



UIN SUSKA 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.

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI DANA MENGGUNAKAN METODE CSI DAN E-SERVQUAL

TUGAS AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Komputer pada
Program Studi Sistem Informasi

Oleh:

YUDHI FEBRIANSYAH

12050316362



UIN SUSKA RIAU

FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU
2025



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

LEMBAR PERSETUJUAN

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI DANA
MENGGUNAKAN METODE CSI DAN E-SERVQUAL**

TUGAS AKHIR

Oleh:

YUDHI FEBRIANSYAH

12050316362

Telah diperiksa dan disetujui sebagai Laporan Tugas Akhir
di Pekanbaru, pada tanggal 03 Juni 2025

Ketua Program Studi

Eki Saputra, S.Kom., M.Kom.
NIP. 198307162011011008

Pembimbing

Syaifulah, SE., M.Sc.
NIP. 198012152009121002



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

LEMBAR PENGESAHAN

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI DANA
MENGGUNAKAN METODE CSI DAN E-SERVQUAL

TUGAS AKHIR

Oleh:

YUDHI FEBRIANSYAH

12050316362

Telah dipertahankan di depan sidang dewan penguji
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer
Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
di Pekanbaru, pada tanggal 27 Mei 2025

Pekanbaru, 03 Juni 2025
Mengesahkan,

Ketua Program Studi

Eki Saputra, S.Kom., M.Kom.
NIP. 198307162011011008

Eki Saputra, S.Kom., M.Kom.
NIP. 198307162011011008

DEWAN PENGUJI:

Ketua : Arif Marsal, Lc., MA.

Sekretaris : Syaifullah, SE., M.Sc.

Anggota 1 : T. Khairil Ahsyar, S.Kom., M.Kom.

Anggota 2 : M. Jazman, S.Kom., M.InfoSys.

Lampiran Surat :

Nomor : Nomor 25/2021

Tanggal : 10 September 2021

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Yudhi Febriansyah

NIM : 12050316362

Tempat/Tgl. Lahir : Pekanbaru / 21 Februari 2001

Akhiratakta/Pascasarjana : Sains dan Teknologi

Fakultas/Fakultas : Sistem Informasi

Judul Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya*:

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI DANA
MENGGUNAKAN METODE CSI DAN E-SERVQUAL

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya* dengan judul sebagaimana tersebut diatas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya* saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
4. Apa bila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya* saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga

Pekanbaru, 03 Juni 2025

Yang membuat pernyataan



Yudhi Febriansyah

NIM. 12050316362

*pilih salah satu sesuai jenis karya tulis



The Indonesian Journal of Computer Science

www.ijcs.net
Email: ijcs@stmikindonesia.ac.id

Letter of Acceptance

Based on the editorial decision of the Indonesian Journal of Computer Science (IJCS), we would like to inform you that your article entitled:

“Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi DANA Menggunakan Metode CSI dan E-Servqual”

Authors:

Yudhi Febriansyah, Syaifullah, Tengku Khairil Ahsyar, Muhammad Jazman

has been accepted for publication in the Indonesian Journal of Computer Science (IJCS) Vol. 13 Issue 6 (December 2024) edition.

30 November 2024



Editor-in-Chief, IJCS

UIN SUSKA 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.



LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL

Tugas Akhir yang tidak diterbitkan ini terdaftar dan tersedia di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau adalah terbuka untuk umum, dengan ketentuan bahwa hak cipta ada pada penulis. Referensi kepustakaan diperkenankan dicatat, tetapi pengutipan atau ringkasan hanya dapat dilakukan atas izin penulis dan harus dilakukan mengikuti kaedah dan kebiasaan ilmiah serta menyebutkan sumbernya.

Penggandaan atau penerbitan sebagian atau seluruh Tugas Akhir ini harus memperoleh izin tertulis dari Dekan Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Perpustakaan dapat meminjamkan Tugas Akhir ini untuk anggotanya dengan mengisi nama, tanda peminjaman dan tanggal pinjam pada *form* peminjaman.

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**

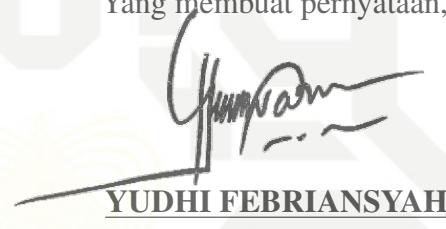
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan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

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan di dalam daftar pustaka.

Pekanbaru, 27 Mei 2025

Yang membuat pernyataan,



YUDHI FEBRIANSYAH

NIM. 12050316362

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.

LEMBAR PERSEMBAHAN

Dengan menyebut nama Allah yang maha pengasih lagi maha penyayang

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Alhamdulillah Wa Syukurillah, sebagai bentuk atas segala limpahan nikmat rahmat, hidayah dan karunia-nya yang telah diberikan oleh Allah SWT tanpa ada kekurangan sedikitpun. Tak lupa pula *Shalawat* beserta salam kita ucapan kepada Nabi Muhammad SAW dengan mengucapkan "*Allahumma Sholli'ala Sayyidina Muhammad Wa'ala Ali Sayyidina Muhammad*" semoga kita semua selalu senantiasa mendapatkan *syafa'at*-nya beliau baik di dunia maupun di akhirat *Aamiin Ya Rabbal 'Alamiin*.

Dengan penuh rasa hormat dan cinta, peneliti mempersesembahkan Tugas Akhir yang telah diselesaikan ini kepada Ayahanda Zulhendra (Alm) serta Ibunda Muliarni tercinta yang selalu memberikan inspirasi, kekuatan, motivasi, serta dukungan semangat sehingga peneliti dapat menyelesaikan kuliah S1 dengan baik. Terima kasih atas do'a, kasih sayang, serta dukungan yang tiada henti sepanjang perjalanan menempuh pendidikan ini. Teruntuk adik peneliti banggakan, terima kasih atas dukungannya untuk menyelesaikan perkuliahan peneliti. Peneliti mengucapkan terima kasih yang mendalam juga kepada dosen pembimbing peneliti yaitu Bapak Syaifullah, SE., M.Sc yang dengan sabar memberikan arahan, saran, ilmu berharga, serta telah menyempatkan waktunya untuk mengajari dan membimbing peneliti dalam hal proses penelitian sehingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Serta tak lupa pula kepada teman-teman peneliti banggakan yang telah membantu proses penelitian sehingga dapat diselesaikan, peneliti ucapkan terima kasih banyak. Semoga Allah *Subhanahu Wa Ta'ala* memberikan rahmat serta hidayah-nya agar kita hambanya dapat terus berdo'a kepada-nya, *Aamiin Ya Rabbal 'Alamiin*.

Wassalamual'aikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

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.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahi Rabbil 'Alamin, bersyukur kehadirat Allah Subhanahu Wa Ta'ala atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. *Shalawat* serta salam kita ucapkan kepada Nabi Muhammad *Shallallahu 'Alaihi Wa Sallam* dengan mengucapkan *Allahumma Sholli'Ala Sayyidina Muhammad Wa 'Ala Ali Sayyidina Muhammad*. Tugas Akhir ini dibuat sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Komputer di Program Studi Sistem Informasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pada penulisan Tugas Akhir ini, terdapat beberapa pihak yang sudah berkontribusi dan mendukung peneliti baik berupa materi, moril, dan motivasi. Peneliti ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Hj. Leny Nofianti MS, SE., M.Si., Ak., CA sebagai Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Bapak Dr. Kunaifi, ST., PgDipEnSt., M.Sc sebagai PLH. Dekan Fakultas Sains dan Teknologi.
3. Bapak Eki Saputra, S.Kom., M.Kom sebagai Ketua Program Studi Sistem Informasi.
4. Ibu Siti Monalisa, ST., M.Kom sebagai Sekretaris Program Studi Sistem Informasi.
5. Bapak Tengku Khairil Ahsyar, S.Kom., M.Kom sebagai Kepala Laboratorium Program Studi Sistem Informasi serta sebagai Penguji I yang juga telah memberikan arahan, masukan, nasihat, dan motivasi dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.
6. Ibu Idria Maita, S.Kom., M.Sc sebagai Dosen Pembimbing Akademik yang telah berkenan untuk membimbing peneliti semasa perkuliahan.
7. Bapak Arif Marsal, Lc., MA sebagai Ketua Sidang peneliti yang telah banyak memberikan arahan, masukan, nasihat serta motivasi dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.
8. Bapak Syaifulullah, SE., M.Sc sebagai Dosen Pembimbing Tugas Akhir peneliti yang telah meluangkan waktu dan membimbing peneliti hingga dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini. Motivasi yang diberikan akan selalu peneliti ingat dan dijadikan sebagai pelajaran hidup.
9. Bapak Muhammad Jazman, S.Kom., M.InfoSys sebagai Penguji II yang juga telah memberikan arahan, masukan, nasihat, dan motivasi dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.
10. Seluruh Pegawai dan Staff Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam

**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.

Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah membantu dan mempermudah proses administrasi selama perkuliahan ini.

11. Kedua orang tua peneliti yaitu Almarhum Ayah Zulhendra dan Ibu Muliarni tercinta yang tanpa lelah selalu memberikan semangat, motivasi, dukungan, serta do'a terbaiknya, dan selalu menjadi motivasi peneliti dalam menyelesaikan Strata Satu (S1) ini. Terima kasih atas segala keringat, jerih payah pengorbanan, dan kerja keras yang telah kalian berikan dengan penuh keikhlasan demi menuju kesuksesan anakmu ini. Semoga Allah *Subhanahu Wa Ta'ala*, selalu menjaga dan melindungi ayah dan ibu dimanapun berada.
12. Saudara kandung peneliti yaitu Muhammad Zacky Mahendra dan Zikhri Mahendra, yang telah memberikan semangat, perhatian, do'a dan dukungan sehingga peneliti dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini.
13. Seluruh Keluarga dan saudara, terimakasih atas do'a dan dukungannya.
14. Rekan sahabat dan motivator peneliti Rahmad Fauzi, S.Kom., Fito Cahya Kurniawansyah, Sigit Ariyansir, S.Kom., Restu Apri Yanto, Muhammad Bryant Rama Ajalal, S.Kom dan lainnya yang saling mengingatkan, memberikan dukungan penuh serta semangat untuk menyelesaikan tahap akhir perkuliahan yaitu Laporan Tugas Akhir ini.
15. Peneliti sendiri karena sudah berhasil menyelesaikan perkuliahan dan selalu memotivasi diri sendiri untuk tidak malas sehingga dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini.

Semoga segala doa dan dorongan yang telah diberikan selama ini menjadi amal kebajikan dan mendapat balasan setimpal dari Allah *Subhanahu Wa Ta'ala*. Peneliti menyadari bahwa penulisan Tugas Akhir ini masih banyak terdapat kekuatan dan jauh dari kata sempurna sehingga kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan untuk kesempurnaan Tugas Akhir ini dan semoga laporan ini bermanfaat bagi kita semua. Untuk itu, dapat menghubungi peneliti melalui *email* di 12050316362@students.uin-suska.ac.id. Akhir kata peneliti ucapan terima kasih.

Pekanbaru, 03 Juni 2025

Peneliti,

YUDHI FEBRIANSYAH**NIM. 12050316362**



IJCS

©

Hak Cipta milik UIN Suska Riau

INDONESIAN JOURNAL OF COMPUTER SCIENCE

Vol. 13, No. 6 (Dec 2024)

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:

- 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.

The Indonesian Journal of Computer Science

Current Archives Announcements About ▾

[Home](#) / [Archives](#) / Vol. 13 No. 6 (2024): The Indonesian Journal of Computer Science (IJCS)

Vol. 13 No. 6 (2024): The Indonesian Journal of Computer Science (IJCS)



The Indonesian Journal of Computer Science (IJCS) Volume 13 Number 6 (2024) edition consists of papers written by authors from **6 countries: Indonesia, Iraq, Malaysia, Myanmar, Nigeria, and South Africa.**

DOI: <https://doi.org/10.33022/ijcs.v13i6>

Published: 30-12-2024

English Articles

Fault Tolerance Management Implementation from Medium-to-Large-Scale Networks

Munienge Mbodila, Omobayo Ayokunle Esan, Femi Elegbeleye

[PDF](#)

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.

Simulation of Voltage and Frequency Stabilization in PV-Based Microgrids Using Virtual Synchronous Generator Control

Zaw Tway Oo

 PDF**Evaluation of Software Project Management Maturity: A Case Study of Single Submission for Quarantine Custom Development at Indonesia National Single Window Agency**

Jeffry Adityapriatama, Dana Indra Sensuse

 PDF**The Evolution of Educational Assessment: How Artificial Intelligence is Shaping the Trends and Future of Learning Evaluation**

Indra Saputra, Arief Kurniawan, Merita Yanita, Elviza Yeni Putri, Melda Mahniza

 PDF**Simulation on Image Reconstruction of Concrete with Rebars by Filtered Back Projection Algorithm using PHITS and MATLAB Program**

Myo Thet Han, Thaw Tun Ko

 PDF**Building an Automated Guided Vehicle Based on UWB Technology**

Haryono, Handri Santoso

 PDF**Data Governance Improvement Strategy for Peer-to-Peer Lending Sharia in Indonesia: Study Case PT ABC**

Ristyo Yogi Priastomo, Yova Ruldeviyani, Adi Gunawan, Muhammad Hezby Al Haq, Aisyah Nurlita Utami

 PDF**Speech Emotional Recognition of Telephone Conversation by Using Deep Learning**

Izza Nur Afifah, Titon Dutono, Tri Budi Santoso

 PDF**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:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi DANA Menggunakan Metode CSI dan E-Servqual

Yudhi Febriansyah, Syaifullah, Tengku Khairil Ahsyar, Muhammad Jazman

[PDF](#)**Application of the PIECES Method to Determine User Satisfaction Level Analysis on the Traveloka Application**

Luthfifayah Mufidah, M Rudi Sanjaya, Dedy Kurniawan, Apriansyah Putra

[PDF](#)**Aplikasi Diagnosa Penyakit Tuberkulosis Menggunakan Metode Logika Fuzzy**

Latif Ma'ruf

[PDF](#)**Implementasi Algoritma Simple Additive Weighting Untuk Sistem Seleksi Beasiswa Terintegrasi**

Lita Sari Muchlis, Fitra Kasma Putra, Abdurrahman Niarman, Zihnil Afif, Dilha Japami, Eva Rahmayanti Br Saragih, Nindya Dwi Putri

[PDF](#)**Analisis Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Niat Penggunaan Aplikasi Smart Waste Management: Studi Kasus Aplikasi Duitin**

Wahyudi Sri Nugroho

[PDF](#)**Critical Success Factors Implementasi ERP PT Asuransi Kredit Indonesia**

Elke Cahya Putri, Rizal Fathoni Aji

Rancang Bangun Sistem Informasi Penjualan Online Berbasis Website dengan Metode Prototype

Azis Bisma Yanuarta, Endah Sudarmilah

Diagnosis Penyakit Gizi Buruk Pada Anak Menggunakan Metode Certainty Factor

Budi Permana Putra, Dori Gusti Alex Candra

[PDF](#)**Sistem Informasi****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.

Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi DANA Menggunakan Metode *CSI* dan *E-Servqual*

Yudhi Febriansyah¹, Syaifullah², Tengku Khairil Ahsyar³, Muhammad Jazman⁴

¹2050316362@students.uin-suska.ac.id¹, syaifullah@uin-suska.ac.id², tengkukhairil@uin-suska.ac.id³, jazman@uin-suska.ac.id⁴

^{1,2,3,4} Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

Informasi Artikel

Diterima : 21 Okt 2024
Direvisi : 20 Nov 2024
Disetujui : 3 Des 2024

Kata Kunci

DANA; Measure the Level; User Satisfaction; CSI; E-Servqual

Abstrak

Kemajuan teknologi informasi saat ini telah mempermudah berbagai aspek kehidupan, termasuk transaksi non-tunai yang semakin populer. Teknologi ini berperan besar dalam meningkatkan jumlah konsumen serta mempengaruhi kebutuhan dan gaya hidup masyarakat di era ekonomi digital. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna dan kualitas layanan aplikasi DANA sebagai alat pembayaran digital di kalangan UMKM di Kota Pekanbaru, dengan menggunakan lima dimensi e-Servqual. Metode penelitian melibatkan penyebaran kuesioner kepada 30 responden untuk mengevaluasi aspek *Customer Satisfaction Index (CSI)* dan *e-Servqual*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna berada dalam kategori "puas" dengan skor CSI sebesar 72,21%. Namun, terdapat kesenjangan antara harapan dan persepsi pengguna, terutama pada dimensi *Responsiveness*, yang menunjukkan kualitas layanan terendah. Kesimpulannya, meskipun pengguna secara umum merasa puas, peningkatan pada dimensi *Responsiveness* diperlukan untuk memperkuat kepuasan dan loyalitas pengguna aplikasi DANA di masa mendatang.

Keywords

DANA; Measure the Level; User Satisfaction; CSI; E-Servqual

Abstract

The advancement of information technology has facilitated various aspects of life, including the increasingly popular cashless transactions. This technology plays a major role in increasing the number of consumers and influencing the needs and lifestyle of people in the digital economy era. This study aims to measure the level of user satisfaction and service quality of the DANA application as a digital payment tool among MSMEs in Pekanbaru City, using the five dimensions of e-Servqual. The research method involves distributing questionnaires to 30 respondents to evaluate aspects of the Customer Satisfaction Index (CSI) and e-Servqual. The results showed that the level of user satisfaction was in the "satisfied" category with a CSI score of 72.21%. However, there is a gap between user expectations and perceptions, especially in the Responsiveness dimension, which shows the lowest service quality. In conclusion, although users are generally satisfied, improvements in the Responsiveness dimension are needed to strengthen the satisfaction and loyalty of DANA application users in the future.

1.

- 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 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.

A. Pendahuluan

Saat ini kemajuan teknologi informasi terus berkembang dalam membantu kehidupan manusia [1]. Dengan berjalananya waktu perkembangan teknologi memudahkan pengguna dalam melakukan pembelian dengan sistem pembayaran transaksi tunai menjadi *non tunai*, semakin berkembangnya teknologi menjadikan jumlah konsumen semakin meningkat sehingga teknologi menjadi bagian penting dari sistem fitur pembayaran non tunai, dan tidak dapat di sangka kebutuhan dan gaya hidup masyarakat dapat menjadikan tujuan di dalam ekonomi digital [2].

Salah satu jenis bentuk layanan yang diminati oleh masyarakat pada saat itu adalah *e-wallet*. *E-wallet* adalah layanan pembayaran elektronik, adalah sebuah fasilitas yang memiliki kemampuan untuk melakukan beragam transaksi, termasuk pembayaran, dengan menggunakan perangkat *smartphone* [2].

Banyak penyedia layanan dompet digital seperti DANA, Shopee-Pay, OVO, Go-Pay, LinkAja, Flip, Sakuku, dan lainnya sudah ada di Indonesia. Pada tahun 2021, terdapat 38 aplikasi *e-wallet* yang telah terdaftar di Bank Indonesia. DANA merupakan salah satu aplikasi pembayaran digital terpopuler di Indonesia yang memungkinkan penggunanya melakukan berbagai jenis transaksi dengan mudah [3].

Aplikasi DANA merupakan aplikasi yang dikeluarkan oleh PT Espay Debit Indonesia Koe. Perusahaan ini merupakan salah satu startup buatan anak bangsa yang bergerak bidang keuangan digital. Aplikasi DANA telah dirilis sejak tahun 2018 silam DANA memberikan kemudahan bagi masyarakat karena lebih praktis, cepat, dan terjamin keamanannya [5].

Pada Tahun 2023, pengguna aplikasi DANA telah mencapai 170 juta pengguna atau meningkat 23% dari tahun sebelumnya (ANTARA, 2023). Oleh karena itu harapan pengguna saat ini adalah yang bertujuan untuk membuat mereka tetap setia menggunakan aplikasi ini untuk pembayaran online. Dengan memanfaatkan fitur premium, pengguna mendapatkan sejumlah keuntungan, termasuk kemudahan pembayaran dan fitur premium. Pelanggan mendapatkan banyak keuntungan, termasuk fitur yang lebih optimal dan metode pembayaran yang sederhana. Di masyarakat, Dana masih menjadi pilihan pembayaran *e-wallet* yang relatif baru [4].

Sistem yang ada dalam aplikasi DANA mencakup beberapa fitur dan fungsi yang memungkinkan pengguna untuk melakukan berbagai macam transaksi keuangan, seperti pembayaran tagihan, transfer uang, pembelian pulsa, dan transaksi online lainnya (9). Beberapa sistem utama yang terdapat dalam aplikasi DANA antara lain sistem keamanan, sistem ini memiliki berbagai lapisan keamanan, termasuk verifikasi dua faktor, enkripsi data, dan deteksi aktivitas mencurigakan, untuk melindungi informasi dan dana pengguna dari akses yang tidak sah (10).

Sistem Integrasi sering kali terintegrasi dengan berbagai layanan dan platform lain, seperti *e-commerce*, aplikasi pesan, dan layanan transportasi, memungkinkan pengguna untuk melakukan pembayaran dengan mudah di berbagai tempat. Sistem Loyalty juga memiliki sistem loyalitas yang memberikan insentif kepada pengguna untuk menggunakan aplikasi lebih sering, misalnya dalam bentuk cashback atau diskon khusus [2].

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.

Beberapa penelitian sebelumnya telah mengkaji faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi dompet digital. Penelitian [7] menemukan bahwa kualitas layanan elektronik (e-service quality) berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pengguna. Sementara itu, studi lain [6] menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI) untuk menentukan tingkat kepuasan pengguna secara menyeluruh berdasarkan atribut-atribut yang diukur, seperti kinerja aplikasi dan ketersediaan fitur-fitur yang diinginkan. Namun, masih terdapat keterbatasan penelitian yang secara spesifik mengkaji kepuasan pengguna DANA sebagai salah satu aplikasi dompet digital terpopuler di Indonesia.

Dari penelitian tersebut juga menyatakan bahwa tidak semua *E-Service Quality* mampu mempengaruhi variabel tentang kepuasan dan mengatakan terdapat korelasi positif antara dimensi kualitas layanan elektronik dengan kepuasan nasabah online banking [7]. Kepuasan atau ketidakpuasan pengguna sangat penting bagi perusahaan. Perspektif kepuasan pengguna berpendapat bahwa perusahaan dapat menambah nilai dengan memahami apa yang diinginkan dan diharapkan pengguna atau pelanggan [8].

Salah satu metode untuk mengukur kepuasan pengguna berdasarkan persepsi dan harapan pengguna adalah kualitas layanan, dimana setiap pernyataan dibagi ke dalam dimensi yang mengandung beberapa atribut [8]. Kepuasan Pengguna didefinisikan sebagai kepuasan dari pengguna sehubungan dengan pengalaman pembeliannya dengan produk yang diberikan perusahaan. Berdasarkan penelitian sebelumnya, penelitian ini menggunakan metode dengan variable kualitas layanan, kemudahan penggunaan, keamanan data, kepuasan fitur-fitur yang tersedia, kinerja aplikasi. Selain itu, beberapa penelitian terdahulu yang dilakukan masih belum masif di teliti pada pengguna untuk pemahaman kepuasan dan kualitas pengguna DANA sebagai dompet digital.

Penelitian ini bertujuan untuk mengisi gap penelitian sebelumnya dengan berfokus secara khusus pada analisis kepuasan pengguna aplikasi DANA sebagai salah satu dompet digital terkemuka di Indonesia. Studi ini akan menggali dan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna DANA, seperti kualitas layanan, kemudahan penggunaan, keamanan data, fitur-fitur, dan kinerja aplikasi. Selain itu, penelitian ini juga akan mengukur tingkat kepuasan pengguna secara menyeluruh menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI). Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan wawasan baru dan rekomendasi bagi penyedia layanan dompet digital untuk meningkatkan kepuasan pengguna di masa depan.

B. Metode Penelitian

Metodologi penelitian ini terdiri dari beberapa tahapan yang meliputi perencanaan, pengumpulan data, pengolahan data, serta pembahasan dan analisis data. Tahap perencanaan diawali dengan identifikasi masalah, studi pustaka, dan penetapan batasan masalah. Masalah utama yang diidentifikasi berkaitan dengan tantangan yang dihadapi oleh UMKM dalam menggunakan aplikasi DANA, sementara studi pustaka dilakukan untuk mempelajari penelitian terdahulu terkait hal ini. Batasan masalah ditetapkan pada pengguna UMKM aplikasi DANA. Selanjutnya, data primer dan sekunder dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan kuesioner. Wawancara dilakukan dengan beberapa UMKM untuk memahami pengalaman mereka, sementara observasi terhadap aplikasi DANA digunakan untuk

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

mengumpulkan data terkait penggunaan aplikasi tersebut. Kuesioner yang menggunakan metode CSI (Customer Satisfaction Index) dan e-Servqual disebarluaskan kepada pengguna aplikasi DANA dengan fokus pada dimensi seperti efisiensi, reliabilitas, privasi, responsivitas, kompensasi, dan kemudahan kontak. Setelah data terkumpul, pengolahan data dilakukan menggunakan Ms. Excel untuk menghitung skor CSI, skor gap e-Servqual, dan membandingkan harapan serta persepsi pengguna terhadap aplikasi DANA. Dari hasil analisis ini, tingkat kepuasan pengguna dapat dikategorikan mulai dari tidak puas hingga sangat puas. Pada tahap akhir, pembahasan dan analisis data dilakukan untuk menginterpretasikan hasil perhitungan CSI dan e-Servqual, yang kemudian disederhanakan agar mudah dipahami. Analisis kuantitatif ini dilakukan dengan Ms. Excel, mengidentifikasi variabel-variabel dominan yang memengaruhi tingkat kepuasan pengguna aplikasi DANA.

C. Hasil dan Pembahasan

Setelah dilakukan penyebaran kuesioner kepada 30 responden, penelitian ini mengidentifikasi dua karakteristik utama responden, yaitu jenis usaha dan tujuan penggunaan aplikasi DANA. Data yang diperoleh menggambarkan bahwa responden berasal dari berbagai jenis usaha, sebagaimana ditampilkan dalam Tabel 1. Mayoritas responden dalam penelitian ini terlibat dalam kategori "Lainnya", yang mencakup usaha seperti fotokopi, konter pulsa, pangkas rambut, dan toko parfum, dengan total sebanyak 10 responden. Kategori ini merupakan jenis usaha terbanyak yang terlibat dalam penelitian, sementara usaha kuliner juga menempati porsi besar dengan 9 responden. Jenis usaha lain yang termasuk adalah coffee shop (2 responden), warung atau toko (6 responden), serta restoran atau rumah makan (3 responden).

Penentuan jumlah 30 responden dalam penelitian ini sejalan dengan teori sampling yang dikemukakan oleh Roscoe (1975) yang menyatakan bahwa ukuran sampel minimal untuk penelitian adalah 30 responden. Jumlah ini juga memenuhi asumsi distribusi normal berdasarkan teorema limit pusat (central limit theorem), yang menyatakan bahwa sampel dengan ukuran minimal 30 dapat dianggap memiliki distribusi yang mendekati normal. Keberagaman jenis usaha yang tercakup dalam sampel penelitian, mulai dari usaha kuliner (30%), warung atau toko (20%), coffee shop (6.7%), restoran (10%), hingga berbagai jenis usaha lainnya (33.3%), menunjukkan bahwa sampel telah mencakup representasi yang baik dari populasi pelaku usaha pengguna DANA. Distribusi responden yang mencakup berbagai sektor usaha ini memungkinkan penelitian untuk memperoleh gambaran yang komprehensif tentang penggunaan aplikasi DANA di berbagai konteks.

Tabel 1. Karakteristik Jenis Usaha Responden

Jenis Usaha	Jumlah Responden
Coffee Shop	2
Kuliner	9
Warung/Toko	6
Ampera/Restoran/Rumah Makan	3

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang	Lainnya (Fotocopy, Konter Pulsa, Pangkas Rambut, Toko Parfum)	10
------------------------------------	---	----

Berdasarkan data ini, dapat disimpulkan bahwa responden dari kategori usaha "Lainnya" merupakan kelompok terbesar dalam penelitian ini, diikuti oleh usaha kuliner. Hal ini menunjukkan adanya keragaman dalam jenis usaha yang menggunakan aplikasi DANA untuk transaksi harian mereka.

Karakteristik berikutnya yang diidentifikasi adalah tujuan penggunaan aplikasi DANA oleh responden. Hasil pengumpulan data menunjukkan bahwa sebagian besar responden menggunakan aplikasi DANA untuk melakukan pembayaran, dengan total sebanyak 28 responden yang menyatakan bahwa mereka memanfaatkan fitur pembayaran pada aplikasi ini. Selain itu, 17 responden menggunakan aplikasi DANA untuk transfer atau tarik tunai, sementara 16 responden memanfaatkan fitur QRIS. Kegunaan lain yang disebutkan oleh responden meliputi pembelian pulsa atau token listrik (10 responden), promosi dan diskon (2 responden), serta top-up voucher game (1 responden). Data ini ditampilkan dalam Tabel 2 di bawah ini.

Tabel 2. Karakteristik Responden

Penggunaan	Jumlah Responden
QRIS	16
Pembayaran	28
Transfer/Tarik Tunai	17
Promosi dan Diskon	2
Pembelian Pulsa/Token Listrik/Paket Internet	10
Top-up Voucher Game	1

Berdasarkan tabel di atas, terlihat bahwa mayoritas responden menggunakan aplikasi DANA untuk transaksi pembayaran, diikuti oleh transfer dan tarik tunai, serta penggunaan QRIS. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi DANA digunakan secara luas oleh UMKM sebagai platform transaksi keuangan yang multifungsi.

Uji validitas dilakukan untuk mengukur seberapa tepat instrumen penelitian ini dalam mengukur objek yang diinginkan. Berdasarkan hasil uji validitas, seluruh pernyataan pada variabel CSI (Customer Satisfaction Index) dan e-Servqual (Electronic Service Quality) dinyatakan valid. Hal ini ditunjukkan oleh nilai koefisien korelasi (r hitung) setiap item yang lebih besar dari nilai r tabel sebesar 0,361 dengan tingkat signifikansi 5%. Hasil ini mengindikasikan bahwa instrumen yang digunakan dalam penelitian ini relevan dan akurat dalam mengukur kepuasan pengguna serta kualitas layanan aplikasi DANA.

Tabel 3 di bawah ini menunjukkan nilai koefisien korelasi untuk setiap pernyataan yang diuji. Berdasarkan data tersebut, semua butir pernyataan dinyatakan valid dengan nilai r hitung yang lebih besar dari r tabel.

Tabel 3. Statistik Uji Validitas Data Responden

Kode	Nilai Korelasi	R-Tabel	Keterangan
KP1	0,722	0,361	Valid

KP2	0,818	0,361	Valid
KP3	0,587	0,361	Valid
KP4	0,587	0,361	Valid
KP5	0,759	0,361	Valid
KE1	0,747	0,361	Valid
KE2	0,661	0,361	Valid
KE3	0,672	0,361	Valid
KE4	0,506	0,361	Valid
KE5	0,702	0,361	Valid
E1	0,793	0,361	Valid
E2	0,862	0,361	Valid
R1	0,862	0,361	Valid
R2	0,870	0,361	Valid
F1	0,770	0,361	Valid
F2	0,759	0,361	Valid
P1	0,860	0,361	Valid
P2	0,898	0,361	Valid
RS1	0,820	0,361	Valid
RS2	0,837	0,361	Valid
C1	0,826	0,361	Valid
C2	0,661	0,361	Valid
CO1	0,759	0,361	Valid
CO2	0,821	0,361	Valid

Dari hasil ini, dapat disimpulkan bahwa seluruh pernyataan dalam kuesioner yang terkait dengan kepuasan pengguna dan kualitas layanan aplikasi DANA dapat dianggap valid dan layak digunakan sebagai instrumen penelitian.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui apakah instrumen penelitian mampu menghasilkan hasil yang konsisten apabila dilakukan pengukuran berulang kali. Uji reliabilitas dilakukan menggunakan koefisien reliabilitas Cronbach Alpha. Berdasarkan hasil pengujian, nilai Cronbach Alpha yang diperoleh adalah 0,967, yang jauh lebih besar dari nilai r tabel sebesar 0,361. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh item pertanyaan dalam kuesioner memiliki reliabilitas yang sangat baik dan dapat diandalkan sebagai alat pengukur.

Tabel 4. Reliability Statistic

Statistik	Nilai Cronbach Alpha	R-Tabel	Keterangan
Uji Reliabilitas	0,967	0,361	Reliabel

Dengan nilai Cronbach Alpha yang melebihi ambang batas minimum yang dapat diterima (0,6), hasil ini menunjukkan bahwa kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini menghasilkan ukuran yang konstan dan dapat diandalkan untuk mengukur kepuasan pengguna serta kualitas layanan aplikasi DANA.

Customer Satisfaction Index (CSI)

Customer Satisfaction Index (CSI) digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan yang diberikan oleh aplikasi DANA. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan beberapa langkah untuk menghitung nilai CSI. Pertama, nilai Mean Importance Score (MIS) dan Mean Satisfaction Score (MSS) dikumpulkan dari kuesioner yang dibagikan kepada responden. MIS mewakili tingkat pentingnya aspek tertentu menurut pengguna, sementara MSS mencerminkan tingkat kepuasan pengguna terhadap aspek tersebut. Data untuk MIS dan MSS dari berbagai pernyataan dapat dilihat dalam Tabel 5.

Setelah memperoleh nilai MIS dan MSS, langkah berikutnya adalah menghitung Weighting Factor (WF) untuk setiap pernyataan. Nilai WF diperoleh dengan membagi total nilai MIS dengan nilai MIS pernyataan pertama (KP1), kemudian dikalikan 100. Selanjutnya, nilai Weighting Score (WS) dihitung dengan mengalikan WF dengan nilai MSS. Hasil dari WS kemudian dijumlahkan untuk mendapatkan total nilai WS (WT), yaitu sebesar 361,06. Terakhir, nilai CSI dihitung menggunakan rumus:

$$CSI = \frac{361,06}{5} \times 100\% = 72,21\%$$

Berdasarkan perhitungan, nilai CSI yang diperoleh adalah 72,21%, yang mengindikasikan bahwa pengguna merasa puas dengan layanan aplikasi DANA. Skor ini menunjukkan bahwa aplikasi DANA telah berhasil memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna dalam berbagai aspek layanan.

Tabel 5. Hasil Perhitungan Customer Satisfaction Index (CSI)

Kode	MIS	Kode	MSS	WF	WS
KP1	4,17	KE1	3,87	9,12	35,25
KP2	4,23	KE2	3,67	9,26	33,97
KP3	4,33	KE3	3,70	9,48	35,08
KP4	4,40	KE4	3,63	9,63	34,98
KP5	4,37	KE5	4,00	9,56	38,22
E1	3,57	E2	3,53	7,80	27,58
R1	3,37	R2	3,43	7,37	25,29
F1	3,70	F2	3,73	8,10	30,23
P1	3,50	P2	3,50	7,66	26,81
RS1	3,30	RS2	3,37	7,22	24,31
C1	3,47	C2	3,30	7,59	25,03
CO1	3,30	CO2	3,37	7,22	24,31
Total	45,70				361,06
CSI					72,21%
Kategori					Puas

Dari hasil di atas, dapat dilihat bahwa seluruh nilai MIS dan MSS telah dihitung dengan baik, sehingga menghasilkan nilai CSI yang menunjukkan kepuasan pengguna terhadap aplikasi DANA. Nilai ini menunjukkan bahwa meskipun ada

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

ruang untuk peningkatan, aplikasi sudah memberikan layanan yang sesuai dengan harapan sebagian besar pengguna.

E-Service Quality

Selain CSI, e-Service Quality (e-Servqual) juga dihitung untuk mengukur kualitas layanan elektronik yang diterima pengguna. Dimensi yang dianalisis dalam e-Servqual mencakup kepuasan terkait dengan aspek-aspek layanan yang diberikan aplikasi DANA. Hasil dari perhitungan e-Servqual ditampilkan dalam Tabel 12. Dalam tabel tersebut, harapan (Expectation, E) dan persepsi (Perception, P) pengguna dicatat. Selisih antara harapan dan persepsi dikenal sebagai GAP, dan nilai ini digunakan untuk menghitung kualitas layanan (Q) dengan rumus berikut:

$$Q = \text{Persepsi} - \text{Harapan}$$

Hasil perhitungan menunjukkan bahwa dimensi dengan GAP terendah adalah dimensi *Responsiveness* (RS) dengan nilai kualitas layanan sebesar -0,01. Di sisi lain, dimensi dengan GAP tertinggi adalah *Reliability* (KP4) dengan nilai kualitas layanan sebesar 0,11. Rata-rata kualitas layanan untuk semua dimensi adalah 0,03, yang berarti layanan yang diberikan oleh aplikasi DANA umumnya mendekati harapan pengguna.

Berdasarkan perhitungan, dimensi *Responsiveness* memiliki nilai kualitas layanan negatif (-0,01), yang berarti persepsi pengguna terhadap kecepatan tanggapan layanan aplikasi DANA sedikit lebih rendah daripada harapan mereka. Sebaliknya, dimensi *Reliability* memiliki GAP positif terbesar (0,11), yang menunjukkan bahwa aplikasi DANA dapat diandalkan dalam memenuhi harapan pengguna, khususnya dalam hal keakuratan dan keandalan layanan. Secara keseluruhan, nilai rata-rata gap antara harapan dan persepsi adalah -0,22, menunjukkan bahwa aplikasi DANA secara umum mampu memberikan layanan yang baik sesuai dengan harapan pengguna. Hasil ini mengindikasikan bahwa meskipun ada perbedaan antara harapan dan persepsi pengguna pada beberapa dimensi, secara keseluruhan, kualitas layanan aplikasi DANA berada pada level yang memuaskan bagi pengguna.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai kepuasan pengguna aplikasi DANA, didapatkan nilai Customer Satisfaction Index (CSI) sebesar 72,21%, yang menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh aplikasi tersebut. Nilai ini masuk ke dalam kategori "puas", yang berarti bahwa layanan yang disediakan oleh aplikasi DANA secara umum telah berhasil memenuhi harapan pengguna. Dalam dunia bisnis digital dan fintech, kepuasan pengguna merupakan elemen kunci yang dapat menentukan keberhasilan sebuah aplikasi. Sebagaimana dinyatakan oleh Kotler & Keller (2016), kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecawa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi kinerja suatu produk atau layanan dengan harapannya. Dalam konteks ini, aplikasi DANA mampu memberikan layanan yang mendekati atau bahkan melampaui harapan penggunanya.

Lebih jauh, analisis CSI menunjukkan bahwa pengguna aplikasi DANA paling puas dengan beberapa aspek, terutama dalam hal kemudahan penggunaan dan kelancaran transaksi. Hal ini sejalan dengan teori Technology Acceptance Model (TAM) yang diperkenalkan oleh Davis (1989), yang menekankan bahwa kemudahan penggunaan (perceived ease of use) dan manfaat yang dirasakan (perceived

usefulness) adalah dua faktor utama yang mempengaruhi adopsi teknologi oleh pengguna. Pengguna yang merasakan kemudahan dalam menggunakan teknologi lebih cenderung untuk merasa puas dan terus menggunakan layanan tersebut. Aplikasi DANA yang menonjolkan fitur-fitur mudah digunakan, seperti pembayaran dengan QRIS dan kemudahan dalam melakukan transfer, memenuhi aspek tersebut, sehingga mampu meningkatkan kepuasan pengguna.

Selain itu, penggunaan CSI sebagai metode pengukuran kepuasan pelanggan sudah sangat umum digunakan dalam penelitian terkait kualitas layanan dan kepuasan pengguna. CSI memberikan pandangan yang komprehensif mengenai aspek mana saja yang paling dihargai oleh pengguna dan sejauh mana aplikasi atau layanan mampu memenuhi harapan tersebut. Nilai CSI sebesar 72,21% menunjukkan bahwa meskipun secara umum aplikasi DANA telah memuaskan pengguna, masih terdapat ruang untuk perbaikan dalam beberapa area layanan.

Hasil e-Servqual juga memberikan wawasan mendalam mengenai kualitas layanan yang diberikan oleh aplikasi DANA. e-Servqual mengukur kesenjangan antara harapan dan persepsi pengguna terhadap layanan yang diberikan. Berdasarkan hasil analisis e-Servqual, didapati bahwa dimensi layanan dengan GAP (selisih antara harapan dan persepsi) terendah adalah pada dimensi Responsiveness, yang mencerminkan kecepatan dan kemampuan aplikasi dalam merespons kebutuhan dan permintaan pengguna. Responsiveness merupakan salah satu faktor penting dalam mengukur kualitas layanan elektronik, sebagaimana dikemukakan oleh Parasuraman et al. (1988), di mana kemampuan perusahaan atau aplikasi untuk merespons dengan cepat akan sangat memengaruhi persepsi kualitas layanan secara keseluruhan. Nilai negatif pada dimensi ini menunjukkan bahwa aplikasi DANA masih perlu meningkatkan kecepatan respons, terutama dalam menangani masalah pengguna atau pertanyaan yang muncul.

Hasil analisis juga menunjukkan korelasi yang kuat dengan prinsip-prinsip Technology Acceptance Model (TAM), dimana kemudahan penggunaan menjadi salah satu faktor utama kepuasan pengguna. Tingginya tingkat kepuasan dalam aspek ini mengindikasikan bahwa DANA telah berhasil mengimplementasikan antarmuka pengguna yang intuitif dan proses transaksi yang streamlined, sesuai dengan kebutuhan pengguna dalam era digital yang menuntut efisiensi dan kemudahan akses.

Dalam perspektif kompetisi fintech, nilai CSI 72,21% dapat diinterpretasikan sebagai posisi yang cukup kompetitif namun masih memerlukan inovasi berkelanjutan. Mengingat dinamika pasar yang sangat cepat berubah dan tingginya ekspektasi pengguna terhadap layanan digital, DANA perlu terus melakukan evaluasi dan peningkatan layanan, terutama dalam aspek responsiveness yang masih menunjukkan gap negatif. Strategi peningkatan layanan dapat difokuskan pada optimalisasi waktu respon sistem, peningkatan kapasitas server, dan pengembangan sistem penanganan keluhan yang lebih efisien.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Deng et al. (2010), kualitas layanan yang rendah pada aspek responsiveness dapat menurunkan tingkat kepuasan pengguna, bahkan jika aspek-aspek lain dari layanan cukup memuaskan. Dalam kasus aplikasi DANA, pengguna mungkin merasakan sedikit ketidakpuasan karena kecepatan tanggapan layanan pelanggan atau durasi pemrosesan transaksi yang kadang-kadang tidak secepat yang diharapkan. Oleh karena itu, peningkatan dalam dimensi

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.

responsiveness ini sangat penting untuk menjaga atau bahkan meningkatkan kepuasan pengguna secara keseluruhan.

Sebaliknya, dimensi Reliability dalam e-Servqual mendapatkan nilai tertinggi, yang menunjukkan bahwa aplikasi DANA dianggap andal dalam menjalankan fungsinya, seperti akurasi transaksi, keamanan, dan keandalan aplikasi dalam melakukan berbagai layanan keuangan. Reliabilitas layanan sangat penting dalam industri keuangan dan fintech karena kepercayaan pengguna terhadap aplikasi sangat bergantung pada seberapa konsisten layanan tersebut dapat diandalkan. Parasuraman et al. (1988) juga menekankan bahwa reliabilitas adalah salah satu dari lima dimensi utama yang menentukan kualitas layanan, dan ketika layanan dapat diandalkan, pengguna akan lebih cenderung merasa puas dan terus menggunakan aplikasi tersebut. Dalam konteks ini, aplikasi DANA berhasil menciptakan persepsi yang positif terkait keandalan layanannya.

Kesenjangan antara harapan dan persepsi pada dimensi-dimensi lain seperti Fulfillment (pemenuhan), Privacy (privasi), dan Compensation (kompensasi) cenderung kecil, yang berarti aplikasi DANA juga cukup baik dalam memenuhi ekspektasi pengguna pada area-area tersebut. Pengguna merasa bahwa aplikasi mampu menyediakan layanan yang sesuai dengan janji yang diberikan, serta menjaga privasi mereka dengan baik. Privasi merupakan aspek yang sangat sensitif dalam layanan keuangan digital, dan keberhasilan aplikasi DANA dalam menjaga privasi pengguna menjadi salah satu alasan tingginya tingkat kepuasan pengguna.

Walaupun hasil penelitian ini menunjukkan bahwa aplikasi DANA telah berhasil memberikan layanan yang memuaskan pengguna, ada beberapa rekomendasi yang dapat diambil untuk meningkatkan kualitas layanan di masa depan. Pertama, peningkatan dalam dimensi responsiveness dapat dilakukan dengan mempercepat proses respons, baik melalui dukungan layanan pelanggan yang lebih trespag maupun melalui otomatisasi sistem yang dapat menangani masalah pengguna secara real-time. Kedua, memperkuat fitur keamanan dan transparansi layanan agar pengguna merasa semakin nyaman dan percaya dalam menggunakan aplikasi. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Gummerus et al. (2004), keamanan layanan digital adalah salah satu faktor yang sangat memengaruhi loyalitas pengguna terhadap suatu aplikasi fintech.

D. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa aplikasi DANA telah berhasil memberikan layanan yang memuaskan pengguna dengan nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) sebesar 72,21%, yang masuk dalam kategori "puas". Hasil analisis e-Servqual juga menunjukkan bahwa dimensi Reliability menjadi yang tertinggi, mencerminkan keandalan aplikasi dalam memenuhi kebutuhan transaksi dan keamanan pengguna. Namun, terdapat kesenjangan yang perlu diperbaiki pada dimensi Responsiveness, yang mencerminkan perlunya peningkatan kecepatan dalam merespons permintaan pengguna. Meskipun rata-rata nilai kualitas layanan menunjukkan angka yang positif, aplikasi DANA masih memiliki ruang untuk meningkatkan pengalaman pengguna, terutama dalam hal kecepatan dan respons tanggapan. Dengan memperbaiki aspek ini, aplikasi DANA berpotensi meningkatkan kepuasan pengguna lebih lanjut dan mempertahankan posisinya di tengah persaingan layanan keuangan digital yang semakin kompetitif.

E. Referensi

1. Aguswidya, R. (2022). Faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan aplikasi E-. *Jurnal Bisnis dan Pembangunan*, 11(2).
2. Angelina, A., Yunika, D., & Lestarini, D. (2023). Analisis kualitas pelayanan untuk mengetahui kepuasan pelanggan berdasarkan Customer Satisfaction Index menggunakan metode E-Service Quality (Studi kasus: Pengguna aplikasi Pegipegi). *Journal of Science and Technology Innovation*, 11(2). <https://doi.org/10.26418/justin.v11i2.56836>
3. Aritonang, S., Prabowo, D. A., Ramdani, C., & Purwokerto Kidul, Central Java. (2023). User satisfaction analysis of DANA application using end user computing. *Journal of Digital and Information Technology*, 7(1), 74–87.
4. Amri, A. D., & Nadziroh, H. I. (2024). Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah. *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 6, 5216–5234. <https://doi.org/10.47447/alkharaj.v6i4.1081>
5. Azindhani, Z. (2021). Penggunaan aplikasi DANA sebagai media dompet digital dan transaksi di Indonesia. *Journal of Digital Transactions*.
6. Bhirawa, W. T. (2020). Proses pengolahan data dari model persamaan regresi dengan menggunakan Statistical Product and Service Solution (SPSS). *Statistika*, 71–83.
<http://journal.universitassuryadarma.ac.id/index.php/jmm/article/download/528/494>
7. Budhi, I. G. K. T. P., & Sumiari, N. K. (2017). Pengukuran Customer Satisfaction Index terhadap pelayanan di Century Gym. *Sisfotenika*, 7(1), 25–37. <https://doi.org/10.30700/jst.v7i1.131>
8. Cheng, Y. M. (2020). Students' satisfaction and continuance intention of the cloud-based e-learning system: Roles of interactivity and course quality factors. *Education and Training*, 62(9), 1037–1059. <https://doi.org/10.1108/ET-10-2019-0245>
9. Darwi, E. (2019). Analisis kepuasan pengguna e-learning sebagai pendukung aktivitas pembelajaran menggunakan metode EUCS. *Jurnal Teknologi Pendidikan*, 7(1), 1–7.
10. Disnanda, U. J., & Cahyonugroho, O. H. (2023). Analisis hubungan jumlah beban pencemar terhadap kualitas air permukaan menggunakan perangkat lunak SPSS 23. *INSOLOGI: Jurnal Sains dan Teknologi*, 2(6), 1088–1098. <https://doi.org/10.55123/insologi.v2i6.2831>
11. Dreheeb, A. E., Basir, N., & Fabil, N. (2016). Impact of system quality on users' satisfaction in continuation of the use of e-learning system. *International Journal of E-Education, e-Business, e-Management and e-Learning*, 6(1), 13–20. <https://doi.org/10.17706/ijeeee.2016.6.1.13-20>
12. Ghifari. (2021). E-Service Quality dan customer satisfaction sebagai pembentuk customer loyalty: Studi pada pelanggan Garuda Indonesia Online Service. *Jurnal Ekonomi Bisnis*, 1(35), 1–16.
13. Haryanto, J., Silitonga, R. Y. H., & Setiawati, M. (2023). Analisis kualitas pelayanan aplikasi XYZ untuk meningkatkan kepuasan mitra dengan metode Servqual, IPA, dan CSI. *Jurnal Teknik Industri*, 6(2), 197–209.

- 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.
- © **Universitas Sultan Syarif Kasim Riau**
14. Hidayati, D. A., Sari, R. P., & Rusi, I. (2023). Analisis kualitas layanan elektronik untuk mengukur kepuasan pengguna menggunakan dimensi E-Servqual (Studi kasus: Pengguna aplikasi MyTelkomsel di Kota Pontianak). *Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi*, 131–141.
15. Mambu, J. Y., Mea, L., Sumanto, E., & Lompoliu, E. (2022). Analisis kualitas aplikasi DANA terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Manajemen dan Teknologi Informasi*, 144–151.
16. Lalujan, V. V., & Rahardja, Y. (2023). Analisis tingkat kepuasan pengguna layanan e-wallet DANA menggunakan metode PIECES. *Journal of Information Technology Ampera*, 4(3), 207–221.
17. Maharani, A. A. S., Swastika, I. P. A., & Astawa, N. L. P. N. S. P. (2023). Analisis kualitas pelayanan elektronik (E-SERVQUAL): Berfokus pada website ZuBlu. *Kumpulan Artikel Mahasiswa Pendidikan Teknik Informatika (KARMAPATI)*, 12(1), 86–94. <https://www.zubludiving.com/>
18. Mahmudah, S., Kristanti, S., & Gustiani, H. (2022). Analisis service quality terhadap kepuasan konsumen menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance-Performance Analysis (IPA) pada aplikasi mobile banking Bank Syariah Indonesia (BSI). *Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi*, 6(2).
19. Mtebe, J. S., & Raphael, C. (2018). Key factors in learners' satisfaction with the e-learning system at the University of Dar Es Salaam, Tanzania. *Experimental Techniques*, 34(4), 36–39. <https://doi.org/10.1111/j.1747-1567.2009.00538.x>
20. Prabowo, B. (2023). Keputusan penggunaan aplikasi e-wallet DANA (Studi pada mahasiswa FISIP UPN 'Veteran' Jawa Timur). *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 4, 3733–3741.
21. Pratiwi, C. M., Purba, P. Y., Han's, J., & Tanadi, S. (2021). Price analysis, marketing communication, and brand on customer loyalty. *International Journal of Social Science and Business*, 5(3), 297. <https://doi.org/10.23887/ijssb.v5i3.36708>
22. Prayoga, N., & Nesya, S. A. (2023). Analisis kepuasan menggunakan aplikasi DANA. *Jurnal Kajian Ilmiah Teknologi Informasi dan Komputer*, 1(2), 42–47.
23. Rahmat, T., & Resmiati, E. N. (2021). Servqual dan Customer Satisfaction Index (CSI): Mengukur tingkat usabilitas e-learning pada pembelajaran daring masa adaptasi kebiasaan baru (AKB) pandemi COVID-19 di Universitas Al-Ghfari. *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Keuangan*, 4(5), 1904–1916.
24. Ramadan, C. S., & Yul, E. (2024). Pengaruh Technology Acceptance Model (TAM) terhadap customer satisfaction dalam bertransaksi menggunakan layanan mobile payment DANA (Studi kasus: Seluruh pengguna DANA di Kota Pekanbaru). *Al Qalam: Jurnal Ilmiah Keagamaan dan Kemasyarakatan*, 18(1), 193–209.

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.

LAMPIRAN A

HASIL WAWANCARA

A.1 Narasumber 1

Profil Responden : Responden pertama adalah seorang pelaku usaha kuliner di Jalam Delima. Ia telah menggunakan aplikasi DANA selama 1 tahun untuk keperluan pembayaran dengan frekuensi penggunaan 1-3 kali dalam sebulan.

Kepentingan (Importance)

1. Menurut Anda seberapa penting kemudahan dalam menggunakan aplikasi DANA?

Jawab : Menurut saya, kemudahan dalam menggunakan aplikasi DANA sangat penting. Sebagai pelaku usaha, ia membutuhkan aplikasi yang user-friendly agar dapat dioperasikan dengan cepat dan efisien tanpa hambatan teknis yang dapat mengganggu aktivitas bisnisnya. Kemudahan penggunaan aplikasi sangat mempengaruhi produktivitas dan kenyamanan dalam melakukan transaksi sehari-hari.

2. Menurut Anda seberapa penting kecepatan transaksi di aplikasi DANA?

Jawab : Saya menekankan bahwa kecepatan transaksi di aplikasi DANA juga sangat penting. Dalam dunia usaha kuliner, setiap detik sangat berharga terutama saat melayani pelanggan. Proses transaksi yang cepat dan tanpa hambatan memungkinkan saya untuk melayani lebih banyak pelanggan dan menghindari antrian yang panjang.

3. Menurut Anda seberapa penting keamanan dalam transaksi yang diberikan aplikasi DANA?

Jawab : Keamanan adalah aspek yang sangat penting bagi saya. Ia merasa bahwa perlindungan terhadap identitas pengguna dan keamanan transaksi keuangan sangat krusial untuk menjaga kepercayaan pelanggan. Saya berharap bahwa DANA terus meningkatkan sistem keamanannya untuk mencegah potensi kebocoran data dan penipuan.

4. Menurut Anda seberapa penting layanan Customer Service yang disediakan aplikasi DANA?

Jawab : Saya merasa bahwa layanan Customer Service yang responsif dan efektif sangat penting. Dalam menjalankan bisnis, terkadang muncul masalah atau kendala yang membutuhkan penanganan cepat. Layanan Customer Service yang baik akan sangat membantu dalam menyelesaikan masalah tersebut sehingga operasional bisnis tidak terganggu.

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.

5. Menurut Anda seberapa penting fitur-fitur yang disediakan aplikasi DANA? Jawab : Fitur-fitur yang disediakan oleh aplikasi DANA juga dianggap penting oleh saya. Ia menilai bahwa fitur yang lengkap dan fungsional dapat mendukung kebutuhan bisnisnya, seperti fitur untuk memantau transaksi, laporan keuangan, dan notifikasi pembayaran. Fitur-fitur tersebut memudahkan dalam mengelola keuangan dan operasional usaha.

Kepuasan (Satisfaction)

6. Seberapa puas Anda dengan kemudahan penggunaan aplikasi DANA? Jawab : Saya merasa netral terhadap kemudahan penggunaan aplikasi DANA. Meskipun tidak ada kendala besar dalam penggunaan sehari-hari, ia masih melihat adanya ruang untuk perbaikan, terutama dalam hal antarmuka pengguna yang lebih intuitif dan panduan penggunaan yang lebih jelas.
7. Seberapa puas Anda dengan kecepatan transaksi di aplikasi DANA? Jawab : Saya merasa cukup puas dengan kecepatan transaksi di aplikasi DANA. Transaksi berjalan cukup lancar dan cepat, sehingga ia jarang mengalami penundaan yang signifikan. Hal ini sangat membantu dalam menjaga alur kerja yang efisien di usahanya.
8. Seberapa puas Anda dengan keamanan transaksi yang diberikan aplikasi DANA? Jawab : Saya merasa cukup puas dengan keamanan yang ditawarkan oleh aplikasi DANA. Namun, ia berharap agar DANA terus meningkatkan sistem keamanannya, terutama dalam menghadapi ancaman siber yang semakin canggih. Kepercayaan pelanggan terhadap keamanan aplikasi sangat penting bagi keberlangsungan bisnisnya.
9. Seberapa puas Anda dengan layanan Customer Service yang disediakan aplikasi DANA? Jawab : Saya merasa netral terhadap layanan Customer Service yang disediakan oleh DANA. Meskipun tidak sering menghubungi layanan tersebut, ia berharap agar respon time lebih cepat dan solusi yang diberikan lebih efektif ketika menghadapi masalah.
10. Seberapa puas Anda dengan fitur-fitur yang disediakan aplikasi DANA? Jawab : Saya merasa cukup puas dengan fitur-fitur yang ada di aplikasi DANA. Fitur-fitur yang tersedia cukup membantu dalam menjalankan bisnis, tetapi ia melihat adanya potensi penambahan fitur baru yang lebih relevan dengan kebutuhan usahanya.

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.

e-Service Quality**11. Efisiensi (Efficiency)**

- Aplikasi DANA mudah digunakan dan mengaplikasikannya tidak rumit.
- Saya dapat dengan mudah menggunakan aplikasi DANA tanpa mengalami kesulitan.
- Saya setuju bahwa aplikasi DANA cukup efisien dan tidak rumit untuk digunakan. Kemudahan penggunaan ini sangat membantu dalam operasional bisnis sehari-hari.

12. Keandalan (Reliability)

- Transaksi melalui aplikasi DANA berjalan dengan lancar tanpa ada masalah.
- Saya dapat dengan lancar dan cepat saat melakukan transaksi.
- Saya merasa bahwa transaksi melalui aplikasi DANA berjalan dengan lancar dan cepat. Ia jarang mengalami masalah teknis yang dapat menghambat proses transaksi.

13. Pemenuhan (Fulfillment)

- Fitur-fitur yang tersedia di aplikasi DANA lengkap dan bermanfaat.
- Aplikasi DANA sangat memenuhi kebutuhan bisnis saya.
- Saya merasa bahwa fitur-fitur yang tersedia di aplikasi DANA cukup lengkap dan bermanfaat, memenuhi sebagian besar kebutuhan bisnisnya.

14. Privasi (Privacy)

- Identitas pengguna dan transaksi keuangan pengguna terjaga dengan baik dan aman oleh aplikasi DANA.
- Saya merasa informasi pribadi dan transaksi keuangan saya aman saat menggunakan aplikasi DANA.
- Saya setuju bahwa privasi dan keamanan identitas serta transaksi keuangannya terjaga dengan baik oleh aplikasi DANA.

15. Responsivitas (Responsiveness)

- Layanan Customer Service DANA dengan cepat menanggapi dan menyelesaikan masalah pengguna.

**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.

- Saya merasa layanan Customer Service DANA dapat dengan cepat merespon keluhan saya.
- Saya berharap layanan Customer Service DANA lebih responsif dan cepat dalam menanggapi keluhan pengguna.

16. Kompensasi (Compensation)

- Jika terjadi masalah, aplikasi DANA menyediakan kompensasi yang memadai untuk pengguna.
- Saya menerima kompensasi pengembalian dana saat transaksi gagal diproses.
- Saya merasa bahwa kompensasi yang diberikan oleh aplikasi DANA saat terjadi masalah cukup memadai.

17. Kontak (Contact)

- Pengguna dengan mudah menghubungi Contact Center DANA.
- Saya dengan mudah menghubungi Contact Center DANA saat membutuhkan bantuan.

Pekanbaru, 10 Juni 2024

Mengetahui,

Narasumber

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.2 Narasumber 2

Profil Responden : Responden kedua adalah seorang pemilik bengkel di wilayah Panam Pekanbaru yang telah menggunakan aplikasi DANA selama 2 tahun. Dengan frekuensi penggunaan 1-3 kali sebulan untuk pembayaran, ia merasa puas dengan aplikasi DANA secara keseluruhan.

Kepentingan (Importance)

1. Menurut Anda seberapa penting kemudahan dalam menggunakan aplikasi DANA?

Jawab : Menurut saya, kemudahan dalam menggunakan aplikasi DANA sangat penting. Sebagai pemilik bengkel, saya butuh aplikasi yang mudah digunakan supaya transaksi bisa dilakukan cepat tanpa ribet.

2. Menurut Anda seberapa penting kecepatan transaksi di aplikasi DANA?

Jawab : Kecepatan transaksi di aplikasi DANA juga sangat penting buat saya. Dalam bisnis bengkel, transaksi yang cepat sangat membantu memperlancar pelayanan kepada pelanggan.

3. Menurut Anda seberapa penting keamanan dalam transaksi yang diberikan aplikasi DANA?

Jawab : Keamanan dalam transaksi di aplikasi DANA sangat penting. Saya ingin memastikan bahwa semua transaksi aman dan tidak ada risiko kebo-coran data.

4. Menurut Anda seberapa penting layanan Customer Service yang disediakan aplikasi DANA?

Jawab : Layanan Customer Service yang cepat dan responsif juga penting. Walaupun saya jarang butuh bantuan, tapi kalau ada masalah, saya berharap bisa segera diselesaikan.

5. Menurut Anda seberapa penting fitur-fitur yang disediakan aplikasi DANA?

Jawab : Fitur-fitur yang disediakan oleh aplikasi DANA sangat penting. Fitur yang lengkap membuat saya bisa mengelola transaksi dengan lebih baik dan efisien.

Kepuasan (Satisfaction)

6. Seberapa puas Anda dengan kemudahan penggunaan aplikasi DANA?

Jawab : Saya merasa sangat puas dengan kemudahan penggunaan aplikasi DANA. Antarmuka yang sederhana dan mudah dimengerti sangat membantu saya dalam bertransaksi.

7. Seberapa puas Anda dengan kecepatan transaksi di aplikasi DANA?

Jawab : Saya sangat puas dengan kecepatan transaksi di 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.

Transaksi selalu berjalan lancar dan cepat, tidak ada masalah yang berarti.

8. Seberapa puas Anda dengan keamanan transaksi yang diberikan aplikasi DANA?

Jawab : Saya puas dengan keamanan transaksi yang diberikan oleh aplikasi DANA. Saya merasa aman menggunakan aplikasi ini untuk transaksi bisnis.

9. Seberapa puas Anda dengan layanan Customer Service yang disediakan aplikasi DANA?

Jawab : Saya cukup puas dengan layanan Customer Service yang disediakan oleh DANA. Meskipun jarang menghubungi mereka, saya merasa layanan mereka cukup baik.

10. Seberapa puas Anda dengan fitur-fitur yang disediakan aplikasi DANA?

Jawab : Saya sangat puas dengan fitur-fitur yang disediakan oleh aplikasi DANA. Semua fitur yang ada sangat membantu dalam mengelola keuangan dan transaksi di bengkel saya.

e-Service Quality

11. Efisiensi (Efficiency)

- Aplikasi DANA mudah digunakan dan mengaplikasikannya tidak rumit.
- Saya dapat dengan mudah menggunakan aplikasi DANA tanpa mengalami kesulitan.
- Aplikasi ini sangat efisien dan mudah digunakan, tidak ada kesulitan yang berarti.

12. Keandalan (Reliability)

- Transaksi melalui aplikasi DANA berjalan dengan lancar tanpa ada masalah.
- Saya dapat dengan lancar dan cepat saat melakukan transaksi. Transaksi selalu berjalan lancar dan cepat, sangat bisa diandalkan.

13. Pemenuhan (Fulfillment)

- Fitur-fitur yang tersedia di aplikasi DANA lengkap dan bermanfaat.
- Aplikasi DANA sangat memenuhi kebutuhan bisnis saya. Fitur-fitur yang tersedia sangat lengkap dan membantu, memenuhi semua kebutuhan bisnis saya.

14. Privasi (Privacy)

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.

- Identitas pengguna dan transaksi keuangan pengguna terjaga dengan baik dan aman oleh aplikasi DANA.
- Saya merasa informasi pribadi dan transaksi keuangan saya aman saat menggunakan aplikasi DANA.
- Identitas dan transaksi keuangan saya terasa aman dengan aplikasi DANA, tidak ada kekhawatiran.

15. Responsivitas (Responsiveness)

- Layanan Customer Service DANA dengan cepat menanggapi dan menyelesaikan masalah pengguna.
- Saya merasa layanan Customer Service DANA dapat dengan cepat merespon keluhan saya.
- Layanan Customer Service cukup cepat dalam menanggapi dan menyelesaikan masalah, meski jarang saya gunakan.

16. Kompensasi (Compensation)

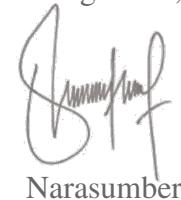
- Jika terjadi masalah, aplikasi DANA menyediakan kompensasi yang memadai untuk pengguna.
- Saya menerima kompensasi pengembalian dana saat transaksi gagal diproses.
- Saya merasa kompensasi yang disediakan memadai saat ada masalah dengan transaksi.

17. Kontak (Contact)

- Pengguna dengan mudah menghubungi Contact Center DANA.
- Saya dengan mudah menghubungi Contact Center DANA saat membutuhkan bantuan.
- Mudah sekali menghubungi Contact Center jika diperlukan, sangat membantu.

Pekanbaru, 11 Juni 2024

Mengetahui,



Narasumber

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.

A.3 Narasumber 3

Profil Responden : Responden ketiga adalah seorang pemilik toko di Jalan Kereta Api. Ia telah menggunakan aplikasi DANA selama 1 tahun dengan frekuensi penggunaan 4-6 kali sebulan untuk pembayaran dan top-up saldo, dan QRIS. Responden ini merasa tidak puas dengan aplikasi DANA secara keseluruhan.

Kepentingan (Importance)

1. Menurut Anda seberapa penting kemudahan dalam menggunakan aplikasi DANA?

Jawab : Kemudahan dalam menggunakan aplikasi DANA sangat penting bagi saya. Saya butuh aplikasi yang mudah digunakan agar transaksi bisa cepat selesai, terutama saat toko sedang ramai.

2. Menurut Anda seberapa penting kecepatan transaksi di aplikasi DANA?

Jawab : Kecepatan transaksi di aplikasi DANA sangat penting. Transaksi yang lambat bisa bikin pelanggan saya kecewa dan bisa mengganggu operasional toko.

3. Menurut Anda seberapa penting keamanan dalam transaksi yang diberikan aplikasi DANA?

Jawab : Keamanan dalam transaksi juga sangat penting. Saya ingin memastikan bahwa semua data dan transaksi saya aman, apalagi sering melakukan top-up saldo dalam jumlah besar.

4. Menurut Anda seberapa penting layanan Customer Service yang disediakan aplikasi DANA?

Jawab : Layanan Customer Service yang responsif sangat penting. Kalau ada masalah, saya butuh bantuan yang cepat dan solusi yang efektif.

5. Menurut Anda seberapa penting fitur-fitur yang disediakan aplikasi DANA?

Jawab : Fitur-fitur yang disediakan aplikasi DANA cukup penting, tapi saya merasa ada beberapa yang belum maksimal dan bisa ditingkatkan lagi.

Kepuasan (Satisfaction)

6. Seberapa puas Anda dengan kemudahan penggunaan aplikasi DANA?

Jawab : Saya merasa tidak puas dengan kemudahan penggunaan aplikasi DANA. Terkadang aplikasi terasa lambat dan tidak responsif.

7. Seberapa puas Anda dengan kecepatan transaksi di aplikasi DANA?

Jawab : Saya tidak puas dengan kecepatan transaksi di aplikasi DANA. Transaksi sering kali lambat dan membuat pelanggan saya harus menunggu.

8. Seberapa puas Anda dengan keamanan transaksi yang diberikan 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.

Jawab : Saya merasa netral terhadap keamanan transaksi. Saya belum pernah mengalami masalah besar, tapi saya tetap berharap keamanan bisa lebih ditingkatkan.

9. Seberapa puas Anda dengan layanan Customer Service yang disediakan aplikasi DANA?

Jawab : Saya tidak puas dengan layanan Customer Service. Responnya sering lambat dan solusinya kurang memuaskan.

10. Seberapa puas Anda dengan fitur-fitur yang disediakan aplikasi DANA?

Jawab : Saya tidak puas dengan fitur-fitur yang ada. Beberapa fitur yang penting bagi saya, seperti print bukti transaksi langsung, belum tersedia.

e-Service Quality

11. Efisiensi (Efficiency)

- Aplikasi DANA mudah digunakan dan mengaplikasikannya tidak rumit.
- Saya dapat dengan mudah menggunakan aplikasi DANA tanpa mengalami kesulitan.
- Saya tidak sepenuhnya setuju. Kadang aplikasi terasa rumit dan tidak efisien.

12. Keandalan (Reliability)

- Transaksi melalui aplikasi DANA berjalan dengan lancar tanpa ada masalah.
- Saya dapat dengan lancar dan cepat saat melakukan transaksi.
- Saya tidak setuju. Transaksi sering kali tidak lancar dan membuat saya kesulitan.

13. Pemenuhan (Fulfillment)

- Fitur-fitur yang tersedia di aplikasi DANA lengkap dan bermanfaat.
- Aplikasi DANA sangat memenuhi kebutuhan bisnis saya. Saya tidak setuju. Fitur-fitur yang tersedia belum lengkap dan kurang bermanfaat untuk kebutuhan bisnis saya.

14. Privasi (Privacy)

- Identitas pengguna dan transaksi keuangan pengguna terjaga dengan baik dan aman oleh 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.

- Saya merasa informasi pribadi dan transaksi keuangan saya aman saat menggunakan aplikasi DANA.
- Saya merasa netral. Meskipun belum ada masalah besar, saya berharap keamanan bisa lebih baik lagi.

15. Responsivitas (Responsiveness)

- Layanan Customer Service DANA dengan cepat menanggapi dan menyelesaikan masalah pengguna.
- Saya merasa layanan Customer Service DANA dapat dengan cepat merespon keluhan saya.
- Saya tidak setuju. Responnya sering lambat dan kurang memuaskan.

16. Kompensasi (Compensation)

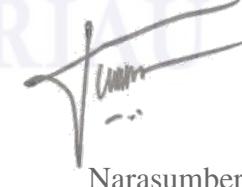
- Jika terjadi masalah, aplikasi DANA menyediakan kompensasi yang memadai untuk pengguna.
- Saya menerima kompensasi pengembalian dana saat transaksi gagal diproses.
- Saya belum pernah merasakan kompensasi yang memadai saat terjadi masalah.

17. Kontak (Contact)

- Pengguna dengan mudah menghubungi Contact Center DANA.
- Saya dengan mudah menghubungi Contact Center DANA saat membutuhkan bantuan.
- Saya tidak setuju. Menghubungi Contact Center sering kali sulit dan tidak efisien.

Pekanbaru, 12 Juni 2024

Mengetahui,



Narasumber

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.

A.4 Narasumber 4

Profil Responden : Responden keempat adalah seorang pelaku usaha kuliner di Jalan Purwodadi Panam. Ia telah menggunakan aplikasi DANA selama 5 tahun dengan frekuensi penggunaan kurang dari 1 kali sebulan untuk pembayaran dan transfer/tarik tunai. Responden ini merasa puas dengan aplikasi DANA secara keseluruhan.

Kepentingan (Importance)

1. Menurut Anda seberapa penting kemudahan dalam menggunakan aplikasi DANA?
Jawab : Kemudahan dalam menggunakan aplikasi DANA sangat penting bagi saya. Sebagai pelaku usaha kuliner, saya butuh aplikasi yang tidak ribet dan bisa dipakai dengan cepat.
2. Menurut Anda seberapa penting kecepatan transaksi di aplikasi DANA?
Jawab : Kecepatan transaksi di aplikasi DANA juga sangat penting. Transaksi yang cepat memudahkan saya melayani pelanggan dengan lebih baik.
3. Menurut Anda seberapa penting keamanan dalam transaksi yang diberikan aplikasi DANA?
Jawab : Keamanan dalam transaksi di aplikasi DANA sangat penting. Saya ingin memastikan bahwa transaksi yang saya lakukan aman dari segala bentuk penipuan.
4. Menurut Anda seberapa penting layanan Customer Service yang disediakan aplikasi DANA?
Jawab : Layanan Customer Service yang responsif sangat penting. Jika ada masalah, saya ingin bisa cepat mendapatkan bantuan.
5. Menurut Anda seberapa penting fitur-fitur yang disediakan aplikasi DANA?
Jawab : Fitur-fitur yang disediakan aplikasi DANA sangat penting. Fitur-fitur ini membantu saya dalam menjalankan transaksi cashless di usaha saya.

Kepuasan (Satisfaction)

6. Seberapa puas Anda dengan kemudahan penggunaan aplikasi DANA?
Jawab : Saya merasa puas dengan kemudahan penggunaan aplikasi DANA. Aplikasi ini cukup mudah digunakan meskipun saya merasa tampilan menu bisa lebih user-friendly.
7. Seberapa puas Anda dengan kecepatan transaksi di aplikasi DANA?
Jawab : Saya puas dengan kecepatan transaksi di aplikasi DANA. Transaksi berjalan lancar dan cepat.

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.

8. Seberapa puas Anda dengan keamanan transaksi yang diberikan aplikasi DANA?
Jawab : Saya puas dengan keamanan transaksi di aplikasi DANA. Saya merasa aman menggunakan aplikasi ini untuk transaksi bisnis saya.
 9. Seberapa puas Anda dengan layanan Customer Service yang disediakan aplikasi DANA?
Jawab : Saya cukup puas dengan layanan Customer Service. Mereka cukup responsif meskipun kadang butuh waktu untuk mendapatkan solusi.
 10. Seberapa puas Anda dengan fitur-fitur yang disediakan aplikasi DANA?
Jawab : Saya puas dengan fitur-fitur yang ada. Fitur-fitur ini sangat membantu dalam memudahkan transaksi cashless di usaha saya.
- e-Service Quality**
11. Efisiensi (Efficiency)
 - Aplikasi DANA mudah digunakan dan mengaplikasikannya tidak rumit.
 - Saya dapat dengan mudah menggunakan aplikasi DANA tanpa mengealami kesulitan.
 - Aplikasi ini cukup efisien dan mudah digunakan, meskipun bisa lebih baik lagi.
 12. Keandalan (Reliability)
 - Transaksi melalui aplikasi DANA berjalan dengan lancar tanpa ada masalah.
 - Saya dapat dengan lancar dan cepat saat melakukan transaksi.
 - Transaksi selalu berjalan lancar dan cepat, sangat bisa diandalkan.
 13. Pemenuhan (Fulfillment)
 - Fitur-fitur yang tersedia di aplikasi DANA lengkap dan bermanfaat.
 - Aplikasi DANA sangat memenuhi kebutuhan bisnis saya. Fitur-fitur yang tersedia cukup lengkap dan bermanfaat untuk kebutuhan bisnis saya.
 14. Privasi (Privacy)
 - Identitas pengguna dan transaksi keuangan pengguna terjaga dengan baik dan aman oleh 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.

- Saya merasa informasi pribadi dan transaksi keuangan saya aman saat menggunakan aplikasi DANA.
- Identitas dan transaksi keuangan saya terasa aman dengan aplikasi DANA, tidak ada kekhawatiran.

15. Responsivitas (Responsiveness)

- Layanan Customer Service DANA dengan cepat menanggapi dan menyelesaikan masalah pengguna.
- Saya merasa layanan Customer Service DANA dapat dengan cepat merespon keluhan saya.
- Layanan Customer Service cukup cepat dalam menanggapi dan menyelesaikan masalah, meski kadang butuh waktu.

16. Kompensasi (Compensation)

- Jika terjadi masalah, aplikasi DANA menyediakan kompensasi yang memadai untuk pengguna.
- Saya menerima kompensasi pengembalian dana saat transaksi gagal diproses.
- Saya belum pernah mengalami masalah besar, jadi belum bisa berkomentar tentang kompensasi.

17. Kontak (Contact)

- Pengguna dengan mudah menghubungi Contact Center DANA.
- Saya dengan mudah menghubungi Contact Center DANA saat membutuhkan bantuan.
- Mudah menghubungi Contact Center jika diperlukan, sangat membantu.

Saran dan Masukan :

- **Saran :** Saya berharap tampilan menu aplikasi bisa dibuat lebih mudah digunakan. Tampilan yang lebih user-friendly akan sangat membantu pengguna seperti saya.
- **Masukan :** Tidak ada masukan tambahan selain peningkatan tampilan menu aplikasi.



UIN SUSKA 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.

Pekanbaru, 13 Juni 2024

Mengetahui,

Narasumber

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.

A.5 Narasumber 5

Profil Responden : Responden kelima adalah seorang pemilik usaha pangkas rambut di Perumahan Persada Cendrawasih. Ia telah menggunakan aplikasi DANA sejak tahun 2021 dengan frekuensi penggunaan 1-3 kali sebulan untuk pembayaran, transfer/tarik tunai, dan top-up saldo. Responden ini merasa sangat puas dengan aplikasi DANA secara keseluruhan.

Kepentingan (Importance)

1. Menurut Anda seberapa penting kemudahan dalam menggunakan aplikasi DANA?
Jawab : Kemudahan dalam menggunakan aplikasi DANA sangat penting bagi saya. Sebagai pemilik usaha pangkas rambut, saya perlu aplikasi yang simpel dan mudah digunakan agar transaksi bisa cepat selesai.
2. Menurut Anda seberapa penting kecepatan transaksi di aplikasi DANA?
Jawab : Kecepatan transaksi di aplikasi DANA sangat penting. Transaksi yang cepat memudahkan saya dalam melayani pelanggan tanpa ada hambatan.
3. Menurut Anda seberapa penting keamanan dalam transaksi yang diberikan aplikasi DANA?
Jawab : Kecepatan transaksi di aplikasi DANA sangat penting. Transaksi yang cepat memudahkan saya dalam melayani pelanggan tanpa ada hambatan.
4. Menurut Anda seberapa penting layanan Customer Service yang disediakan aplikasi DANA?
Jawab : Layanan Customer Service yang responsif sangat penting. Jika ada masalah, saya ingin bisa cepat mendapatkan bantuan.
5. Menurut Anda seberapa penting fitur-fitur yang disediakan aplikasi DANA?
Jawab : Fitur-fitur yang disediakan aplikasi DANA sangat penting. Fitur-fitur ini sangat membantu dalam berbagai transaksi yang saya lakukan.

Kepuasan (Satisfaction)

6. Seberapa puas Anda dengan kemudahan penggunaan aplikasi DANA?
Jawab : Saya merasa sangat puas dengan kemudahan penggunaan aplikasi DANA. Aplikasi ini sangat mudah digunakan dan sangat membantu dalam kegiatan sehari-hari saya.
7. Seberapa puas Anda dengan kecepatan transaksi di aplikasi DANA?
Jawab : Saya sangat puas dengan kecepatan transaksi di aplikasi DANA. Transaksi berjalan cepat dan efisien.

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.

8. Seberapa puas Anda dengan keamanan transaksi yang diberikan aplikasi DANA?
Jawab : Saya sangat puas dengan keamanan transaksi di aplikasi DANA. Saya merasa aman menggunakan aplikasi ini untuk berbagai transaksi.
 9. Seberapa puas Anda dengan layanan Customer Service yang disediakan aplikasi DANA?
Jawab : Saya sangat puas dengan layanan Customer Service. Mereka selalu cepat tanggap dan memberikan solusi yang baik.
 10. Seberapa puas Anda dengan fitur-fitur yang disediakan aplikasi DANA?
Jawab : Saya sangat puas dengan fitur-fitur yang ada. Fitur-fitur ini sangat lengkap dan sangat membantu dalam menjalankan bisnis saya.
- e-Service Quality**
11. Efisiensi (Efficiency)
 - Aplikasi DANA mudah digunakan dan mengaplikasikannya tidak rumit.
 - Saya dapat dengan mudah menggunakan aplikasi DANA tanpa mengalami kesulitan.
 - Aplikasi ini sangat efisien dan mudah digunakan, sangat memudahkan kegiatan sehari-hari.
 12. Keandalan (Reliability)
 - Transaksi melalui aplikasi DANA berjalan dengan lancar tanpa ada masalah.
 - Saya dapat dengan lancar dan cepat saat melakukan transaksi.
 - Transaksi selalu berjalan lancar dan cepat, sangat bisa diandalkan.
 13. Pemenuhan (Fulfillment)
 - Fitur-fitur yang tersedia di aplikasi DANA lengkap dan bermanfaat.
 - Aplikasi DANA sangat memenuhi kebutuhan bisnis saya. Saya tidak setuju.
 - Fitur-fitur yang tersedia belum lengkap dan kurang bermanfaat untuk kebutuhan bisnis saya.
 14. Privasi (Privacy)
 - Identitas pengguna dan transaksi keuangan pengguna terjaga dengan baik dan aman oleh 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.

- Saya merasa informasi pribadi dan transaksi keuangan saya aman saat menggunakan aplikasi DANA.
- Identitas dan transaksi keuangan saya terasa aman dengan aplikasi DANA, tidak ada kekhawatiran.

15. Responsivitas (Responsiveness)

- Layanan Customer Service DANA dengan cepat menanggapi dan menyelesaikan masalah pengguna.
- Saya merasa layanan Customer Service DANA dapat dengan cepat merespon keluhan saya.
- Layanan Customer Service sangat cepat dalam menanggapi dan menyelesaikan masalah, sangat memuaskan.

16. Kompensasi (Compensation)

- Jika terjadi masalah, aplikasi DANA menyediakan kompensasi yang memadai untuk pengguna.
- Saya menerima kompensasi pengembalian dana saat transaksi gagal diproses.
- Saya belum pernah merasakan masalah besar, jadi belum bisa berkomentar tentang kompensasi.

17. Kontak (Contact)

- Pengguna dengan mudah menghubungi Contact Center DANA.
- Saya dengan mudah menghubungi Contact Center DANA saat membutuhkan bantuan.
- Mudah menghubungi Contact Center jika diperlukan, sangat membantu.

Saran dan Masukan :

- **Saran :** Saya berharap tampilan menu aplikasi bisa dibuat lebih mudah digunakan. Tampilan yang lebih user-friendly akan sangat membantu pengguna seperti saya.
- **Masukan :** Tidak ada masukan tambahan selain peningkatan tampilan menu aplikasi.



UIN SUSKA 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.

Pekanbaru, 15 Juni 2024

Mengetahui,

Narasumber



© 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.

LAMPIRAN B HASIL DATA KUISIONER

B.1 Data Jawaban Responden

KUESIONER PENELITIAN ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI DANA (Jawaban)													
A1	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M
1	Timestamp	Nama Usaha	Jenis Usaha	Lama Usaha Berjalan	Jumlah Karyawan	Lokasi Usaha	Berapa lama Anda telah	Seberapa sering Anda	Untuk keperluan apa saja	Menurut Anda seberapa	Menurut Anda seberapa	Menurut Anda seberapa	Menurut
2	24/06/2024 0 23:40 Toko Putra Tanjung	Warung/Toko	24 Tahun	Mikro (1-5 Karyawan)	Pakabaran	6-12 Bulan	4-6 Kali	QRIS, Pembayaran, Pen-	4	4	4	5	
3	24/06/2024 0 34:19 Tahu Brontak	Foodcourt, dan Percetakan	20 Tahun	Mikro (1-5 Karyawan)	Bangkiring	1-2 Tahun	> 6 Kali	Pembayaran, Pembelian	4	4	4	5	
4	24/06/2024 0 34:19 CV Karya Muda Prima	Perakitan	1 Tahun	Mikro (1-5 Karyawan)	Pekanbaru	6-12 Bulan	> 6 Kali	Pembayaran	4	4	4	5	
5	24/06/2024 0 34:19 Toko Baju	Perakitan	1 Tahun	Mikro (1-5 Karyawan)	Pekanbaru	1-2 Tahun	> 6 Kali	Tambah Transfer Tunai	3	3	4	5	
6	24/06/2024 0 46:30 Cakrawala Fotocopy	Fotocopy	10 Tahun	Mikro (1-5 Karyawan)	Jalan Kereta Api, Pekan	1-2 Tahun	1-3 Kali	QRIS, Pembayaran, Trar	5	4	5	5	
7	24/06/2024 0 50:26 Ominus Ray	Kuliner	3 Tahun	Mikro (1-5 Karyawan)	Jalan Delima	1-2 Tahun	1-3 Kali	QRIS, Pembayaran, Trar	3	4	4	5	
8	24/06/2024 0 54:30 Kikay Morerella	Kuliner	2 Tahun	Mikro (1-5 Karyawan)	Jalan H.R Soebrantas	1-2 Tahun	4-6 Kali	QRIS, Pembayaran, Trar	4	5	5	5	
9	24/06/2024 0 57:19 Pricex Ramurah	Kuliner	4 Tahun	Mikro (1-5 Karyawan)	Jl. delina	1-2 Tahun	4-6 Kali	QRIS, Pembayaran, Trar	5	5	5	5	
10	24/06/2024 0 58:20 Toko Baju	Kuliner	1 Tahun	Mikro (1-5 Karyawan)	Jl. Jenderal Sudirman	1-2 Tahun	1-3 Kali	QRIS, Pembayaran, Trar	2	2	2	2	
11	24/06/2024 1 00:23 Sute Makara Barokah	Kuliner	2 tahun	Mikro (1-5 Karyawan)	Banteng Jaya	< 6 Bulan	1-3 Kali	QRIS, Pembayaran, Trar	2	2	2	2	
12	24/06/2024 1 04:43 Anaka Karya	Jasa	1 setengah tahun	Mikro (1-5 Karyawan)	Padang	< 6 Bulan	1-3 Kali	QRIS, Pembayaran, Pen-	5	5	5	5	
13	24/06/2024 1 04:46 Nasi goreng lagan	Kuliner	1 tahun	Mikro (1-5 Karyawan)	Paran	1-2 Tahun	> 6 Kali	Pembayaran, TransferTs	5	5	5	5	
14	24/06/2024 1 04:27 Basenguy	Kuliner	1 tahun	Mikro (1-5 Karyawan)	Jl. Suka meju	1-2 Tahun	> 6 Kali	QRIS, Pembayaran, Pen-	4	4	4	5	
15	24/06/2024 1 09:30 Toko rahmat	Pakaian	22 tahun	Mikro (1-5 Karyawan)	Tembilahan	< 6 Bulan	4-6 Kali	Pembayaran	5	5	5	5	
16	24/06/2024 1 09:30 Toko rahmat	Coffee Shop	2 Tahun	Mikro (1-5 Karyawan)	Banteng Jaya	< 6 Bulan	> 6 Kali	QRIS, Pembayaran	5	4	4	4	
17	24/06/2024 1 09:32:26 Sigit Sisw	Pakaian dan Tokan Isrik	1 Tahun	Mikro (1-5 Karyawan)	Paran	> 2 Tahun	4-6 Kali	QRIS, Pembayaran, Trar	5	3	3	3	
18	24/06/2024 1 09:36 Sigit Sisw	Warung/Toko	3 tahun	Mikro (1-5 Karyawan)	Kempar	< 6 Bulan	1-3 Kali	TransferTunai Tunai	3	3	3	3	
19	24/06/2024 1 10:40 Queen Thai Tea	Kuliner	3 tahun	Mikro (1-5 Karyawan)	Pekanbaru	> 2 Tahun	< 1 Kali	QRIS, Pembayaran, Trar	5	5	5	5	
20	24/06/2024 20 56:42 MAS Motor	Bengkel Mobil	10 tahun	Mikro (1-5 Karyawan)	panam	1-2 Tahun	1-3 Kali	QRIS, Pembayaran, Pen-	3	3	5	5	
21	24/06/2024 20 58:06 Cimbri	Lainnya	3 tahun	Mikro (1-5 Karyawan)	Jln. Cipta sari	6-12 Bulan	1-3 Kali	Pembayaran	4	4	4	4	
22	24/06/2024 20 58:06 Cimbri	Warung/Toko Rumah	1 tahun	Mikro (1-5 Karyawan)	Ampera Ngepet	> 2 Tahun	1-3 Kali	QRIS, Pembayaran, Pen-	5	5	5	5	
23	24/06/2024 21 04:23 Toko baju	Warung/Toko	1 tahun	Mikro (1-5 Karyawan)	Wardah	1-2 Tahun	1-3 Kali	Pembayaran, TransferTs	4	4	4	3	
24	24/06/2024 21 06:55 enyoy haircut	pangkas rambut	4 tahun	Mikro (1-5 Karyawan)	jalan melati	1-2 Tahun	1-3 Kali	Pembayaran, TransferTs	5	5	5	5	
25	24/06/2024 21 09:00 Tanjung Jaya	Warung/Toko	3 tahun	Mikro (1-5 Karyawan)	Jl. Cipta Karya	1-2 Tahun	1-3 Kali	Pembayaran, TransferTs	4	4	4	4	
26	24/06/2024 21 09:19 Kosmetik	Warung/Toko	1 tahun	Mikro (1-5 Karyawan)	Rokan Hill	6-12 Bulan	> 6 Kali	QRIS, Pembayaran	5	4	4	4	
27	24/06/2024 21 10:47 Family Copier	Fotocopy dan Percetakan	4 Tahun	Mikro (1-5 Karyawan)	Jalan Bakri, pekanbaru	6-12 Bulan, 1-2 Tahun	4-6 Kali	QRIS, Pembayaran, Trar	4	4	4	4	
28	24/06/2024 21 11:47 Coffe Shop	Coffe Shop	25 tahun	Mikro (1-5 Karyawan)	Macan	> 2 Tahun	> 6 Kali	Pembayaran	5	4	4	5	
29	24/06/2024 21 14:17 Toko Lape	Warung/Toko	25 tahun	Mikro (1-5 Karyawan)	Jalan cengkeh, pasar sd	1-2 Tahun	1-3 Kali	QRIS, Pembayaran, Trar	5	4	4	5	
30	24/06/2024 21 17:20 Es teh 4 000	Es teh	1 tahun	Mikro (1-5 Karyawan)	Pekanbaru	1-2 Tahun	1-3 Kali	Pembayaran	5	5	5	5	
31	24/06/2024 21 20:10 Amela karya	Lainnya	1 setengah tahun	Mikro (1-5 Karyawan)	Pekanbaru	1-2 Tahun	1-3 Kali	Pembayaran, TransferTs	4	4	4	4	

CSI - Excel													
A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N
1	No.	KP1	KP2	KP3	KP4	KPS	E1	R1	P1	R51	C01	C1	KE1
2	1	4	5	5	5	5	4	2	2	3	2	2	4
3	2	4	4	5	5	5	4	3	4	4	3	3	2
4	3	4	4	5	5	5	4	3	4	4	3	3	2
5	4	3	5	5	4	5	3	2	3	4	3	4	3
6	5	5	4	5	5	5	4	3	4	4	3	4	4
7	6	3	4	5	4	4	3	2	2	2	4	4	3
8	7	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3
9	8	5	5	5	5	5	4	4	3	4	5	5	3
10	9	2	2	2	5	3	2	1	1	2	2	2	1
11	10	2	2	2	5	5	2	1	2	2	1	2	1
12	11	5	5	5	3	3	3	4	4	4	3	4	4
13	12	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5
14	13	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
15	14	4	4	3	4	4	4	3	5	4	4	4	4
16	15	5	3	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4
17	16	5	4	4	3	4	4	4	5	4	4	5	5
18	17	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3
19	18	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
20	19	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	20	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
22	21	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4
23	22	4	3	5	5	4	4	3	3	2	2	3	3
24	23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
25	24	4	4	4	4	4	5	3	2	2	4	4	2
26	25	5	4	4	5	4	4	3	5	4	4	4	4
27	26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	27	5	4	5	5	3	3	4	3	5	5	4	4
29	28	4	5	3	4	3	2	4	3	3	4	3	2

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

UIN SUSKA RIAU

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

© 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:

- 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.

	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	E1	R1	F1	P1	RS1	C01	C1	
1	4	4	5	5	4	2	2	4	3	3	3	2	
2	4	4	5	5	4	4	3	4	3	3	4	4	
3	4	4	5	5	4	3	3	2	2	2	3		
4	3	5	5	4	5	3	4	5	3	3	3	3	
5	5	4	5	5	5	4	3	4	4	3	5	4	
6	3	4	5	4	4	3	3	4	3	2	2	2	
7	4	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	
8	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	
9	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	
10	5	5	5	5	5	2	1	1	2	2	2	1	
11	5	5	5	5	5	3	3	3	4	4	4	4	
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	
13	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	
14	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	5	4	
15	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	
16	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	3	
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
19	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
20	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
21	5	5	5	5	5	3	3	4	4	4	4	4	
22	4	4	3	5	5	4	4	4	3	3	3	3	
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	
24	4	4	4	4	4	5	3	3	2	2	2	3	
25	5	4	4	5	4	4	4	3	5	4	4	5	
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
27	5	4	5	5	5	3	3	4	4	3	4	3	

Data View Variable View IBM SPSS Statistics Processor is ready Unicode ON 25°C Lightning nearby 23/06/2024 00:04

© 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.

LAMPIRAN C DOKUMENTASI



© 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.



© 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.



© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

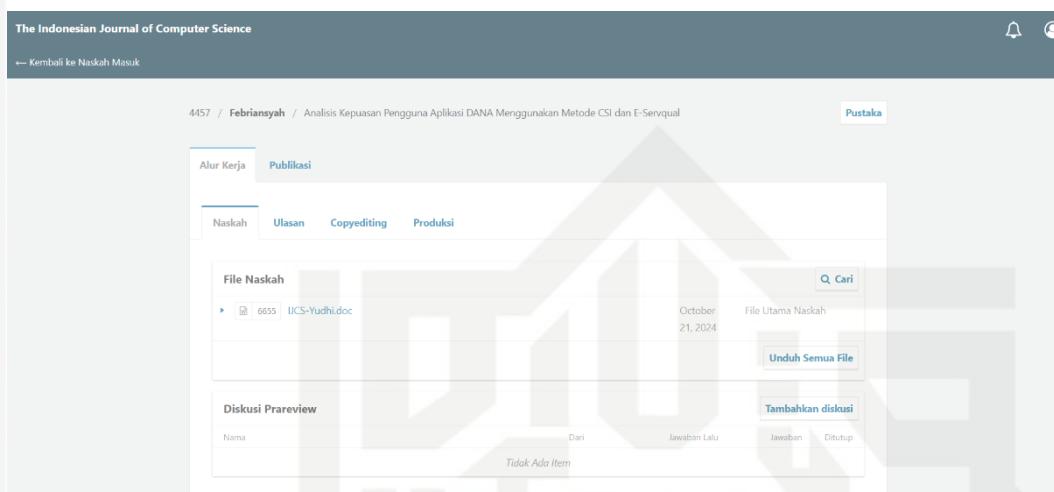
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

LAMPIRAN D

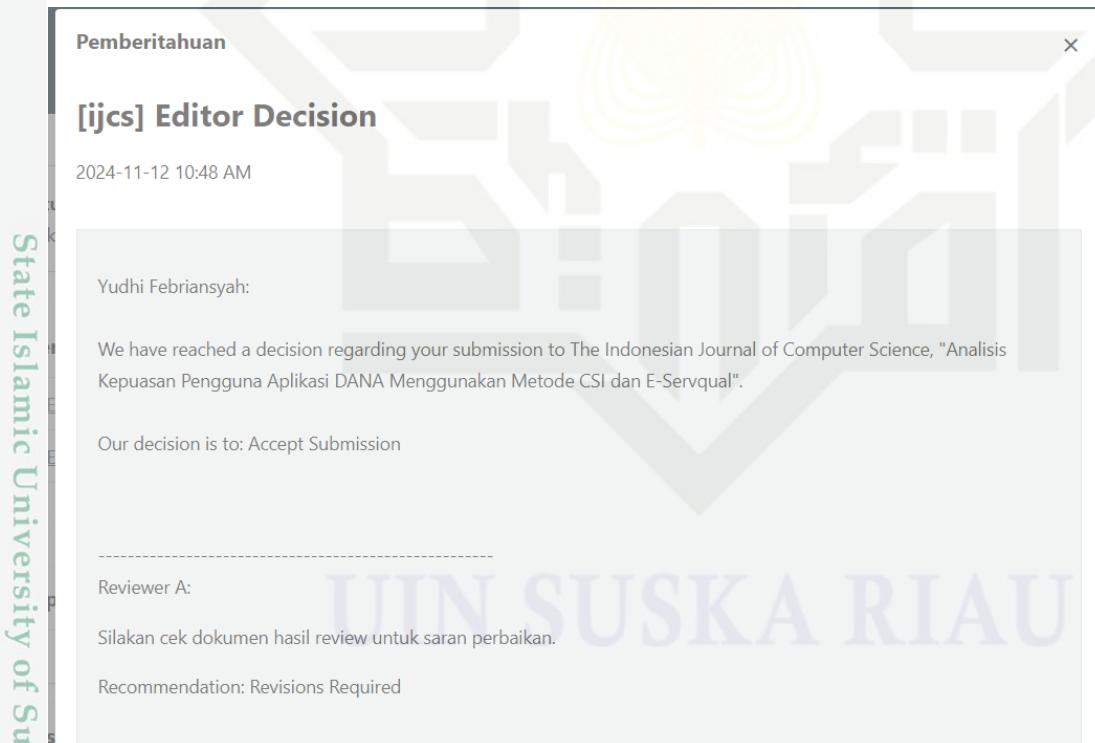
PROSES SUBMIT HINGGA ACCEPTED

D.1 Proses Pengajuan Submit



The screenshot shows the submission status for article number 4457 by Febriansyah. The manuscript file, UCS-Yudhi.doc, was uploaded on October 21, 2024. The status is "File Utama Naskah". There is a "Diskusi Prareview" section with a "Tambahkan diskusi" button. A search bar and a "Q. Cari" button are also visible.

D.2 Proses Review dari Reviewer



The email subject is "[ijcs] Editor Decision". It was sent on 2024-11-12 at 10:48 AM. The message body starts with "Yudhi Febriansyah:" followed by "We have reached a decision regarding your submission to The Indonesian Journal of Computer Science, "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi DANA Menggunakan Metode CSI dan E-Servqual". Our decision is to: Accept Submission". Below this, there is a section for "Reviewer A:" with the instruction "Silakan cek dokumen hasil review untuk saran perbaikan." and the recommendation "Recommendation: Revisions Required".

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

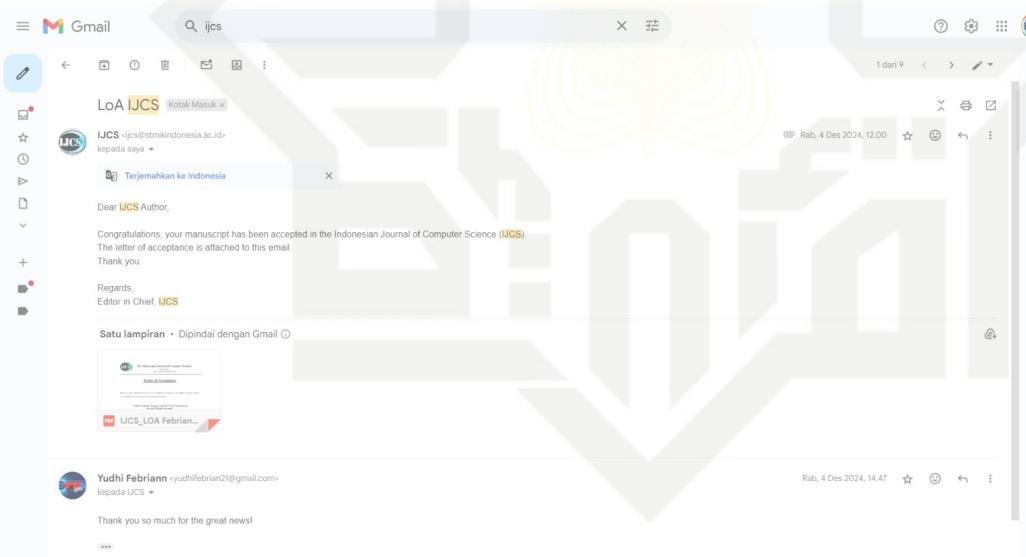
Reviewer C:

1. Tambahkan penelitian-penelitian sebelumnya yang relevan.
2. Jelaskan kontribusi penelitian pada bagian pendahuluan.
3. Apakah jumlah responden sudah mewakili?
4. Hasil penelitian telah disajikan dengan cukup baik. Disarankan untuk memberikan analisis yang lebih mendalam terhadap temuan penelitian.

Recommendation: Revisions Required

[Indonesian Journal of Computer Science](#)

D.3 Proses Accepted LOA



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

**DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

Yudhi Febriansyah lahir pada tanggal 21 Februari 2001 di Pekanbaru, Riau. Penulis merupakan anak pertama dari tiga bersaudara dari Ayah yang bernama Zulhendra (Alm) dan Ibu yang bernama Muliarni. Penulis menyelesaikan pendidikan Taman Kanak-Kanak di TK Islam Al-Fitrah yang selesai pada tahun 2007, kemudian Sekolah Dasar di SDN 081 Pekanbaru yang selesai pada tahun 2014, kemudian melanjutkan Sekolah Menengah Pertama di SMPS Excellent Pondok Pesantren Modern Nurul Ikhlas yang selesai pada tahun 2017, dan melanjutkan pendidikan Sekolah Menengah Atas di SMKN 2 Pekanbaru yang selesai pada Tahun 2020. Selanjutnya pada tahun 2020 penulis melanjutkan pendidikan di Perguruan Tinggi Negeri, tepatnya di Universitas Sultan Syarif Kasim Riau, Fakultas Sains dan Teknologi, Jurusan Sistem Informasi jenjang Strata 1 (S1). Selama perkuliahan peneliti aktif mengikuti kegiatan yang berada di dalam kampus maupun di luar kampus, seperti mengikuti kegiatan Kemah Bakti Mahasiswa pada tahun 2021 dan menjadi paniitia Kemah Bakti Mahasiswa pada tahun 2022. Pada bulan Juli hingga Agustus tahun 2022 penulis melaksanakan Kerja Praktek (KP) di Kelurahan Delima, Kota Pekanbaru. Dan pada bulan Juli hingga Agustus tahun 2023 penulis melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Desa Pulau Aro, Kecamatan Kuantan Tengah, Kabupaten Kuantan Singingi, Provinsi Riau. Terkait dengan pertanyaan kepada peneliti tentang penelitian yang dikerjakan dapat menghubungi kontak melalui e-mail 12050316362@students.uin-suska.ac.id untuk menjalin komunikasi yang lebih baik.