang sudah didapatkan dan tidak diperbolehkan menggunakan prinsip yang tidak *syar'i* dengan alasan ingin mendapatkan harta lebih banyak walaupun untuk menghidupi keluarga. Dalam At-Taubah : 59 dijelaskan bahwa :

وَلَوْ أَنَّهُمْ رَضُوا مَا آتَاهُمُ اللَّهُ وَرَسُولُهُ وَقَالُوا حَسْبُنَا اللَّهُ سَيُؤْتِينَا

Dana FAQ, "Apa Itu Dana?", artikel dari <https://www.dana.id/>, Diakses pada 26 November 2021

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

اللَّهُ مِنْ فَضْلِهِ ۚ وَرَسُولُهُ إِنَّا إِلَى اللَّهِ رَاغِبُونَ

Artinya: *“Jikalau mereka sungguh-sungguh ridha dengan apa yang diberikan Allah dan RasulNya kepada mereka, dan berkata: “Cukuplah Allah bagi Kami, Allah akan memberikan sebagian dari karunia-Nya dan demikian (pula) Rasul-Nya, Sesungguhnya Kami adalah orang-orang yang berharap kepada Allah,” (tentulah yang demikian itu lebih baik bagi mereka).”*

Menurut Ismail bin Umar Al-Quraisyi bin Katsir Al-Bashri Ad-Dimasyqi, Ayat ini mengandung etika yang agung dan rahasia yang mulia, mengingat disebutkan bahwa rida itu hanyalah kepada apa yang diberikan oleh Allah dan Rasul-Nya, dan hanya kepada Allah semata-mata bertawakal, Demikian pula kita berharap hanya kepada Allah semata dalam memohon kekuatan untuk taat kepada Rasulullah, mengerjakan perintah-perintahnya, meninggalkan larangan-larangannya, membenarkan berita-beritanya, dan mengikuti jejak-jejaknya.

Arti dari ayat di atas mengajarkan kita bahwa didalam menilai kepuasan pelanggan harus dengan standar syariah. Kepuasan pelanggan dalam pandangan syariah merupakan tingkat perbandingan antara harapan terhadap produk atau jasa yang seharusnya sesuai syariah dengan kenyataan yang diterima. Pemberian informasi yang benar atas produk atau jasa dapat secara konsisten akan menghasilkan pelanggan yang fanatik.⁴

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

⁴Nur Zhazha Arlyana Rachim, “Pengaruh Persepsi Kemudahan Dan Manfaat Terhadap Minat Beli Ulang Saldo E-Wallet Ovo Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Moderasi pada Masyarakat Kota Makassar”,(Disertasi: Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, 2020), h. 31

Dari wawancara yang dilakukan penulis pada mahasiswi ekonomi syariah (Desy Novianti Rahayu) menyatakan bahwa terdapat keluhan saat transaksi menggunakan aplikasi dana yaitu melakukan transfer, status pengirimannya pending tetapi saldo sudah terpotong. Wawancara yang juga penulis lakukan dengan mahasiswi ekonomi syariah (Mufidah Adzkiyah) menyatakan bahwa aplikasi Dana saat melakukan transaksi transfer, sistem pada aplikasi Dana sibuk.

Dengan demikian dapat di lihat bahwa kualitas produk dan pelayanan memiliki peranan penting dalam mempertahankan konsumen yang dimiliki perusahaan tersebut. Bahkan hal ini juga dapat memberi keuntungan tersendiri bagi perusahaan, yang mana besar kemungkinan bagi perusahaan tersebut untuk mendapatkan pelanggan yang baru. Karena pelanggan yang puas atas produk atau jasa yang mereka rasakan cenderung akan menceritakan pengalaman mereka kembali atas produk dan jasa yang mereka rasakan, kepada rekan ataupun keluarganya.

Berdasarkan uraian data diatas, penulis merasa tertarik untuk membahas hal ini menjadi sebuah penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi *Financial Technology* Dana Pada Mahasiswa Ekonomi Syariah UIN Sultan Syarif Kasim Riau Ditinjau Menurut Ekonomi Syariah.”**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© B. Batasan Masalah

Hak cipta milik UIN Suska Riau

Agar penelitian ini terarah dan tidak menyimpang dari topik yang dipersoalkan maka penulis memberi batasan permasalahan yaitu penelitian hanya fokus pada : “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi *Financial Technology* Dana Pada Mahasiswa Ekonomi Syariah UIN Sultan Syarif Kasim Riau Ditinjau Menurut Ekonomi Syariah.”

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat dirumuskan permasalahannya sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi *financial technology* dana pada mahasiswa ekonomi syariah UIN Sultan Syarif Kasim Riau?
2. Bagaimana pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pengguna aplikasi *financial technology* dana pada mahasiswa ekonomi syariah UIN Sultan Syarif Kasim Riau?
3. Bagaimana tinjauan ekonomi syariah terhadap pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pengguna aplikasi *financial technology* dana pada mahasiswa ekonomi syariah UIN Sultan Syarif Kasim Riau?

D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi *financial technology* dana pada mahasiswa ekonomi syariah UIN Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pengguna aplikasi *financial technology* dana pada mahasiswa ekonomi syariah UIN Sultan Syarif Kasim Riau
3. Untuk mengetahui ekonomi syariah terhadap pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pengguna aplikasi *financial technology* dana pada mahasiswa ekonomi syariah UIN Sultan Syarif Kasim Riau.

E. Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis
 - a. Menambah wawasan dan pengetahuan penulis tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi *Financial Technology* Dana Pada Mahasiswa Ekonomi Syariah UIN Sultan Syarif Kasim Riau Ditinjau Menurut Ekonomi Syariah, serta sebagai pengalaman bagi penulis dalam mengembangkan dan menambah teori-teori yang diperoleh selama dibangku kuliah
 - b. Sebagai salah satu syarat bagi penulis untuk menyelesaikan studi dan program strata 1 (S1) pada jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Bagi Perguruan Tinggi

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi perpustakaan UIN Sultan Syarif Kasim Riau mengenai judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi *Financial Technology* Dana Pada Mahasiswa Ekonomi Syariah UIN Sultan Syarif Kasim Riau Ditinjau Menurut Ekonomi Syariah.”

3. Bagi Pembaca

Penelitian ini diharapkan dapat memperluas pengetahuan dan pemahaman mengenai faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna *e-wallet* Dana.

F. Sistematika Penulisan

Adapun sistematika pembahasan dalam penelitian ini dibagi menjadi 5 bab dengan urutan sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Dalam bab ini akan membahas tentang Latar Belakang, Rumusan Masalah, Batasan masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian, dan Sistematika Penulisan.

BAB II: GAMBAR TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini akan membahas tentang Teori yang digunakan untuk membahas masalah yang berkaitan dengan penelitian, Kerangka Pemikiran, Hipotesis, dan Penelitian Terdahulu.

BAB III: METODE PENELITIAN

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Bab ini akan membahas tentang Jenis Penelitian, Lokasi Penelitian, Subjek dan Objek Penelitian, Populasi dan Sampel, sumber data, metode pengumpulan data, uji instrumen penelitian, uji asumsi klasik, uji hipotesis penelitian serta gambaran umum perusahaan DANA.

BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang pembahasan mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pengguna aplikasi *financial technology* dana pada mahasiswa ekonomi syariah UIN Sultan Syarif Kasim Riau dan Tinjauan Ekonomi Syariah tentang dompet digital.

BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi mengenai kesimpulan dari bab yang dibahas sebelumnya serta saran dan penutup.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Kualitas Pelayanan

1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah landasan utama untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen. Dalam hal ini perusahaan dapat dikatakan baik jika mampu menyediakan barang atau jasa sesuai dengan keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai tingkat kepuasan konsumen. Di mana hal tersebut diperoleh dengan cara membandingkan jenis pelayanan satu dengan pelayanan lain yang sejenis. Sehingga, konsumen dapat mengetahui perbandingan tingkat kualitas pelayanan antara perusahaan A dan B. Kualitas pelayanan dianggap baik apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan oleh konsumen, sementara jika melebihi apa yang diharapkan konsumen, maka dapat dikatakan pelayanan sangat memuaskan.

Menurut Fandy Tjiptono, kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia. Serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan. Menurut Philip Kotler, kualitas pelayanan adalah kinerja yang ditawarkan oleh seseorang kepada

orang lain. Kinerja tersebut dapat berupa suatu tindakan yang tidak berwujud dan tidak berakibat pada kepemilikan barang apapun dan kepada siapa pun.⁵

2. Indikator Kualitas Pelayanan

Zeithaml et.al mengemukakan lima dimensi dalam menentukan kualitas pelayanan, yaitu⁶:

a. Realibility (kehandalan)

Kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan secara terpercaya dan akurat. Pelayanan akan dapat dikatakan baik apabila dalam perjanjian telah diungkapkan dicapai secara akurat. Ketepatan dan keakuratan inilah yang akan menumbuhkan kepercayaan konsumen.

b. Responsiveness (daya tanggap)

Kemauan pegawai dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada konsumen. Kecepatan dan ketepatan pelayanan berkenaan dengan profesionalitas.

c. Assurance (kepastian/jaminan)

Pengetahuan atau wawasan, kesopanan, santun, kepercayaan diri dari pemberi layanan, serta tanggap terhadap konsumen. Apabila pemberi layanan menunjukkan sikap tanggap, sopan santun dan kelemahlembutan maka akan meningkatkan persepsi positif dan nilai bagi konsumen pada perusahaan penyedia jasa.

Dewi Pertiwi, *Pemasaran Jasa Pariwisata (Dilengkapi Dengan Model Penelitian Pariwisata Gedung Heritage Di Bandung Raya)*, (Yogyakarta: Deepublish Publisher, 2021), h.67

Fandy Tjiptono, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima* (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2012), h.174-175

d. Empathy (Empati)

Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen dimana satu perusahaan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

3. Kualitas Pelayanan Dalam Pandangan Islam

Dilihat dari pandangan Islam mengenai pelayanan, dimana Islam juga menerangkan bahwa berikanlah pertolongan yang baik niscaya dia akan memperoleh bagian dari (pahala)nya. Semua sangat jelas diterangkan dalam Surah An-nisa ayat 85-86 yang berbunyi :

مَنْ يَشْفَعْ شَفَعَةً حَسَنَةً يَكُنْ لَهُ نَصِيبٌ مِّنْهَا ^ط وَمَنْ يَشْفَعْ شَفَعَةً سَيِّئَةً يَكُنْ

لَهُ كِفْلٌ مِّنْهَا ^ق وَكَانَ اللَّهُ عَلَىٰ كُلِّ شَيْءٍ مُّقِيتًا ﴿٨٥﴾ وَإِذَا حُيِّتُمْ بِتَحِيَّةٍ فَحَيُّوا

بِأَحْسَنِ مِمَّا أَوْرَدُوهَا ^ر إِنَّ اللَّهَ كَانَ عَلَىٰ كُلِّ شَيْءٍ حَسِيبًا ﴿٨٦﴾

Artinya: “Barangsiapa yang memberikan syafa'at yang baik, niscaya ia akan memperoleh bagian (pahala) dari padanya. dan Barangsiapa

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

memberi syafa'at yang buruk, niscaya ia akan memikul bagian (dosa) dari padanya. Allah Maha Kuasa atas segala sesuatu.” “*apabila kamu diberi penghormatan dengan sesuatu penghormatan, Maka balaslah penghormatan itu dengan yang lebih baik dari padanya, atau balaslah penghormatan itu (dengan yang serupa). Sesungguhnya Allah memperhitungkan segala sesuatu.”*

Dapat kita lihat bahwa seorang pemberi jasa hendaklah memberikan sebaik mungkin pelayanan yang mereka punya kepada si penerima jasa, tentunya dengan demikian perusahaan dapat mempertahankan/menanamkan citra yang baik tentang perusahaan mereka dimata konsumen. Apabila perusahaan dapat memberikan pelayanan dengan baik tentunya konsumen juga akan merasa puas terhadap kualitas dari perusahaan tersebut, baik itu produk ataupun jasa. Dan ini dapat memberikan pengaruh positif kepada perusahaan, terutama dalam mempertahankan ataupun menambah pelanggan baru.⁷

Konsep Pelayanan menurut Islam memiliki 6 prinsip, yaitu Prinsip Tolong Menolong (Ta'awun), Prinsip Memberi Kemudahan (At-taysir), Prinsip Persamaan (Musawah), Prinsip Saling Mencintai (Muhabbah), Prinsip Lemah Lembut (Allayin), Prinsip Kekeluargaan (Ukhuwah). Islam menekankan keabsahan suatu pelayanan yang mempunyai niat yang baik, yaitu: 1). Pelayanan diberikan sesuai harapan pelanggan dengan kepuasan secara maksimum. 2). Terjadinya suatu kesulitan dalam memberikan pelayanan tetapi konsumen tidak mengetahuinya. 3). Terjadinya kesalahan pemberian pelayanan pelanggan mengelak merasa tidak puas terhadap hasil

Halida Utami, “Pengaruh Kualitas Produk Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Usaha Dagang Ria Catering Pekanbaru”, (Disertasi: UIN Sultan Syarif Kasim Riau, 2013), h. 24

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



kerja pelaksana petugas pelayanan. Budaya kerja sebagai pelayan yang melayani dalam Islam yang mengacu kepada sifat-sifat Nabi saw shiddiq, istiqamah, fathanah, tabligh dan amanah.⁸

B. Kualitas Produk

1. Pengertian Kualitas Produk

Kualitas Produk adalah gabungan fitur yang memiliki kapasitas untuk memenuhi keinginan (*want*) pelanggan dan konsumen, serta memberikan kepuasan kepada pelanggan sesuai dengan fungsi produk tersebut dan bebas dari segala kekurangan atau cacat. Kualitas produk dalam perspektif pelanggan adalah tentang seberapa baik suatu barang atau layanan dapat memenuhi keinginannya. Sedangkan dalam persepektif organisasi merupakan kesesuaian antara harapan pelanggan dengan produk (barang atau jasa) dengan biaya yang setara.⁹

Menurut Juran, Kualitas produk adalah kecocokan pengguna produk untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan.¹⁰ Menurut Kottler dan Armstrong, kualitas produk adalah karakteristik produk atau jasa yang tergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan yang dinyatakan atau diimplikasikan.¹¹

⁸ Nurhadi, "Konsep Pelayanan Perspektif Ekonomi Syariah", Vol. 2., No 2., h. 148

⁹ Wahdyat Moko, Ananto Basuki, Yusuf Risanto, *Manajemen Kinerja Teori dan Praktik*, (Malang: UB Press, 2021), h. 132

¹⁰ Edi Supriyadi, *Analisis Pengendalian Kualitas Produk Dengan Statistical Process Control (SPC)*, (Tangerang Selatan: Pascal Books, 2022), h.16

¹¹ Philip Kottler dan Gary Armstrong, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, (Jakarta: Erlangga, 2008), h. 272

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Indikator Kualitas Produk

Indikator kualitas profuk menurut Fandi Tjiptono adalah¹²:

a. Kinerja (performance)

Merupakan karakteristik dan produk inti (core product yang dibeli. Misalnya kecepatan, kemudahan, dan kenyamanan dalam penggunaan.

b. Kualitas yang dipersepsikan (Perceived Quality)

Merupakan persepsi konsumen terhadap keseluruhan kualitas atau keunggulan suatu produk. Biasanya karena kurangnya pengetahuan pembeli akan atribut atau ciri-ciri produk yang akan dibeli, maka pembeli akan mempersepsikan kualitasnya dari aspek harga, merek, dan iklan.

c. Kesesuaian dengan spesifikasi (conformance to spesifikasi)

Yaitu sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar yang telah ditetapkan sebelumnya. Misalnya pengawasan kualitas dan desain standar karakteristik operasional.

d. Ciri-ciri atau keistimewaan tambahan (features)

Yaitu karakteristik sekunder atau pelengkap.

e. Aesthetics (estetika)

Berhubungan dengan bagaimana penampilan produk

¹² Noorohmah, "Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Lokasi Terhadap Loyalitas Konsumen Di Pand's Muslim Departement Store Cabang Semarang", (Disertasi: Universitas Islam Negeri Walisongo, 2019), h. 51

3. Kualitas Produk Dalam Pandangan islam

Kualitas mempunyai arti sangat penting dalam keputusan pembelian konsumen. Apabila kualitas produk yang dihasilkan baik maka konsumen akan cenderung melakukan pembelian ulang sedangkan, bila kualitas produk yang tidak baik maka konsumen tidak akan melakukan pembelian ulang. Kualitas produk sebagai keseluruhan gabungan karakteristik produk dari pemasaran, rekayasa pembikinan dan pemeliharaan yang membuat produk yang digunakan memenuhi harapan pelanggan. Jadi kualitas produk adalah sejumlah atribut atau sifat-sifat yang dideskripsikan di dalam produk (barang dan jasa) dan digunakan untuk memenuhi harapan-harapan pelanggan. Sebagaimana firman Allah SWT QS. An-Naml : 88 sebagai berikut:

وَتَرَى الْجِبَالَ تَحْسِبُهَا جَامِدَةً وَهِيَ تَمُرُّ مَرَّ السَّحَابِ صُنِعَ اللَّهُ الَّذِي أَتَقَنَ

كُلَّ شَيْءٍ إِنَّهُ حَبِيرٌ بِمَا تَفْعَلُونَ ﴿٨٨﴾

Artinya: “dan kamu Lihat gunung-gunung itu, kamu sangka Dia tetap di tempatnya, Padahal ia berjalan sebagai jalannya awan. (Begitulah) perbuatan Allah yang membuat dengan kokoh tiap-tiap sesuatu; Sesungguhnya Allah Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan.”

Ayat ini menjelaskan bahwa dalam memproduksi suatu barang harus diselesaikan dengan kualitas yang sempurna dan sebaik-baiknya karena Allah sendiri sudah menciptakan semua yang ada dilangit dan di bumi dengan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kualitas yang sangat sempurna. Bila suatu produk telah dapat dikatakan sebagai produk yang memiliki kualitas yang baik, produk tersebut juga harus diselaikan dengan kualitas yang sempurna.¹³

C. Kepuasan Pengguna

1. Pengertian Kepuasan Pengguna

Kepuasan pelanggan adalah reaksi emosional jangka pendek pelanggan terhadap kinerja jasa tertentu. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja layanan yang dirasakan dengan harapan. Bila kinerja layanan di bawah harapan, maka konsumen akan kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan maka konsumen akan merasa puas. Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan.¹⁴

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu indikator keberhasilan suatu usaha. Hal ini telah menjadi kepercayaan umum karena dengan memuaskan pelangga, organisasi dapat meningkatkan keuntungannya dan mendapatkan pangsa pasar yang lebih luas. Kepuasan pelanggan adalah keadaan yang dicapai bila produk sesuai dengan kebutuhan atau harapan konsumen dan bebas dari kekurangan. Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena adanya perbandingan

¹³ Noorohmah, "Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Lokasi Terhadap Loyalitas Konsumen Di Pand's Muslim Departement Store Cabang Semarang", (Disertasi: Universitas Islam Negeri Walisongo, 2019), h. 53

¹⁴ Nur Zhazha Arlyana Rachim, "Pengaruh Persepsi Kemudahan Dan Manfaat Terhadap Minat Beli Ulang Saldo E-Wallet Ovo Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Moderasi pada Masyarakat Kota Makassar", (Disertasi: Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, 2020), h. 28

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kinerja yang berorientasi pada produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Dengan demikian dapat diartikan bahwa kepuasan pelanggan merupakan perbedaan antara apa yang diharapkan pelanggan dengan situasi yang diberikan perusahaan (kinerja perusahaan) di dalam usaha memenuhi harapan pelanggan.¹⁵

Indikator Kepuasan Pengguna :

1. Efisiensi
2. Keefektivan
3. Kepuasan
4. Kebanggaan menggunakan sistem

2. Faktor - Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan

Menurut Lupiyoadi & Hamdani ada lima faktor utama yang perlu di perhatikan dalam kaitannya dengan kepuasan pelanggan yaitu: kualitas produk merupakan salah satu faktor pelanggan akan puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas. Kualitas Pelayanan merupakan faktor penyebab kepuasan pelanggan akan merasa puas bila mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan harapan. Emosional pelanggan akan merasa bangga dan yakin bahwa orang lain akan kagum bila seseorang menggunakan produk yang bermerk, kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk tetapi nilai sosial yang membuat pelanggan menjadi puas dengan merk tertentu. Harga produk yang mempunyai

¹⁵ GramediaBlog, artikel dari <https://www.gramedia.com/literasi/kepuasan-pelanggan/>, Diakses pada 23 Juli 2022

kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggannya Biaya dan Kemudahan merupakan faktor yang mempengaruhi kepuasan dimana tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut. sehingga dalam penelitian ini peneliti mengajukan dua faktor yang mempengaruhi kepuasan diantaranya Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk.¹⁶

3. Kepuasan Pengguna Dalam Pandangan islam

Dalam perspektif Islam, yang menjadi tolak ukur dalam menilai kepuasan pelanggan adalah standar syariah. Kepuasan pelanggan dalam pandangan syariah adalah tingkat perbandingan antara harapan terhadap produk atau jasa yang seharusnya sesuai syariah dengan kenyataan yang diterima.

Menurut pendapat Qardhawi, sebagai pedoman untuk mengetahui tingkat kepuasan yang dirasakan oleh konsumen, maka sebuah perusahaan barang maupun jasa harus melihat kinerja perusahaannya yang berkaitan dengan¹⁷:

- a. Sifat Jujur

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

¹⁶ Septi Puspitasari dan Widayanto' "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Layanan Go-Ride (Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro)", Vol. 8., No. 1., (2019), h. 55

¹⁷ Luthfi Maulidiansyah, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Go-Jek Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Kasus Mahasiswa Febi Uin Ar-Raniry Banda Aceh)", (Disertasi: Universitas Islam Negeri Ar – Raniry, 2020), h. 59

Sebuah perusahaan harus menanamkan sifat jujur kepada seluruh personel yang terlibat dalam perusahaan tersebut. Hal ini berdasarkan pada sabda Nabi SAW, yang artinya : "Muslim itu adalah saudara muslim. Tidak boleh bagi seorang muslim, apabila ia berdagang dengan saudaranya dan menemukan cacat, kecuali diterangkannya." (HR. Ahmad dan Thobrani).

b. Sifat Amanah

Amanah adalah mengembalikan hak apa saja kepada pemiliknya, tidak mengambil sesuatu melebihi haknya dan tidak mengurangi hak orang lain, baik berupa harga ataupun yang lainnya.

c. Benar

Berdusta dalam berdagang sangat dikencam dalam Islam, terlebih lagi jika disertai dengan sumpah palsu atas nama Allah. Dalam hadist Muttafaq „Alaih dari Hakim bin Hazm disebutkan bahwa:“Penjual dan pembeli bebas memilih selama belum putustransaksi jika keduanya bersikap benar dan menjelaskan kekurangan barang yang diperdagangkan, maka keduanya mendapatkan berkah dari jual belinya. Namun, jika keduanya saling menutupi aib barang dagangan dan berbohong, maka jika mereka mendapatkan laba, hilanglah berkah jual beli itu” (HR. Bukhori).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© D. Financial Technology

Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Pengertian Financial Techonology

Menurut *National Digital Research Centre (NDRC)*, istilah *financial technology* merupakan suatu inovasi menggunakan teknologi yang modern dalam bidang finansial. Menurut Pricewaterhouse Coopers atau PwC menjelaskan bahwa *financial techonology* adalah segmen dinamis pada sektor jasa keuangan dan teknologi yang berfokus pada start-ups yang berinovasi dalam industri produk dan jasa.¹⁸

Financial Technology merupakan sebuah industri berbasis teknologi dalam layanan keuangan yang melahirkan inovasi-inovasi yang dapat memfasilitasi layanan keuangan diluar lembaga yang bersifat konvensional sehingga mempermudah masyarakat dalam mengakses produk keuangan dalam bertransaksi. Dalam artian yang lebih luas *Financial Technology* dapat diartikan industri yang memanfaatkan teknologi dalam mendukung sistem keuangan dan penyampaian layanan keuangan lebih efektif serta efisien.¹⁹

2. Tipe – Tipe Financial Technology

Secara umum, layanan keuangan berbasis digital yang saat ini telah berkembang di Indonesia dapat dibedakan ke dalam beberapa kelompok, yaitu²⁰:

¹⁸ Tim Dinar, *Fintech Syariah: Teori Dan Terapan*, (Surabaya: Scopindo Media Pustaka, 2020), h. 2.

¹⁹ Ni Luh Wiwik Sri Rahayu Ginantra, *Teknologi Finansial Sistem Finansial Berbasis Teknologi di Era Digital*, (Medan: Yayasan Kita Menulis, 2020), Cet.1., h. 1

²⁰ Wahyuddin, *Financial Technology Sistem Keuangan Digital*, (Medan: Yayasan Kita Menulis, 2022), Cet. 1., h. 52

a. *Microfinancing*

Microfinancing adalah salah satu layanan perusahaan Financial Technology yang menyediakan layanan keuangan bagi masyarakat kelas menengah ke bawah untuk membantu keuangan mereka. Hal ini dikarenakan masyarakat dari golongan ekonomi ini kebanyakan tidak memiliki akses ke institusi perbankan, sehingga mereka mengalami kesulitan untuk memperoleh modal usaha guna mengembangkan usaha atau mata pencaharian mereka. *Microfinancing* berusaha menjembatani permasalahan tersebut dengan menyalurkan secara langsung modal usaha dari pemberi pinjaman kepada calon peminjam. Salah satu startup perusahaan Fintech yang bergerak dalam bidang *Microfinancing* ini adalah Amartha yang menghubungkan pengusaha mikro di pedesaan dengan pemodal secara online.

b. *Digital Payment*

Digital Payment adalah platform di mana pelanggan dapat membayar produk di situs web merchant. Dibandingkan dengan pemanfaatan teknologi sebelumnya seperti kartu debit, kartu kredit, dan *cryptocurrency*, bank mengenakan biaya besar untuk transaksi. Tetapi perusahaan financial technology mulai menggunakan model yang memungkinkan mengintegrasikan semua metode pembayaran ini ke dalam satu aplikasi berbiaya rendah yang dapat dengan mudah diunduh dan diintegrasikan oleh *merchant online* disitus web mereka.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Salah satu contoh perusahaan financial technology yang bergerak dalam digital payment system ini adalah Payfazz yang berbasis keagenan untuk membantu masyarakat Indonesia khususnya yang tidak memiliki akses ke bank, agar bisa melakukan pembayaran berbagai macam tagihan setiap bulannya secara digital.

c. *Digital Wallets*

Dompet digital menyediakan sistem pembayaran aman yang menggunakan kata sandi untuk berbagai metode pembayaran dan situs web. Dengan menggunakan dompet digital, pengguna dapat memenuhi pembelian dengan mudah dan cepat menggunakan teknologi transfer online. Digital wallet di Indonesia: GoPay, OVO, DANA, LinkAja dan Doku

d. *P2P Lending Peer to peer*

Pinjaman P2P digunakan ketika seseorang ingin meminjam uang dari orang lain. Jenis ini lebih dikenal sebagai *Financial technology* untuk peminjaman uang. Perusahaan fintech ini membantu masyarakat yang membutuhkan akses keuangan untuk memenuhi kebutuhan. Salah satu contoh dari perusahaan Fintech yang bergerak dalam peminjaman uang ini adalah AwanTunai, sebuah startup yang memberikan fasilitas cicilan digital dengan aman dan mudah.

e. *Crowdfunding*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Crowdfunding merupakan tipe *Financial Technology* ketika sebuah konsep atau produk, seperti desain, program, konten dan karya kreatif yang dipublikasikan secara umum agar masyarakat tertarik mendukung konsep atau produk tersebut dengan memberikan dukungan secara finansial. Dengan adanya teknologi, masyarakat dapat menggalang dana atau berdonasi untuk suatu inisiatif atau program sosial yang mereka pedulikan. Salah satu contohnya adalah penggalangan dana untuk membangun pesawat R80 yang didesain oleh BJ Habibie. Contoh start-up *Financial technology* adalah dengan model *crowdfunding* yang kini tengah populer di Indonesia adalah KitaBisa.com

3. Kelebihan dan Kekurangan *Financial Technology*

Menurut Otoritas Jasa Keuangan (2016), kelebihan dari Fintech adalah :

- a. Melayani masyarakat Indonesia yang belum dapat dilayani oleh industri keuangan tradisional dikarenakan ketatnya peraturan perbankan dan adanya keterbatasan industri perbankan tradisional dalam melayani masyarakat di daerah tertentu.
- b. Menjadi alternatif pendanaan selain jasa industri keuangan tradisional dimana masyarakat memerlukan alternatif pembiayaan yang lebih demokratis dan transparan.

Sedangkan kekurangan dari Fintech adalah²¹ :

²¹ Carissa Aimee Simanungkalit, “Pengaruh *Perceived Ease Of Use* Dan *Perceived Usefulness* Terhadap Kepuasan Penggunaan Transaksi Ovo Pada Pengguna Aplikasi Grab (Studi Pada

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Fintech merupakan pihak yang tidak memiliki lisensi untuk memindahkan dana dan kurang mapan dalam menjalankan usahanya dengan modal yang besar, jika dibandingkan dengan bank.
2. Ada sebagian perusahaan Fintech belum memiliki kantor fisik, dan kurangnya pengalaman dalam menjalankan prosedur terkait sistem keamanan dan integritas produknya

E. E- Wallet

1. Pengertian E-Wallet

Pengertian *E-Wallet* berdasar Peraturan Bank Indonesia No. 18/PBI/2016 tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran, yaitu layanan elektronik untuk menyimpan data instrumen pembayaran antara lain alat pembayaran dengan menggunakan kartu/ dan/atau yang dapat juga menampung dana, untuk melakukan pembayaran. Menurut pendapat Marc Hollander yang tertuang dalam tulisan Rahmadi Usman, *E-Wallet* merupakan salah satu bentuk produk *E-Money*, yang mana bentuknya berupa kartu atau dapat juga disebut kartu *prepaid* dan biasanya digunakan untuk transaksi secara elektronik.²²

E-Wallet atau dompet elektronik adalah alat pembayaran digital atau alat pembayaran digital yang menggunakan media elektronik berupa *server based*. Pada umumnya *e-Wallet* berupa aplikasi yang berbasis di *server* dan dalam proses pemakaiannya memerlukan sebuah koneksi terlebih dulu dengan

Pengunjung Sun Plaza Medan”), (Di sertasi: Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Sumatera Utara, 2020), h.15

²² Meinarini Catur Utami, “Implementasi Analytical Hierarchy Process (AHP) Dalam Pemilihan E-Wallet Untuk Mahasiswa”, Vol.21., No.3., (2019), h. 260

penerbitnya. *E-wallet* sendiri bertujuan mempermudah transaksi dan merupakan dari *fintech*.²³

2. Kegunaan E-Wallet

Manfaat dari dari pemakaian dompet digital (*e-wallet*) yang akan didapat oleh konsumen yaitu super praktis dan efisien, lebih aman, bertransaksi bisa dimana saja tanpa uang tunai lagi, serta dalam melakukan *Top Up* saldo bisa dimana saja dan kelebihan yaitu memberikan banyak promo dan diskon layaknya kartu kredit.²⁴

3. Kemudahan E-Wallet

Persepsi kemudahan sebagai kepercayaan pada kemudahan, yaitu tahapan yang mana pelanggan mempercayai teknologi tersebut dapat digunakan secara efisien dan terhindar dari masalah. Dapat ditemukan bahwa tanggapan kemudahan merupakan kepercayaan proses dari diambilnya keputusan. Sikap perseorangan yang dapat mendukung penggunaan teknologi secara otomatis mendorong adanya pemanfaatan dan penggunaan teknologi sistem informasi.

Saat ini sistem pembayarann *elektronik* lebih banyak diminati, karena memiliki kemudahan dalam menggunakannya. Hanya membutuhkan gadget

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

²³ Ulin Nuha, et.al., “Perluakah E-Wallet Berbasis Syariah?”, Vol. 4., No.1., (2020), h. 63

²⁴ Feronica, “Analisis Pengaruh Sistem Aplikasi E-Wallet, Sosial Media an Diskon Terhadap Minat Pembelian Konsumen Pada Starbucks Cabang Gambir”, (Diseprtasi: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta, 2021), h. 14

masyarakat bisa melakukan berbagai macam- macam transaksi. Selain itu, pembayaran yang dilakukan menjadi lebih cepat dan praktis.²⁵

F. Uang Elektronik

1. Pengertian Uang Elektronik

Pengertian uang elektronik menurut Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6PBI/2018 tentang uang elektronik adalah instrumen pembayaran yang harus memenuhi beberapa unsur diantaranya diterbitkan atas dasar nilai uang yang disetor terlebih dahulu kepada penerbit, nilai uang yang disimpan secara elektronik dalam suatu media *server* atau *chip*, nilai uang elektronik yang dikelola oleh penerbit bukan merupakan bentuk simpanan seperti dalam ketentuan perbankan.²⁶

Uang elektronik adalah alat pembayaran yang sah yang memenuhi unsur-unsur diterbitkan atas dasar nilai uang yang telah disetor terlebih dahulu kepada lembaga penerbitnya dan disimpan secara elektronik dalam media seperti *chip* dan nilainya juga dikelola oleh lembaga penerbitnya²⁷

2. Landasan Hukum Uang Elektronik

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, alat pembayaran berupa uang elektronik yang diterbitkan oleh bank maupun lembaga selain bank saat ini semakin berkembang, untuk meningkatkan

²⁵ Amalia Rahma Putri, Ayu Kartika, et al., “Pengaruh Promosi dan Kemudahan Pada Minat Penggunaan E-Wallet ShopeePay”, Vol.1., No.8.,(2021), h. 216a

²⁶ Muhammad Arifiyanto, Nur Kholidah, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Mahasiswa Menggunakan Uang Elektronik Berbasis Server*, (Pekalongan: Penerbit NEM, 2020), Cet. Ke-1, h. 4

²⁷ Ferdinandus Lidang Witi, *Membangun E-COMMERCE Teori, Strategi dan Implementasi*, (Jawa Tengah: CV Amerta Media, 2021), h. 61

kelancaran dan keamanan bagi seluruh pihak dalam penyelenggaraan uang elektronik diperlukan pengaturan yang lebih lengkap dan diatur tersendiri.

Sebagai instrumen pembayaran elektronik, penggunaan *e-money* di berbagai negara terbukti telah memberikan manfaat sebagai alternatif alat pembayaran non-tunai khususnya untuk transaksi mikro dan ritel. Namun demikian, sebagaimana instrumen non-tunai lainnya, *e-money* juga memiliki berbagai risiko dan potensi implikasi terhadap kebijakan moneter. Oleh karena itu, pengaturan mengenai *e-money* merupakan salah satu aspek yang perlu mendapat perhatian khusus oleh bank sentral selaku otoritas sistem pembayaran dan otoritas moneter.²⁸

Sebelum adanya Peraturan Bank Indonesia tentang e-money secara spesifik, *e-money* mengacu kepada Peraturan Bank Indonesia Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Dengan Menggunakan Kartu (PBI APMK), maka sesuai dengan kewenangannya di bidang sistem pembayaran Bank Indonesia saat itu mengeluarkan Peraturan Bank Indonesia (PBI) No.6/30/PBI/2004 tanggal 28 Desember 2004 tentang Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu. Kemudian, pengaturan *e-money* (kartu Prabayar) tersebut lebih disempurnakan lagi dalam Peraturan Bank Indonesia No.7/52/PBI/2005 tanggal 28 Desember 2005 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Dengan Menggunakan Kartu dan berbagai peraturan pelaksanaannya yang sekaligus mencabut PBI

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

²⁸ Siti Hidayati, Ida Nuryanti, Agus Firmansyah Aulia Fadly, Isnu Yuwana Darmawan, *Operasional E-Money*, (Jakarta, : Bank Indonesia, 2006)., h. 30



No.6/30/PBI/2004. PBI APMK tersebut belum mengatur secara komprehensif kegiatan *e-money* di Indonesia, mengingat yang diatur adalah fitur berbasis kartu (card) sedangkan format *e-money* selain berbentuk kartu juga dapat berbentuk kertas/*voucher*, media elektronik seperti *internet account*, *mobile phone* dan sebagainya. Namun demikian, secara umum dapat dikatakan bahwa PBI ini telah dapat menjadi landasan hukum awal bagi penyelenggaraan kegiatan *e-money* di Indonesia terutama yang berbentuk kartu.

3. Aspek Syariah dalam Uang Elektronik

a) Dasar Hukum Uang Elektronik

Kemajuan teknologi perdagangan dan bisnis yang menggunakan media elektronik yang akhir-akhir ini memang semakin berkembang dan marak di Indonesia, Kemajuan teknologi juga merupakan faktor pendorong dari fungsi produksi, dapat dikatakan demikian karena jika suatu teknologi yang digunakan lebih modern maka hasil produksi yang akan tercapai akan menghasilkan barang atau jasa yang lebih banyak dan lebih efisien atau efektif. Hal ini pun menjadi perhatian masyarakat dari sudut pandang syariah (hukum Islam) lebih dari itu, ini menjadi suatu tantangan bagi hukum Islam dimana harus menjawab secara cepat dan tepat, pada dasarnya semua hal dalam bermuamalah adalah boleh sesuai dengan kaidah fiqih :

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

الْأَصْلُ فِي الْمُعَامَلَاتِ إِلَّا بِحَاثٍ إِلَّا أَنْ يَدُلَّ دَلِيلٌ عَلَى تَحْرِيمِهِ

Pada dasarnya, segala bentuk muamalat diperbolehkan kecuali ada dalil yang mengharamkannya alau meniadakan kebolehnya

Maksud prinsip ini adalah bahwadalam setiap muamalah dan transaksi, pada dasarnya boleh, seperti jual beli, sewa-menyewa, gadai, kerja sama (mudharabah dan Musyarakah), perwakilan, dan lain-lain. Kecuali yang tegas-tegas diharamkan seperti mengakibatkan kemudaratkan, tipuan, judi, dan riba²⁹

Islam tidak menafikan apalagi melarang bentuk teknologi selagi tidak bertentangan dengan ajarannya. Lebih dari itu, Al-Quran justru memberitakan bahawa manusia adalah khalifah di atas muka bumi dan Allah menempatkan posisi alam ini untuk digunakan oleh manusia dengan usaha-usahanya yang baik.

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

²⁹ A. Djazuli, *Kaidah-Kaidah Fiqih: Kaidah- Kaidah Hukum Islam dalam Menyelesaikan Masalah-Masalah yang Praktis* (Jakarta: Kencana, 2006), Cet ke-1., h. 128-137

© G. Penelitian Terdahulu

Tabel II. 1

NO	NAMA PENELITI	JUDUL	PERSAMAAN	PERBEDAAN	HASIL/KESIMPULAN
1.	Stephani Imanuela Laetitia, Elike Alexandrina, Dan Satria Fajar Ardianto(2021)	Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Tanamera Coffee Pacific Place	Variabel X dan Variabel Y yang sama-sama menganalisis Pengaruh kualitas Produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan	Perbedaan terletak pada objek penelitian.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial berpengaruh positif dan signifikan.
2.	Iis Maulidah, Joko Widodo, Mukhamad Zuianto (2019)	Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Rumah Makan Ayam Goring Nelongso Jember	Variabel X dan Variabel Y yang sama-sama menganalisis Pengaruh kualitas Produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan	Perbedaan terletak pada objek penelitian dan lokasi pada penelitian.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh signifikan kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.
3.	Mahira, Prasetyo Hadi, dan Heni Nastiti (2021)	Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome	Variabel X dan Variabel Y yang sama-sama menganalisis Pengaruh kualitas Produk dan kualitas pelayanan	Perbedaan terletak pada objek penelitian.	Hasil dari penelitian ini adalah kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap kepuasan pengguna

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau	4.	I W. Widianara, Trianasari (2021)	Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Toyota Avanza Di Singaraj	terhadap kepuasan pelanggan	Variabel X dan Variabel Y yang sama-sama menganalisis Pengaruh kualitas Produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan	Perbedaan terletak pada objek penelitian dan lokasi pada penelitian.	Hasil dari penelitian ini adalah kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna
5.	Hermanto, Nora Pitri Nainggolan (2020)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Aneka Tata Niaga	Variabel X dan Variabel Y yang sama-sama menganalisis Pengaruh kualitas Produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan	Perbedaannya terletak pada objek penelitian.	Hasil dari penelitian ini adalah kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap kepuasan pengguna		
6.	Riri Oktarini (2019)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Aplikasi Gojek Di Kota Tangerang	Variabel X1 dan Y yang sama – sama menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna	Perbedaan terletak pada X2 yakni kualitas produk	Hasil dari penelitian ini adalah secara parsial dan simultan kualitas pelayanan dan harga memberikan pengaruh terhadap kepuasan pelanggan pengguna gojek.		

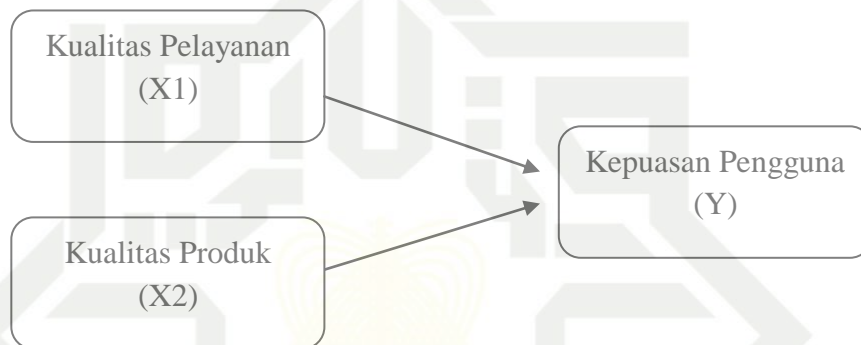
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

H. Kerangka Berpikir

Berdasarkan tinjauan landasan teori dan penelitian terdahulu, maka dapat disusun suatu kerangka pemikiran dalam penelitian ini seperti yang disajikan dalam gambar dibawah ini:

Tabel II. 2 Kerangka Berpikir



Kerangka pikir yang disajikan di atas menjelaskan bahwa Kualitas Pelayanan sebagai X_1 dan Kualitas Produk sebagai X_2 apakah ada pengaruhnya dengan Kepuasan Pengguna

I. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian³⁰.

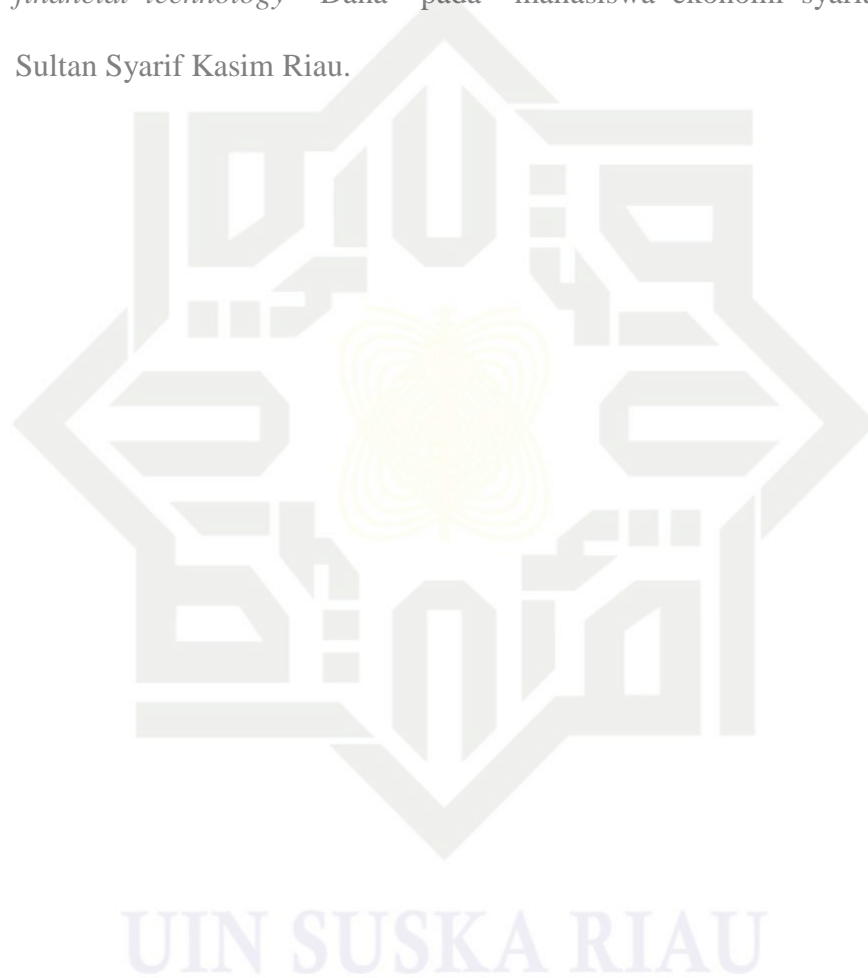
Hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, sebelum jawaban yang empirik. Hipotesis dari penelitian ini adalah:

H_a : Diduga terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pengguna aplikasi

³⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2014), Cet. Ke-23, h. 65.

financial technology Dana pada mahasiswa ekonomi syariah UIN Sultan Syarif Kasim Riau.

H_o : Diduga tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pengguna aplikasi *financial technology* Dana pada mahasiswa ekonomi syariah UIN Sultan Syarif Kasim Riau.



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



© J. Konsep Operasional

No	Variabel	Definisi	Indikator
1.	Kualitas Pelayanan	kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia. Serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan. ³¹	1. Kehandalan 2. Daya Tanggap 3. Jaminan 4. Empati ³²
2.	Kualitas Produk	Kualitas produk adalah kecocokan pengguna produk untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan. ³³	1. Kinerja 2. Kualitas yang dipersepsikan 3. Kesesuaian dengan spesifikasi 4. Ciri – Ciri atau keistimewaan tambahan 5. Estetika ³⁴
3.	Kepuasan Pengguna	Kepuasan pengguna adalah kepuasan pengguna sistem menunjuk kepada suatu keadaan dimana pengguna merasa puas setelah menggunakan sistem tersebut karena kemudahan yang dimiliki sistem.	1. Efisiensi 2. Kefektivan 3. Kepuasan 4. Kebanggaan menggunakan sistem ³⁵

³¹ Dewi Pertiwi, *Pemasaran Jasa Pariwisata (Dilengkapi Dengan Model Penelitian Pariwisata Gedung Heritage Di Bandung Raya)*, (Yogyakarta: Deepublish Publisher, 2021), h.67

³² Fandy Tjiptono, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima* (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2012), h.174-175

³³ Edi Supriyadi, *Analisis Pengendalian Kualitas Produk Dengan Statistical Process Control (SPC)*, (Tangerang Selatan: Pascal Books, 2022), h.16

³⁴ Noorohmah, "Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Lokasi Terhadap Loyalitas Konsumen Di Pand's Muslim Departement Store Cabang Semarang", (Disertasi: Universitas Islam Negeri Walisongo, 2019), h. 51

³⁵ Nur Zhazha Arlyana Rachim, "Pengaruh Persepsi Kemudahan Dan Manfaat Terhadap Minat Beli Ulang Saldo E-Wallet Ovo Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Moderasi pada Masyarakat Kota Makassar", (Disertasi: Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, 2020), h. 28

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III

Metode Penelitian

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian eksplanatori. Penelitian eksplanatori atau pengujian hipotesis adalah penelitian yang bertujuan untuk menguji hipotesis dan menjelaskan hubungan antar variabel. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah kuantitatif. Metode kuantitatif adalah metode penelitian yang datanya berupa angka-angka dan dapat dihitung secara sistematis dengan menggunakan metode statistik.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian eksplanatori, yang berlokasi di UIN Sultan Syarif Kasim Riau.

C. Subjek dan Objek Penelitian

1. Subjek Penelitian

Subjek penelitian ini adalah sumber utama penelitian yang memiliki data mengenai variabel-variabel yang diteliti.³⁶ Adapun yang menjadi subjek penelitian ini adalah mahasiswa(i) pengguna *E-wallet* Dana Di UIN Sultan Syarif Kasim Riau.

³⁶ Ahmad Tohardi, *Pengantar Metodologi Penelitian Sosial = Plus*, (Tanjung Pura University Press, 2019), h. 585

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Objek Penelitian

Objek penelitian ini adalah apa yang menjadi sasaran peneliti. Objek penelitian ini adalah apa yang menjadi sasaran peneliti.³⁷ Yang dalam penelitian ini adalah “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi *Financial Technology* Dana Pada Mahasiswa Ekonomi Syariah UIN Sultan Syarif Kasim Riau Ditinjau Menurut Ekonomi Syariah”

D. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.³⁸ Populasi pada penelitian ini adalah mahasiswa(i) jurusan ekonomi syariah UIN Sultan Syarif Kasim Riau yang berjumlah 243 mahasiswa(i)

³⁷ Muh. Fitrah dan Lutfiyah, *Metodologi Penelitian Penelitian Kualitatif, Tindakan Kelas, dan Studi Kasus*, (Jawa Barat: CV Jejak, 2017), h. 156

³⁸ Achmad San Supriyanto dan Vivin Maharani, *Metode Penelitian Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Malang: uin maliki press, 2013), h. 35.

2. Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi dimana sampel dianggap dapat mewakili populasi.³⁹ Dengan mempelajari sampel, peneliti akan dapat menarik kesimpulan yang akan digeneralisasikan terhadap populasi penelitian. Teknik yang digunakan dalam penentuan sampel ini menggunakan *non-probability sampling* tepatnya menggunakan *purposive sampling*, *purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu.⁴⁰ Metode ini menggunakan kriteria yang telah ditentukan oleh peneliti untuk memilih sampel. Karakteristik responden pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mempunyai akun pada aplikasi *e-wallet* Dana
2. Pengguna aplikasi *e-wallet* Dana yang sudah melakukan transaksi lebih dari satu kali.

Sehingga dapat diketahui jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 70 yang ada di jurusan ekonomi syariah UIN Sultan Syarif Kasim Riau.

E. Sumber Data

Penentuan sumber data didasarkan atas jenis data yang telah ditentukan, pada tahapan ini ditentukan sumber data Primer dan Sekunder, terutama pada

³⁹ Riduwan, *Metode Dan Teknik Menyusun Proposal Penelitian*. (Bandung: Penerbit Alfabet , 2013), 119.

⁴⁰ Achmad San Supriyanto dan Vivin Maharani, *Metode Penelitian Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Malang: uin maliki press, 2013), h. 37.

penelitian yang bersifat normatif yang didasarkan pada sumber atau bahan bacaan.⁴¹

- a. Data Primer merupakan data hasil kuisisioner dan pengamatan yang diperoleh dari sumber asli.⁴² Dalam penelitian ini yang termasuk data primer adalah data yang diperoleh dengan kuisisioner dan pengambilan data langsung dari pengguna *E-wallet* Dana.
- b. Data sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung, tetapi melalui kepustakaan. Seperti Literatur, Skripsi, Jurnal dan artikel.⁴³ Dalam penelitian ini sumber data penelitian yang diperoleh diantaranya dari data-data yang ada, buku-buku, jurnal, skripsi dan yang lainnya yang berkaitan dengan penelitian penulis yang bersifat dokumentasi.

F. Metode Pengumpulan Data

Penggunaan Kuesioner (angket) adalah cara pengumpulan data dengan menggunakan daftar pertanyaan atau daftar isian terhadap objek yang diteliti.⁴⁴ Dalam penelitian ini penulis menggunakan skala pengukuran yang berbentuk skala likert. Skala likert adalah skala yang dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang tentang suatu objek atau

⁴¹ Cik Hasan Bisri, *Penuntun Penyusunan Rencana Penelitian dan Penulisan Skripsi (Bidang Ilmu Agama Islam)*, (Jakarta : PT.Raja Grafindo Persada, 2001),Cet. Ke-3, h. 64.

⁴² Jonatahan Sarwono, *Metode Penelitian Kuantitatif & Kualitatis*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2006), h. 209.

⁴³ Azwar Syaifuudin, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2010), h. 91.

⁴⁴ *Ibid.*, h. 23

fenomena tertentu. Bentuk jawaban skala likert terdiri dari sangat setuju, setuju, ragu-ragu, tidak setuju, dan sangat tidak setuju.⁴⁵

Dokumentasi adalah catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang.⁴⁶ Dokumen yang ditunjukkan dalam hal ini adalah segala dokumen yang berhubungan dengan kelembagaan dan administrasi, struktur organisasi dan sebagainya.

G. Uji Instrumen Penelitian

1. Uji Validitas

Hasil penelitian yang valid menurut Sugiyono yaitu apabila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti. Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur.⁴⁷

Rumus uji validitas:

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{[n \sum x^2 - (\sum x)^2 - \sum y^2 - (\sum y)^2]}$$

r : Indeks Korelasi Pearson

X : Skor Item

⁴⁵ Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*, (Jakarta: Kencana, 2013), Edisi 1, h. 25.

⁴⁶ Sudaryono, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2017), Cet. Ke-1, h. 219.

⁴⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2018), h. 121.

Y : Skor Total
 XY : Skor Pernyataan
 N : Banyak Sampel

2. Uji reliabilitas

Hasil penelitian yang reliabel menurut Sugiyono apabila terdapat kesamaan data dalam waktu berbeda. Instrumen yang reliabel adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama, akan menghasilkan data yang sama.⁴⁸

Untuk mencari reliabilitas instrumen yang sekornya bukan 1 dan 0 misalnya angket sebagaimana penelitian yang akan dilakukan, menurut Suharsimis Arikunto dapat menggunakan rumus Alpha sebagaimana berikut:

$$r_{11} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum a_b^2}{a_t^2} \right)$$

r_{11} : Reliabilitas Instrumen

k : Banyaknya Butir Pertanyaan Atau Banyaknya Soal

$\sum a_b^2$: Jumlah Varian Butir

a_t^2 : Varian Total

Reliabilitas suatu konstruk variabel dikatakan baik jika memiliki nilai *Cronbach's Alpha* >0,006.

⁴⁸ *Ibid.*, h. 122

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

H. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Uji Normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah residual terstandarisasi yang diteliti berdistribusi normal atau tidak. Untuk mendeteksi apakah residualnya berdistribusi normal atau tidak.⁴⁹

2. Uji Autokorelasi

Uji Autokorelasi adalah korelasi antara anggota observasi satu dengan observasi lain yang berlainan waktu. Jika terjadi korelasi antara satu residual dengan residual yang lain, maka model mengandung masalah autokorelasi.⁵⁰

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas adalah uji yang menilai apakah terdapat ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi linear. Uji ini merupakan salah satu dari uji asumsi klasik yang harus dilakukan pada regresi linear. Apabila asumsi heteroskedastisitas tidak terpenuhi, model regresi dinyatakan tidak valid sebagai alat penduga (prediksi).⁵¹

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

⁴⁹ Fifin Zuriatul Casvi, *Pengaruh Pengetahuan, Lingkungan Sosial, Dan Lokasi Bank Syariah Terhadap Minat Menabung Santri Di Bank Syariah*, (Demak: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, 2019), h. 52

⁵⁰ Ardiyadi Widyarto, *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Permintaan Uang di Indonesia Sebelum dan Setelah Krisis Moneter*, (Disertasi: Universitas Islam Indonesia Yogyakarta, 2007), h.

⁵¹ Muhammad Yusuf dan Lukman Daris, *Analisis Data Penelitian Teori dan Aplikasi dalam Bidang Perikanan*, (Bogor: PT Penerbit IPB Press, 2019), h. 76

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

I. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis Regresi Berganda adalah teknik statistik yang dapat digunakan untuk menganalisa hubungan antara variabel dependen dan beberapa variabel independen.⁵²

Menurut Sugiyono untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas yaitu Manfaat (X₁) dan Kemudahan Penggunaan (X₂) terhadap Kepuasan Pengguna (Y) :

$$\text{Rumus : } Y = \alpha + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e$$

Y : Variabel Kepuasan Pengguna

α : Konstanta

X₁ : Variabel Manfaat

X₂ : Variabel Kemudahan Pengguna

b₁ dan b₂ : Koefisien Regresi

e : Error

J. Uji Hipotesis Penelitian
1. Uji t

Uji t menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas secara individual dalam menerangkan variasi variabel terikat.⁵³ Pengujian ini dilakukan berdasarkan perbandingan nilai t_{hitung} dengan t_{tabel} .

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

⁵² Achmad San Supriyanto dan Vivin Maharani, *Metode Penelitian Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Malang: UIN Maliki press, 2013), h. 70.

⁵³ Mudrajat Kuncoro, *Metode Kuantitatif*, (Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan, 2011), Edisi 4, h. 105.

Untuk mengetahui apakah hipotesis ditolak atau diterima dengan membandingkan antara nilai t_{hitung} dan nilai t_{tabel} dengan kriteria sebagai berikut:

- a. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ H_0 ditolak dan H_a diterima, maka terdapat pengaruh yang signifikan.
- b. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ H_0 diterima dan H_a ditolak, maka tidak terdapat pengaruh yang signifikan.

2. Uji Analisis F

Uji F atau uji simultan merupakan analisis varia (*analysis of variance-ANOVA*). Secara teknis uji F digunakan untuk menguji hopotesis gabungan bahwa semua koefisien regresi secara simultan bernilai nol. Dengan demikian, formulasi hipotesiss uji F adalah $H_0 : \beta_1 = \beta_2 \dots \dots \beta_i = 0$, yang berarti semu variabel independen secara bersama – sama tidak mempengaruhi variabel dependen.⁵⁴

Untuk menganalisis variabel independen (X) yang terdiri dari variabel Manfaat dan Kemudahan Penggunaan terhadap variabel dependen yaitu Kepuasan Pengguna.

K. Koefisein Determinasi

Menurut Widarjono Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur seberapa baik garis regresi sesuai dengan data aktualnya (*good of*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

⁵⁴ Jihad Lukis Paanjawa dan RR Retno Sugiharti, *Pengantar Ekonometrika Dasar Teori dan Aplikasi Praktis Untuk Sosial-Ekonomi*, (Magelang: Penerbit Pustaka Rumah Cinta, 2020), h. 217

fit) koefisien determinasi mengukur presentase total variasi variabel dependen Y yang dijelaskan oleh variabel independen didalam garis regresi.

Adapun rumus koefisien determinasi adalah :

$$KD = r^2 \times 100\% / r^2 = 1 = \frac{\sum e^2}{\sum y^2} \times 100\%$$

L. Gambaran Umum Perusahaan Dana

1. Sejarah Singkat Perusahaan

PT Espay Debit Indonesia Koe adalah Sebuah straturp yang familiar dengan nama DANA (atau Dompot Digital Indonesia) pada tanggal 21 Maret 2018 secara resmi telah diperkenalkan sebagai salah satu layanan pembayaran digital di Indonesia. Dengan berbasis *open-platform*. DANA diharapkan bisa menjadi solusi bagi kegiatan transaksi digital non-tunai, baik secara *online* maupun *offline*.

DANA dinahkodai oleh Vincent Henry Iswaratioso, *Country Head* Alipay Indonesia yang sebelumnya juga menjabat sebagai *co-founder* dari layanan payment digital INDOMOG. Sebelum resmi diperkenalkan dengan nama DANA, tersiar kabar bahwa startup ini merupakan perusahaan patungan antara *Ant Financial* (Alipay) dengan EMTEK. Meskipun mengadopsi teknologi dari *Ant Financial*, namun investor utama DANA merupakan perusahaan Indonesia, yakni grup EMTEK.

Dengan mengusung layanan pembayaran berbasis open-platform, DANA diklaim memiliki kelebihan terutama dari segi adopsi penggunaannya. Berbeda dengan layanan payment gateway populer (seperti GO-JEK,

GrabPay, OVO, dan lainnya), DANA tidak terpaku dengan keberadaan satu platform tertentu seperti GO-PAY yang saat ini terbatas hanya untuk membayar semua transaksi dalam aplikasi GO-JEK saja.

Salah satu *uniqueness* dari aplikasi ini adalah kemampuannya untuk memasukkan kartu kredit maupun debit *user* ke dalam aplikasi DANA, dengan hal itu user tidak perlu lagi melakukan *top-up* sebelum melakukan transaksi. Hal lainnya adalah cara transaksi yang mudah, hanya perlu meletakkan layar smartphone user di atas *scanner* yang tersedia di kasir yang bekerjasama. Kedepannya aplikasi DANA dapat juga menggunakan QR Code dari perusahaan lain seperti gopay, ovo, dan link aja.

2. Visi dan Misi

- **Visi**

Menjadi pilar dan penggerak ekonomi digital bagi seluruh Masyarakat Indonesia

- **Misi**

Memasyarakatkan platform pembayaran elektronik yang terlengkap, termudah, dan terpercaya, yang bersifat non-tunai.⁵⁵

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

⁵⁵ Dana FAQ, "Apa Itu Dana?", artikel dari <https://www.dana.id/>, Diakses pada 20 mei 2022

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Kesimpulan dari hasil penelitian “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kuliatas Produk Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi *Financial Technology* Dana pada Mahasiswa Ekonomi Syariah UIN Sultan Syarif Kasim Riau” adalah sebagai berikut :

1. Hasil Uji t menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan variabel Kualitas Produk (X2) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y). Dan hasil uji determinasi (R^2) kemampuan variabel independen dalam menerangkan variasinya perubahan variabel dependen sebesar 34%. Sedangkan sisanya sebesar 66% diterangkan oleh faktor-faktor lain diluar model regresi yang dianalisis.
2. Pemakaian dompet digital DANA oleh mahasiswa UIN Sultan Syarif Kasim Riau telah sesuai dengan prinsip ekonomi syariah yang mana pada pemakaiannya tidak ada unsur riba dalam transaksi tersebut.

B. Saran

Penulis sangat menyadari bahwa penelitian ini masih memiliki kekurangan. Maka dari itu, penulis berharap ke depannya kepada peniliti-peneliti selanjutnya untuk menyempurnakan penelitian ini. Sehingga penulis memberikan saran-saran berupa:

1. Penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kepuasan pengguna e-wallet DANA sudah lebih baik. Hal ini disebabkan karena konsumen menggunakan e-wallet DANA dapat meningkatkan keefektifan dalam pekerjaan. Maka dari itu, pihak DANA diharapkan mampu meningkatkan kualitas kegunaan dan manfaat yang dimiliki konsumen sehingga konsumen merasa lebih puas dari sebelumnya.
2. Untuk peneliti selanjutnya, dapat menggunakan atau menambahkan variabel-variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna e-wallet DANA, bahwa masih banyaknya kekurangan dalam penelitian ini karena keterbatasan sumber yang membahas tentang variabel lain. Selain itu dapat memperluas jangkauan penelitian serta mengambil objek-objek lain di masyarakat.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR PUSTAKA

A. Al – Qur'an

Departemen Agama RI, *Al - Qur'an Dan Terjemahannya*, (Bandung: CV Penerbit Diponegoro, 2005)

B. Buku

Achmad San Supriyanto dan Vivin Maharani, *Metode Penelitian Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Malang: uin maliki press, 2013)

A. Djazuli, *Kaidah-Kaidah Fiqih: Kaidah- Kaidah Hukum Islam dalam Menyelesaikan Masalah-Masalah yang Praktis* (Jakarta: Kencana, 2006), Cet ke-1

Ahmad Tohardi, *Pengantar Metodologi Penelitian Sosial = Plus*, (Tanjung Pura University Press, 2019)

Azwar Syaifuudin, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2010)

Cik Hasan Bisri, *Penuntun Penyusunan Rencana Penelitian dan Penulisan Skripsi (Bidang Ilmu Agama Islam)*, (Jakarta : PT.Raja Grafindo Persada, 2001),Cet. Ke-3

Dewi Pertiwi, *Pemasaran Jasa Pariwisata (Dilengkapi Dengan Model Penelitian Pariwisata Gedung Heritage Di Bandung Raya)*, (Yogyakarta: Deepublish Publisher, 2021)

Edi Supriyadi, *Analisis Pengendalian Kualitas Produk Dengan Statistical Process Control (SPC)*, (Tangerang Selatan: Pascal Books, 2022)

Fandy Tjiptono, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima* (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2012)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Ferdinandus Lidang Witi, *Membangun E-COMMERCE Teori, Strategi dan Implementasi*, (Jawa Tengah: CV Amerta Media, 2021)

Jihad Lukis Paanjawa dan RR Retno Sugiharti, *Pengantar Ekonometrika Dasar Teori dan Aplikasi Praktis Untuk Sosial-Ekonomi*, (Magelang: Penerbit Pustaka Rumah Cinta, 2020)

Jonatahan Sarwono, *Metode Penelitian Kuantitatif & Kualitatis*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2006)

Mudrajid Kuncoro, *Metode Kuantitatif*, (Yogyakarta:Unit Penerbit dan Percetakan, 2011), Edisi 4

Muhammad Yusuf dan Lukman Daris, *Analisis Data Penelitian Teori dan Aplikasi dalam Bidang Perikanan*, (Bogor: PT Penerbit IPB Press, 2019)

Muhammad Arifiyanto, Nur Kholidah, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Mahasiswa Menggunakan Uang Elektronik Berbasis Server*, (Pekalongan:Penerbit NEM,2020), Cet. Ke-1

Muh. Fitrah dan Lutfiyah, *Metodelogi Penelitian Penelitian Kualitatif, Tindakan Kelas, dan Studi Kasus*, (Jawa Barat: CV Jejak, 2017)

Ni Luh Wiwik Sri Rahayu Ginantra, *Teknologi Finansial Sistem Finansial Berbasis Teknologi di Era Digital*, (Medan: Yayasan Kita Menulis, 2020), Cet.1

Philip Kottler dan Gary Armstrong, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, (Jakarta: Erlangga, 2008)

Riduwan, *Metode Dan Teknik Menyusun Proposal Penelitian*.(Bandung: Penerbit Alfabet , 2013)

Siti Hidayati, Ida Nuryanti, Agus Firmansyah Aulia Fadly, Isnu Yuwana Darmawan, *Operasional E-Money*, (Jakarta,: Bank Indonesia, 2006)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sudaryono, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2017), Cet. Ke-1

Tim Dinar, *Fintech Syariah: Teori Dan Terapan*, (Surabaya: Scopindo Media Pustaka, 2020)

Wahdiyot Moko, Ananto Basuki, Yusuf Risanto, *Manajemen Kinerja Teori dan Praktik*, (Malang: UB Press, 2021)

Wahyuddin, *Financial Technology Sistem Keuangan Digital*, (Medan: Yayasan Kita Menulis, 2022), Cet. 1

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2014), Cet. Ke-23

Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Perbandingan Perhitungan Manual &SPSS*, (Jakarta: Kencana, 2013), Edisi 1

C. Jurnal

Amalia Rahma Putri, Ayu Kartika, et.al., “Pengaruh Promosi dan Kemudahan Pada Minat Penggunaan E-Wallet Shopeepay”, Vol.1., No.8.,(2021)

Ardiyadi Widyarto, “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Permintaan Uang di Indonesia Sebelum dan Setelah Krisis Moneter”, (Disertasi: Universitas Islam Indonesia Yogyakarta, 2007)

Carissa Aimee Simanungkalit, “Pengaruh Perceived Ease Of Use Dan Perceived Usefulness Terhadap Kepuasan Penggunaan Transaksi Ovo Pada Pengguna Aplikasi Grab (Studi Pada Pengunjung Sun Plaza Medan)”, (Disertasi: Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Sumatera Utara, 2020)

Feronica, “Analisis Pengaruh Sistem Aplikasi E-Wallet, Sosial Media an Diskon Terhadap Minat Pembelian Konsumen Pada Starbucks Cabang Gambir”, (Disertasi: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta, 2021)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Fifin Zuriatul Casvi, *Pengaruh Pengetahuan, Lingkungan Sosial, Dan Lokasi Bank Syariah Terhadap Minat Menabung Santri Di Bank Syariah*, (Demak: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, 2019)

Halida Utami, *“Pengaruh Kualitas Produk Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Usaha Dagang Ria Catering Pekanbaru”*, (Disertasi: UIN Sultan Syarif Kasim Riau, 2013)

Intan Kamila, *“Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Jakarta Simprug)”*,(Skripsi: UIN Syarif Hidayatullah)

Linda Puspita Sari, *“Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Waroeng Spesial Sambal “SS” Purwokerto)”*,(Skripsi: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Purwokerto)

Luthfi Maulidiansyah, *“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Go-Jek Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Kasus Mahasiswa Febi Uin Ar-Raniry Banda Aceh)”*, (Disertasi: Universitas Islam Negeri Ar – Raniry, 2020)

Mahira, Prasetyo Hadi, Heni Nastiti, *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome*, Vol. 2., (2021)

Meinarini Catur Utami, *“Implementasi Analytical Hierarchy Process (AHP) Dalam Pemilihan E-Wallet Untuk Mahasiswa”*, Vol.21., No.3., (2019)

Muhammad Yusuf dan Lukman Daris, *Analisis Data Penelitian Teori dan Aplikasi dalam Bidang Perikanan*,(Bogor: PT Penerbit IPB Press, 2019)

Nurhadi, *“Konsep Pelayanan Perspektif Ekonomi Syariah”*, Vol. 2.,

Nur Zhazha Arlyana Rachim, “*Pengaruh Persepsi Kemudahan Dan Manfaat Terhadap Minat Beli Ulang Saldo E-Wallet Ovo Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Moderasi pada Masyarakat Kota Makassar*”,(Disertasi: Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, 2020)

Noorohmah, “*Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Lokasi Terhadap Loyalitas Konsumen Di Pand’s Muslim Departement Store Cabang Semarang*”,(Disertasi: Universitas Islam Negeri Walisongo, 2019)

Septi Puspitasari dan Widayanto’ “*Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Layanan Go-Ride (Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro)*”, Vol. 8., No. 1., (2019)

Ulin Nuha, et.al., “*Perluakah E-Wallet Berbasis Syariah?*”, Vol. 4., No.1., (2020)

D. Web

Dana FAQ, “*Apa Itu Dana?*” , artikel dari <https://www.dana.id/>, Diakses pada 26 November 2021

GramediaBlog, artikel dari <https://www.gramedia.com/literasi/kepuasan-pelanggan/>, Diakses pada 23 Juli 2022

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Lembar Kuisioner

INSTRUMEN KUESIONER PENELITIAN PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI *FINANCIAL* *TECHNOLOGY* DANA PADA MAHASISWA EKONOMI SYARIAH UIN SULTAN SYARIF KASIM RIAU DITINJAU MENURUT EKONOMI SYARIAH

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dengan Hormat

Sehubungan dengan penyusunan skripsi dengan judul yang telah dicantumkan diatas, maka dengan hormat saya:

Nama : Nikma Kurnianti

NIM : 11820522861

Memohon dengan kesedian untuk mengisi kuesioner yang saya ajukan ini secara jujur dan benar. Daftar pernyataan ini saya ajukan semata-mata untuk keperluan penelitian saya lakukan dalam rangka Menyelesaikan Strata Satu (S1) Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Syariah Dan Ilmu Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Atas ketersediannya dan partisipasi dari teman - teman dalam mengisi kuesioner ini saya ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Hormat Saya

Nikma Kurnianti

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

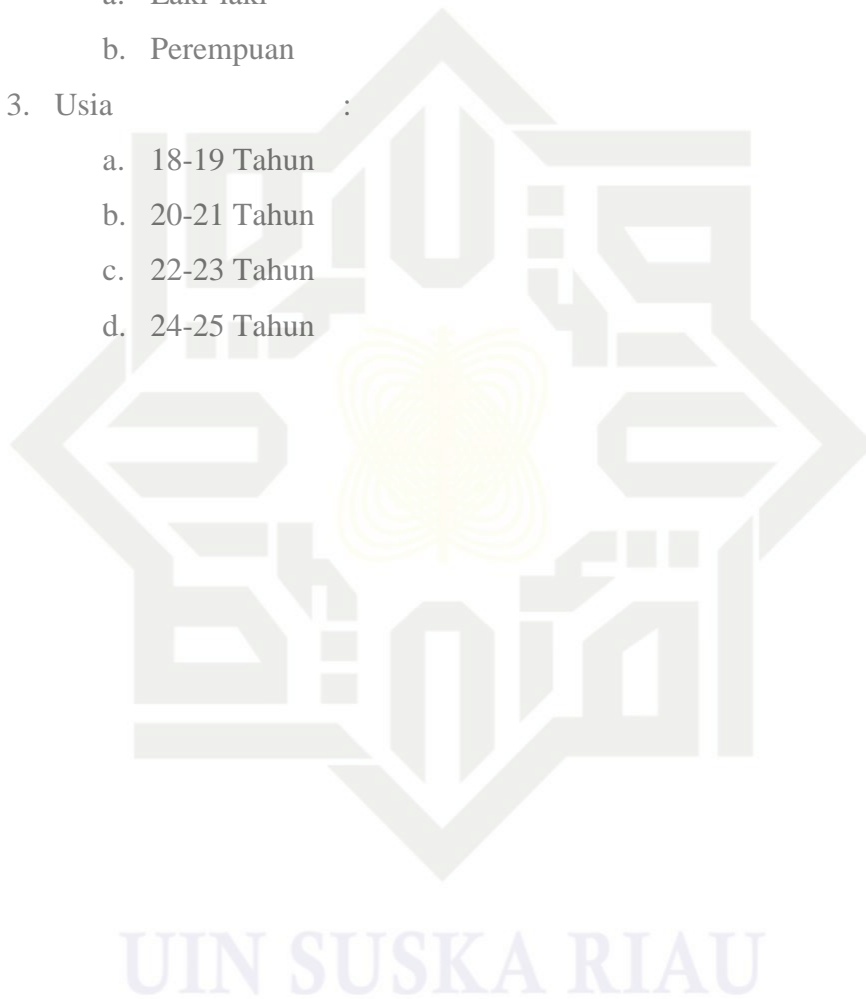
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

A. IDENTITAS RESPONDEN

Pilihlah Salah satu jawaban pada setiap pertanyaan berikut ini dengan memberikan tanda silang (X)

1. Nama :
2. Jenis Kelamin :
 - a. Laki-laki
 - b. Perempuan
3. Usia :
 - a. 18-19 Tahun
 - b. 20-21 Tahun
 - c. 22-23 Tahun
 - d. 24-25 Tahun



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

B. PERTANYAAN

KUALITAS PELAYANAN (X1)

NO	Daftar Pertanyaan	SS	S	KS	TS	STS
Indikator: Kehandalan (Reability)						
1.	Kecepatan Aplikasi Dana Dalam Transaksi Pembayaran					
2.	Aplikasi Dana Memberikan Pelayanan Sesuai dengan apa yang telah di promosikan.					
Indikator: Daya Tanggap (Responsiveness)						
1.	Aplikasi Dana Cepat Tanggap dalam mengatasi keluhan pengguna.					
Indikator: Jaminan (Assurance)						
1.	Aplikasi Dana memberikan rasa aman saat melakukan transaksi.					
Indikator: Empati (Empathy)						
1.	Aplikasi Dana berusaha memberikan solusi yang terbaik terhadap masalah yang dihadapi.					

KUALITAS PRODUK (X2)

NO	Daftar Pertanyaan	SS	S	KS	TS	STS
Indikator: Kinerja (<i>Perfomance</i>)						
1.	Produk pada aplikasi dana sudah jelas keamannya saat melakukan transaksi.					
Indikator: Kualitas yang dipersepsikan (<i>Perceived Quality</i>)						
1.	Aplikasi Dana memiliki kualitas produk yang baik sesuai apa yang dipromosikan.					
Indikator: Kesesuaian dengan spesifikasi (<i>conformance to spesification</i>)						
1.	Produk produk pada aplikasi dana sesuai dengan peraturan Bank Indonesia.					
Indikator: Ciri-ciri atau keistimewaan tambahan (<i>features</i>)						
1.	Adanya potongan harga di <i>merchant</i> tertentu.					
Indikator: <i>Aesthetics</i> (<i>estetika</i>)						
1.	Banyaknya pilihan jenis produk transaksi di aplikasi dana membuat pengguna tertarik untuk menggunakan aplikasi Dana.					

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KEPUASAN PENGGUNA (Y)

No.	Daftar Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
Indikator: Efisiensi						
1.	Saya dapat dengan nyaman bertransaksi secara online tanpa harus keluar rumah.					
Indikator: Keefektivan						
1.	Saya merasa puas menggunakan Aplikasi DANA karena dapat meningkatkan keefektivan dalam pekerjaan.					
Indikator: Kepuasan						
1.	Pelayanan dan Fasilitas yang diberikan oleh Aplikasi DANA membuat saya merasa puas					
Indikator: Kebanggaan Menggunakan Sistem						
1.	Saya akan selalu menggunakan Aplikasi DANA untuk melakukan pembayaran dan tidak beralih keaplikasi lain					
2.	Saya akan merekomendasikan Aplikasi DANA kepada keluarga dan teman-teman saya.					

Lampiran 2. Hasil Data Kuisoner

Nama	Jenis Kelamin	Usia
Meuthia Maharani	Perempuan	22 - 23 Tahun
Hasanah Muthmainna	Perempuan	22 - 23 Tahun
Desy novianti rahayu	Perempuan	22 - 23 Tahun
Adinda Permanda	Perempuan	22 - 23 Tahun
Nurhayani	Perempuan	20 - 21 Tahun
Afif Shafwan Tharif	Laki - laki	22 - 23 Tahun
Septi Elvira	Perempuan	20 - 21 Tahun
Naldi Wirangga	Laki - laki	22 - 23 Tahun
Abdurrahman	Laki - laki	22 - 23 Tahun
Edo Pangestu	Laki - laki	22 - 23 Tahun
Apriliya wulandari	Perempuan	22 - 23 Tahun
Nisa Istikhomah	Perempuan	22 - 23 Tahun
Nabila Febriani	Perempuan	22 - 23 Tahun
Arif budiman	Laki - laki	22 - 23 Tahun
Dinda Finisia Putri	Perempuan	22 - 23 Tahun
Mazdalifa	Perempuan	22 - 23 Tahun
Nurul Anisa	Perempuan	22 - 23 Tahun
Dhona siwi	Perempuan	22 - 23 Tahun
Rusfita	Perempuan	20 - 21 Tahun
Lesi Sasmita	Perempuan	22 - 23 Tahun
Liyana Dinie Saffai	Perempuan	22 - 23 Tahun
Zuru Fiana	Perempuan	20 - 21 Tahun
Julya Syarah	Perempuan	22 - 23 Tahun
Putri Sarkina	Perempuan	22 - 23 Tahun
Fauziah	Perempuan	24 - 25 Tahun
Ade Vianti	Perempuan	24 - 25 Tahun
Aini Safitri	Perempuan	20 - 21 Tahun
Indah Novarintan	Perempuan	22 - 23 Tahun
Ahmad Husein	Laki - laki	22 - 23 Tahun
Paisal Akbar	Laki - laki	24 - 25 Tahun
Tazki Alfitrah	Laki - laki	24 - 25 Tahun
Nur asma	Perempuan	22 - 23 Tahun
Fitri handayani	Perempuan	22 - 23 Tahun
Debi Anggraini putri	Perempuan	22 - 23 Tahun

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Mila Aisyah Zikra	Perempuan	22 - 23 Tahun
Andreata	Laki - laki	22 - 23 Tahun
Nur azizah	Perempuan	22 - 23 Tahun
Intan	Perempuan	22 - 23 Tahun
Nurhaliza	Laki - laki	22 - 23 Tahun
Halimatus Sakdiyah	Perempuan	22 - 23 Tahun
Agi dasra pratama	Laki - laki	22 - 23 Tahun
Nurul Amanah	Perempuan	22 - 23 Tahun
mhd fauzi	Laki - laki	22 - 23 Tahun
Syafitri wulandari	Perempuan	22 - 23 Tahun
beti utari	Laki - laki	22 - 23 Tahun
Serli Meliyanti Siregar	Perempuan	24 - 25 Tahun
Zainal Abidin	Laki - laki	22 - 23 Tahun
Muhammad fikri	Laki - laki	22 - 23 Tahun
Rorysa zeinka	Perempuan	22 - 23 Tahun
dinda hayuni	Perempuan	22 - 23 Tahun
Fadlil Rahmi	Perempuan	24 - 25 Tahun
Lia Amelia	Perempuan	22 - 23 Tahun
jumaida pulungan	Perempuan	22 - 23 Tahun
Randa Fajar	Laki - laki	24 - 25 Tahun
Tia Melysa	Perempuan	22 - 23 Tahun
Mufidah Adzkiyah	Perempuan	20 - 21 Tahun
Nurfadhilla	Perempuan	22 - 23 Tahun
Selvia	Perempuan	22 - 23 Tahun
Pitri Kurnia	Perempuan	24 - 25 Tahun
Muhammad Husain	Laki - laki	22 - 23 Tahun
Aulia Rahman	Laki - laki	22 - 23 Tahun
Irwandi	Laki - laki	24 - 25 Tahun
Habibullah	Laki - laki	22 - 23 Tahun
Fikran Hadi	Laki - laki	20 - 21 Tahun
Alfirizqi aridan	Laki - laki	18 - 19 Tahun
muharahmi	Perempuan	22 - 23 Tahun
Mutia Asiah	Perempuan	22 - 23 Tahun
Ruslinda	Perempuan	22 - 23 Tahun
heru setiawan	Laki - laki	22 - 23 Tahun
Fika Damayanti	Perempuan	22 - 23 Tahun

Lampiran 4. Uji Validitas dan Reabilitas

Uji Validitas

Variabel	Butir indikator	R_{tabel}	R_{hitung}	Keterangan
Kualitas Pelayanan	X1.1	0.1954	.467	Valid
	X1.2	0.1954	.439	Valid
	X1.3	0.1954	.723	Valid
	X1.4	0.1954	.709	Valid
	X1.5	0.1954	.671	Valid
Kualitas Produk	X2.1	0.1954	.601	Valid
	X2.2	0.1954	.744	Valid
	X2.3	0.1954	.806	Valid
	X2.4	0.1954	.778	Valid
	X2.5	0.1954	.843	Valid
Kepuasan Pengguna	Y.1	0.1954	.713	Valid
	Y.2	0.1954	.794	Valid
	Y.3	0.1954	.835	Valid
	Y.4	0.1954	.778	Valid
	Y.5	0.1954	.862	Valid

Uji Reabilitas

Variabel	N of Sample	N of Item	Nilai Uji Realibilitas	Keterangan
Kualitas Pelayanan	70	5	0,783	Reliabel
Kualitas Produk	70	5	0,810	Reliabel
Kepuasan Pegguna	70	5	0,852	Reliabel

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Lampiran 5. Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		70
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,26436381
Most Extreme Differences	Absolute	,088
	Positive	,088
	Negative	-,073
Test Statistic		,088
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.

Uji Autokorelasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,583 ^a	,340	,320	2,29791	1,716

- a. Predictors: (Constant), Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan
- b. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Lampiran 6. Uji Hipotesis

Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	182,156	2	91,078	17,248	,000 ^b
	Residual	353,787	67	5,280		
	Total	535,943	69			

a. Dependent Variable: kepuasan Pengguna

b. Predictors: (Constant), kualitas produk, Kualtias pelyann

Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Lampiran 7. Penyebaran Kuisoner Secara Langsung di UIN Sultan Syarif Kasim Riau, Pengisian Kuisoner dengan *Google Form*

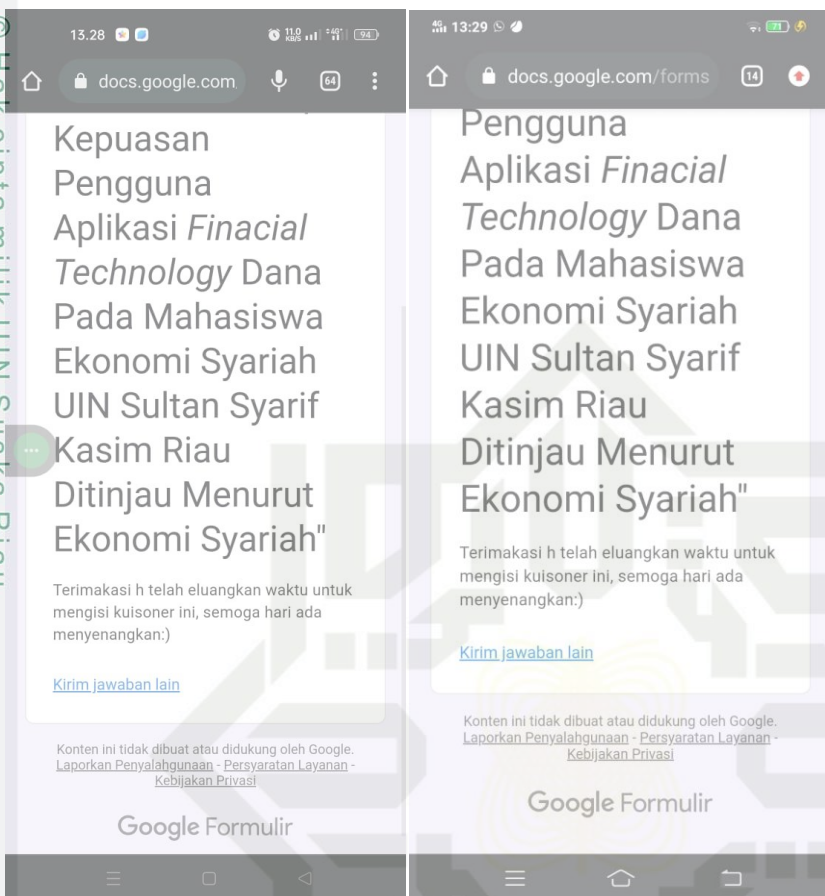


Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





No	NAMA PENELITI	JUDUL	PERSAMAAN	PERBEDAAN	HASIL/KESIMPULAN
1	Stephani Manuela Laetitia, Elike Alexandrina, Dan Satria Fajar Adiandito(2021)	Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Tanamera Coffee Pacific Place	Variabel X dan Variabel Y yang sama-sama menganalisis Pengaruh kualitas Produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan	Perbedaan terletak pada objek penelitian.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial berpengaruh positif dan signifikan.
2	Iis Maulidah, Joko Widodo, Mukhamad Zuianto (2019)	Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Rumah Makan Ayam Goring Nelongso Jember	Variabel X dan Variabel Y yang sama-sama menganalisis Pengaruh kualitas Produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan	Perbedaan terletak pada objek penelitian dan lokasi pada penelitian.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh signifikan kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.
3	Mahira, Prasetyo Hadi, dan Heni Nastiti (2021)	Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome	Variabel X dan Variabel Y yang sama-sama menganalisis Pengaruh kualitas Produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan	Perbedaan terletak pada objek penelitian.	Hasil dari penelitian ini adalah kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap kepuasan pengguna

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



<p>4. Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang</p> <p>1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:</p> <p>a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.</p> <p>b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.</p> <p>2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.</p>	<p>I W. Widiantara, Frianasari (2021)</p> <p>Hak cipta milik UIN Suska Riau</p>	<p>Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Toyota Avanza Di Singaraj</p>	<p>Variabel X dan Variabel Y yang sama-sama menganalisis Pengaruh kualitas Produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan</p>	<p>Perbedaan terletak pada objek penelitian dan lokasi pada penelitian.</p>	<p>Hasil dari penelitian ini adalah kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna</p>
<p>5.</p>	<p>Hermanto, Nora Pitri Nainggolan (2020)</p> <p>State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau</p>	<p>Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Aneka Tata Niaga</p>	<p>Variabel X dan Variabel Y yang sama-sama menganalisis Pengaruh kualitas Produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan</p>	<p>Perbedaannya terletak pada objek penelitian.</p>	<p>Hasil dari penelitian ini adalah kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap kepuasan pengguna</p>
<p>6.</p>	<p>Riri Oktarini (2019)</p> <p>State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau</p>	<p>Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Aplikasi Gojek Di Kota Tangerang</p>	<p>Variabel X1 dan Y yang sama – sama menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna</p>	<p>Perbedaan terletak pada X2 yakni kualitas produk</p>	<p>Hasil dari penelitian ini adalah secara parsial dan simultan kualitas pelayanan dan harga memberikan pengaruh terhadap kepuasan pelanggan pengguna gojek.</p>