



**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.

# SKRIPSI

## **PENGARUH *PERCEIVED EASE OF USE*, *E-SERVICE QUALITY* DAN *DATA SECURITY* TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI *E-WALLET* DANA DI KOTA PEKANBARU**



Oleh :

**PUPUT APRILIA**

**NIM : 12170121448**

**MANAJEMEN PEMASARAN  
PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
PEKANBARU**

**2025**



**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.

# SKRIPSI

## **PENGARUH *PERCEIVED EASE OF USE*, *E-SERVICE QUALITY* DAN *DATA SECURITY* TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI *E-WALLET* DANA DI KOTA PEKANBARU**

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen  
(SM) Pada Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial  
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau*



UIN SUSKA RIAU

Oleh :

**PUPUT APRILIA**

**NIM : 12170121448**

**MANAJEMEN PEMASARAN  
PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
PEKANBARU**

**2025**

### 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 SKRIPSI

NAMA : PUPUT APRILIA  
NIM : 12170121448  
PROGRAM STUDI : S1 Manajemen  
KONSENTRASI : Pemasaran  
FAKULTAS : Ekonomi dan Ilmu Sosial  
SEMESTER : VIII (Delapan)  
JUDUL : PENGARUH *PERCEIVED EASE OF USE*, *E- SERVICE QUALITY* DAN *DATA SECURITY* TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI *E-WALLET DANA* DI KOTA PEKANBARU

Disetujui oleh  
Dosen Pembimbing



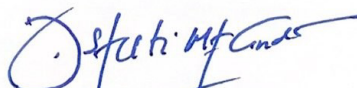
Saipul Al Sukri. M.Si.  
NIP. 19860108 201903 1 007

Mengetahui



Dr. Hj. Mahvarni, S.E., M.M.  
NIP. 19700826 199903 2 001

Ketua Program Studi  
S1 Manajemen



Astuti Mehlinda, S.E., MM.  
NIP. 19720513 200701 2 018



### 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 SKRIPSI

Nama : PUPUT APRILIA  
NIM : 12170121448  
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial  
Konsentrasi : Pemasaran  
Judul : Pengaruh *Perceived ease of use*, *E-Service Quality* dan  
*Data Security* Terhadap kepuasan pengguna Aplikasi  
*E-Wallet DANA* di kota Pekanbaru  
Tanggal Ujian : 10 Juni 2025

### TIM PENGUJI

#### Ketua Penguji

Dr. Kamaruddin, S.Sos, M.Si.  
NIP. 19790101 200710 1 003



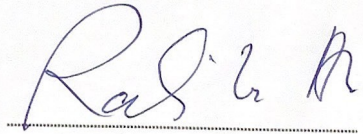
#### Penguji 1

Ainun Mardiah, SE, MM.  
NIP. 19781203 200604 2 001



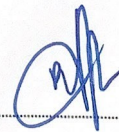
#### Penguji 2

Nurrahmi Havani, SE., MBA.  
NIP. 19830324 201503 2 003



#### Sekretaris

Abdiana Ilosa S.Ap., MPA  
NIP. 19870716 201503 2 003





### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Lampiran Surat  
Nomor : Nomor 25/2021  
Tanggal : 10 September 2021

### SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Puput Aprilia  
NIM : 12170121443  
Tempat/Tgl Lahir : Kebun Lado, 24-04-2003  
Fakultas : Ekonomi & Ilmu Sosial  
Prodi : Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Perceived ease of use, e-service quality, dan data security terhadap Kepuasan Pengguna aplikasi e-wallet DANA di Kota Pekanbaru

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Penulisan ~~Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya~~\* dengan judul sebagaimana tersebut di atas 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 menyatakan bebas dari plagiat.
4. Apabila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan ~~Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya~~\* saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

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

Pekanbaru, 16 Juni 2025  
Yang membuat pernyataan

  
Puput Aprilia  
NIM. 12170121443

\* Pilih salah satu sesuai jenis karya tulis



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

# PENGARUH *PERCEIVED EASE OF USE*, *E-SERVICE QUALITY* DAN *DATA SECURITY* TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI *E-WALLET* DANA DI KOTA PEKANBARU

Oleh :

**Puput Aprilia**  
**NIM.12170121448**

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *perceived ease of use*, *E-Service Quality* dan *Data Security* terhadap kepuasan pengguna aplikasi *e-wallet* DANA di Kota Pekanbaru. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode regresi linear berganda. Sampel penelitian terdiri dari 100 responden yang dipilih melalui teknik purposive sampling. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada responden dan dianalisis menggunakan program SPSS versi 27 dengan melakukan uji validitas, uji reabilitas, uji normalitas, uji multikolinieritas, uji heterokedasitas, uji autokorelasi, analisis linear berganda, uji T, uji F, uji koefisien determinasi. Hasil penelitian ini menunjukkan secara parsial *perceived ease of use* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi *e-wallet* DANA. Namun, secara parsial *e-service quality* dan *data security* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi *e-wallet* DANA. Hasil pengujian secara simultan menunjukkan bahwa *Perceived ease of use*, *e-service quality* dan *data security* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi *e-wallet* DANA. Nilai R Square sebesar 0,57 atau 57,3% menunjukkan bahwa variabel *perceived ease of use*, *e-service quality* dan *data security* secara keseluruhan memberikan pengaruh sebesar 57,3% terhadap variabel kepuasan pengguna, sedangkan sisanya 42,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

**Kata kunci :** *Perceived ease of use*, *e-service quality*, *data security* dan Kepuasan pengguna





# **THE INFLUENCE OF PERCEIVED EASE OF USE, E-SERVICE QUALITY AND DATA SECURITY ON USER SATISFACTION OF THE DANA E-WALLET APPLICATION IN PEKANBARU CITY**

By :

**Puput Aprilia**  
**NIM.12170121448**

## **ABSTRACT**

*This study aims to determine the effect of perceived ease of use, E-Service Quality and Data Security on user satisfaction of the DANA e-wallet application in Pekanbaru City. This study uses a quantitative approach with multiple linear regression methods. The research sample consisted of 100 respondents selected through purposive sampling techniques. Data were collected by distributing questionnaires to respondents and analyzed using the SPSS version 27 program by conducting validity tests, reliability tests, normality tests, multicollinearity tests, heteroscedasticity tests, autocorrelation tests, multiple linear analysis, T tests, F tests, determination coefficient tests. The results of this study indicate that partially perceived ease of use does not have a significant effect on user satisfaction of the DANA e-wallet application. However, partially e-service quality and data security have a positive and significant effect on user satisfaction of the DANA e-wallet application. The results of simultaneous testing indicate that Perceived ease of use, e-service quality and data security have a positive and significant effect on user satisfaction of the DANA e-wallet application. The R Square value of 0.573 or 57.3% shows that the variables perceived ease of use, e-service quality and data security as a whole have an influence of 57.3% on the user satisfaction variable, while the remaining 42.7% is influenced by other variables not examined in this study.*

**Keywords:** *Perceived ease of use, e-service quality, data security and user satisfaction*





## KATA PENGANTAR



*Assalamualaikum Warohmatullahi Wabarakatuh*

Seluruh pujian dan rasa terima kasih dipanjatkan ke hadirat Allah SWT. atas Anugrah, karunia, dan petunjuk-Nya, yang memungkinkan penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Tak lupa, shalawat serta salam senantiasa tercurah kepada junjungan kita, Nabi Besar Muhammad SAW, sebagai teladan utama untuk kehidupan, yang sudah membimbing umatnya dari kegelapan menuju cahaya yang terang benderang.

*Alhamdulillah*, penulis berhasil Merampungkan tugas akhir dengan judul **“Pengaruh *Perceived ease of use*, *E-Service Quality* dan *Data Security* Terhadap kepuasan pengguna Aplikasi *e-wallet* DANA di kota Pekanbaru”**. Penyusunan Karya tulis ini adalah bagian dari salah satu syarat akademik pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau guna memperoleh gelar Sarjana (S1).

Skripsi ini dipersembahkan dengan penuh cinta dan penghargaan untuk orang tua tersayang, khususnya Ayahanda Zulkifli M.S dan Ibunda Hartati, serta Seluruh sanak saudara dan semua pihak yang telah memberikan dukungan selama proses penyelesaiannya. Keberhasilan dalam penulisan tugas akhir ini tentu Didukung oleh kontribusi berbagai pihak yang atas segala bentuk bimbingan, arahan, bantuan, dan dukungan yang telah diberikan, penulis dengan penuh hormat mengucapkan terima kasih kepada:



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

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

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

**© Hak cipta milik UIN Suska Riau.**

**State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau**

1. Ibu Prof. Dr. Hj. Leny Nofianti, MS., SE., AK, CA selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau beserta staf.
2. Ibu Dr. HJ Maryani. SE. MM., selaku Dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Bapak Dr. Kamaruddin, S.Sos, M.Si selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Bapak Dr. Mahmuzar, SH, MH. Selaku Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Ibu Dr. Hj. Juliana, SE, M.Si selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
6. Ibu Astuti Meflinda, SE, MM Selaku Ketua Prodi S1 Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Islam Negeri (UIN) Sultan Syarif Kasim Riau.
7. Bapak Fakhrurozi, SE, MM, Selaku Sekretaris Prodi S1 Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Islam Negeri (UIN) Sultan Syarif Kasim Riau.
8. Bapak Saipul Al Sukri, M.Si, selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah dengan penuh kesabaran meluangkan waktu, tenaga, dan pemikirannya untuk memberikan bimbingan, arahan, nasihat, serta motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial yang telah memberikan bekal dan ilmu yang bermanfaat.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

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

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

**© Hak cipta milik UIN Suska Riau**

10. Seluruh staf akademik, tata usaha, serta staf jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial yang telah memberikan dukungan dan bantuan selama proses akademik berlangsung.
11. Cinta Pertama dan panutanku, Ayahanda tercinta yaitu abak Zulkifli M.S, terima kasih sudah berjuang untuk kehidupan penulis, beliau adalah panutan sekaligus motivator bagi penulis. Beliau selalu mendahulukan keinginan penulis. Beliau berusaha mendidik penulis, memberikan dukungan yang sangat luar biasa hingga penulis mampu menyelesaikan Pendidikannya hingga sarjana. Kenangan dan doa untuk Ayah akan selalu menjadi cahaya penuntun dalam hidupku.
12. Pintu Surgaku Ibunda tercinta yaitu omak Hartati yang telah membesarkan penulis dengan kasih sayang dan cinta yang sangat luar biasa besarnya, sehingga penulis tidak akan mampu membalas semua yang sudah beliau berikan. Beliau adalah rumah ternyaman bagi penulis. Terima kasih untuk do'a yang beliau panjatkan selama ini sehingga penulis mampu menyelesaikan pendidikannya hingga sarjana.
13. Teruntuk abang dan kakak ipar penulis, Uwo Kadri dan Kak Rima, terima kasih atas semangat dan dukungan, termasuk sedikit bantuan pemasukan yang begitu berarti. Untuk Arshaka Zayyan Putra, anak kesayangan sekaligus sumber hiburan di tengah penatnya menyusun skripsi. terima kasih telah menghadirkan tawa dan keceriaan yang membuat hari-hari terasa lebih ringan.
14. Kepada seluruh keluarga tercinta, terima kasih atas doa yang tak pernah putus dan kehadiran yang selalu setia membersamai. Dukungan, motivasi, dan





**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

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

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

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

semangat yang kalian berikan menjadi sumber kekuatan terbesar bagi penulis dalam menjalani setiap proses.

15. Teruntuk sahabat dan teman terbaik Fajri, Ika, Rosi, Vela, dan Lala yang telah menjadi bagian dari hidupku sejak TK hingga kini. Setiap kali pulang kampung, kalian selalu jadi tempat pulang yang penuh tawa dan kelegaan. Terima kasih telah menjadi teman yang tulus, tanpa rasa iri, selalu memberi semangat, dan tetap hangat dalam segala kondisi. Kehadiran kalian adalah salah satu hal yang paling aku syukuri.
16. Teruntuk sahabat-sahabat kuliahku, Grup Anak Mami Rachel. Resy, Nadila, dan Rohima. Teman-teman yang selalu berhasil mengajak makan bahkan sebelum kelas selesai. Terima kasih atas kebersamaan, tawa, dan semangat yang tak pernah putus. Kalian tidak hanya menemani, tapi juga jadi pengingat untuk terus maju dan menyelesaikan skripsi ini bersama-sama, seberat apa pun rasanya.
17. Teruntuk kelas pertamaku di bangku kuliah, Manajemen B. terima kasih atas kebersamaan dan kebersatuan selama masa perkuliahan. Kalian telah menjadi bagian penting dalam perjalanan ini, selalu hadir dan berperan dalam setiap proses belajar yang dijalani bersama.
18. Untuk seseorang yang kehadirannya tak pernah terasa berlebihan, tapi selalu cukup untuk membuat hari-hari terasa lebih ringan. Sam Sudhein Zein, terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan ini. Tulisan ini bukan sekadar rangkaian kata, tapi juga cara kecilku untuk menyampaikan hal-hal yang sering kali tak sempat terucap, tentang rasa terima kasih.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

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

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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

19. *To myself, the one who keeps learning, accepting, and growing. thank you for making it this far. It hasn't always been easy, but you kept moving, even when the path wasn't clear. This writing is a small space to remind you that it's okay to feel tired, it's okay to doubt, as long as you don't forget, you are already so much stronger than you think. May every word here be a quiet reminder, a soft hug, when the world feels cold.*

Kepada mereka yang tak sempat disebutkan satu persatu. namun telah Memberi kontribusi, motivasi, serta menyadarkan penulis melalui pendapat dan arahan yang memperbaiki.

Penulis menyadari berbagai keterbatasan, penulis memahami bahwa skripsi ini belum sepenuhnya sempurna. Oleh karena itu, Tanggapan yang membangun amat sangat diharapkan demi penyempurnaan tugas akhir ini di masa mendatang. Penulis juga berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca. Atas perhatian dan dukungan yang diberikan, penulis mengucapkan terima kasih.

***Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.***

Pekanbaru, 16 April 2025  
Penulis

**PUPUT APRILIA**  
**NIM. 12170121448**



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
1.5 Sistematika Penulisan .....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>13</b>
2.1 Teori Pemasaran .....	13
2.2 <i>Theory Technology Acceptance Model (TAM)</i> .....	16
2.3 Persepsi Kemudahan Penggunaan ( <i>Perceived Ease of Use</i> ).....	19
2.4 Kualitas Layanan Elektronik ( <i>E-Service Quality</i> ) .....	23
2.5 Keamanan Data ( <i>Data Security</i> ).....	26
2.6 Kepuasan Pengguna.....	29
2.7 Perspektif Islam Mengenai Variabel .....	33
2.8 Penelitian Terdahulu.....	38
2.9 Pengaruh Antar Variabel dan Pengembangan Hipotesis .....	44
2.9.1 <i>Perceived ease of use</i> terhadap Kepuasan Pengguna .....	44
2.9.2 <i>E-Service Quality</i> terhadap Kepuasan Pengguna .....	46
2.9.3 <i>Data Security</i> terhadap Kepuasan Pengguna .....	47
2.9.4 Pengaruh <i>Perceived Ease of use</i> , <i>e-service quality</i> dan <i>data security</i> terhadap Kepuasan Pengguna .....	48
2.10 Kerangka Pemikiran .....	50





**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

2.11 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	51
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>54</b>
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	54
3.2 Sumber Data .....	54
3.2.1 Data Primer .....	54
3.2.2 Data Sekunder .....	55
3.2.3 Populasi dan Sampel .....	55
3.3 Teknik Pengumpulan Data .....	57
3.3.1 Kuesioner .....	57
3.3.2 Studi Dokumentasi .....	58
3.4 Teknik Analisis Data .....	59
3.4.1 Skala Pengukuran data .....	59
3.4.2 Analisis Kuantitatif .....	59
3.4.3 Analisis Deskriptif .....	60
3.5 Uji Kualitas Data .....	60
3.5.1 Uji Validitas .....	61
3.5.2 Uji Reabilitas.....	61
3.6 Uji Asumsi Klasik .....	62
3.6.1 Uji Normalitas.....	62
3.6.2 Uji Multikolinieritas .....	62
3.6.3 Uji Heteroskedastisitas .....	63
3.6.4 Uji Autokorelasi .....	64
3.7 Analisis Linear Berganda .....	65
3.8 Uji Hipotesis .....	65
3.8.1 Uji T (Uji Parsial).....	65
3.8.2 Uji F (Uji Simultan) .....	66
3.8.3 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	67
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN .....</b>	<b>69</b>
4.1 Gambaran Umum Perusahaan Aplikasi DANA (PT Espay Debit) .....	69
4.2 Visi dan Misi PT Espay Debit Indonesia.....	71
4.2.1 VISI.....	71



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

4.2.2 MISI .....	71
<b>BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>72</b>
5.1 Deskripsi Karakter Responden .....	72
5.2 Identitas Responden.....	72
5.2.1 Responden berdasarkan jenis kelamin .....	72
5.2.2 Responden berdasarkan Usia .....	73
5.2.3 Responden berdasarkan Pekerjaan .....	74
5.2.4 Responden Berdasarkan Domisili .....	74
5.2.5 Responden berdasarkan seberapa lama menggunakan produk .....	75
5.3 Deskripsi Responden .....	76
5.3.1 Variabel <i>Perceived ease of use</i> (X1) .....	76
5.3.2 Variabel <i>E-Service Quality</i> (X2) .....	78
5.3.3 Variabel <i>Data Security</i> (X3) .....	79
5.3.1 Variabel Kepuasan Pengguna (Y) .....	80
5.4 Uji Kualitas Data .....	81
5.4.1 Uji Validitas .....	81
5.4.2 Uji Reabilitas.....	83
5.5 Uji Asumsi Klasik .....	84
5.5.1 Uji Normalitas .....	84
5.5.2 Uji Multikolinieritas .....	86
5.5.3 Uji Heterokedasitas .....	87
5.5.4 Uji Autokorelasi .....	88
5.6 Uji Regresi Linear Berganda .....	89
5.7.2 Uji F (Uji Simultan) .....	93
5.7.3 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	95
5.8 Pembahasan .....	96
5.8.1 Pengaruh <i>Perceived Ease of Use</i> terhadap Kepuasan Pengguna.....	97
5.8.2 Pengaruh <i>E-Service Quality</i> terhadap Kepuasan Pengguna .....	98
5.8.3 Pengaruh <i>Data Security</i> terhadap Kepuasan Pengguna .....	99
5.8.4 Pengaruh <i>Perceived Ease of Use, E-Service Quality, dan Data Security</i> terhadap Kepuasan Pengguna .....	100



<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>101</b>
6.1 Kesimpulan.....	101
6.2 Saran.....	102
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>103</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

**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:

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

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

© Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
UIN Suska Riau  
Sultan Syarif Kasim Riau

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 aplikasi DANA menjadi aplikasi no 1.....	3
Tabel 2. 1 penelitian terdahulu .....	38
Tabel 2. 2 Tabel Definisi Operasional Variabel .....	52
Tabel 3. 1 Instrumen skala likers.....	59
Tabel 3. 2 Kriteria Pengujian.....	68
Tabel 5. 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	72
Tabel 5. 2 Responden Berdasarkan Usia.....	73
Tabel 5. 3 Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	74
Tabel 5. 4 Responden Berdasarkan Domisili .....	74
Tabel 5. 5 responden berdasarkan lama pemakaian .....	75
Tabel 5. 6 Rekapitulasi Tanggapan Responden terhadap Perceived ease of use (X1) .....	76
Tabel 5. 7 Rekapitulasi Tanggapan Responden terhadap E-service Quality (X2) ..	78
Tabel 5. 8 Rekapitulasi Tanggapan Responden terhadap Data Security (X3) .....	79
Tabel 5. 9 Rekapitulasi Tanggapan Responden terhadap Kepuasan Pengguna (Y) .....	80
Tabel 5. 10 Uji Validitas .....	82
Tabel 5. 11 Uji Reliabilitas.....	84
Tabel 5. 12 Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov.....	85
Tabel 5. 13 Uji Multikolinearitas.....	86
Tabel 5. 14 Uji Autokorelasi .....	89
Tabel 5. 15 Uji Regresi Linear Berganda.....	90
Tabel 5. 16 Hipotesis Uji Parsial (T).....	92
Tabel 5. 17 Uji F (Uji Simultan) .....	94
Tabel 5. 18 Penilaian Koefisien Kolerasi .....	95
Tabel 5. 19 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	96

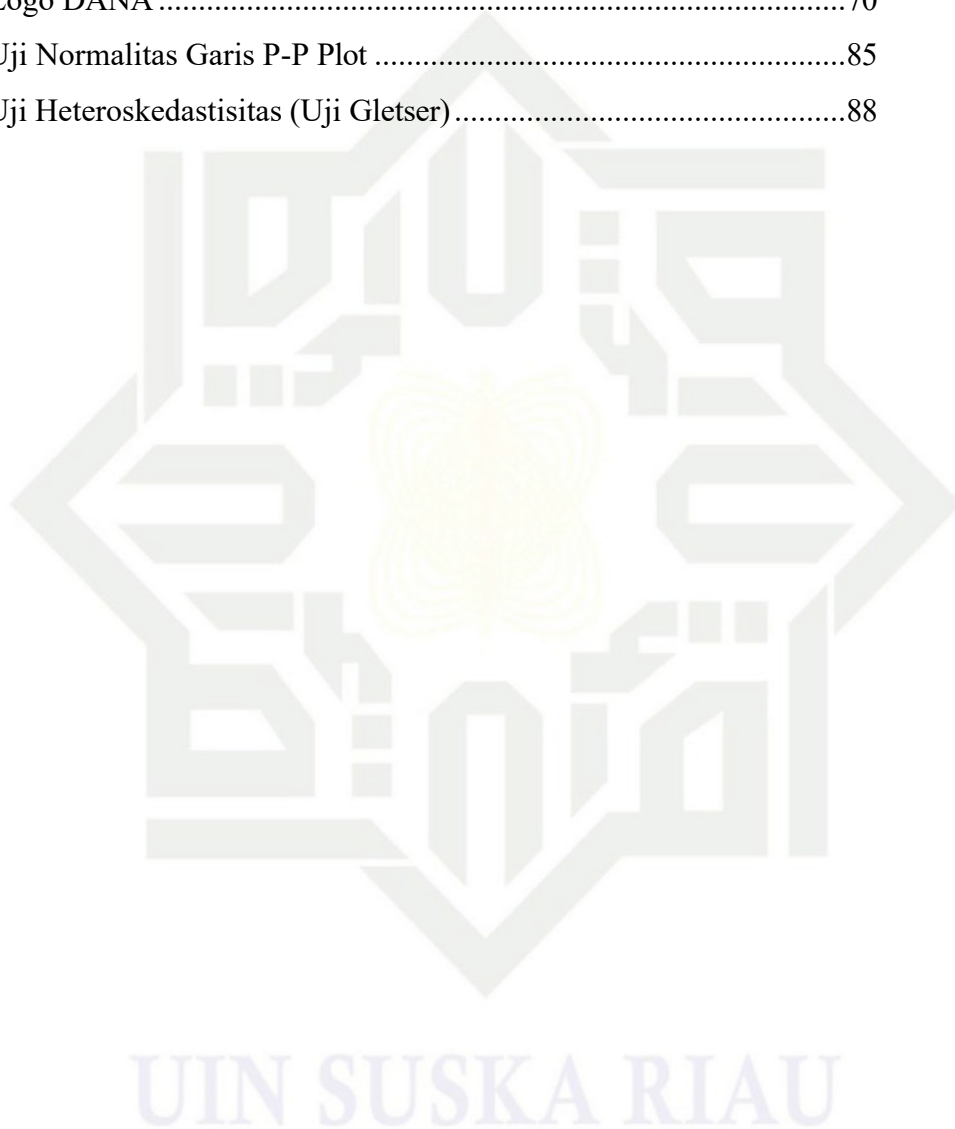


**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 metode pembayaran digital paling banyak digunakan.....	2
gambar 1. 2 Pengguna e-wallet DANA di Kota Pekanbaru .....	4
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran .....	51
Gambar 4. 1 Logo DANA .....	70
Gambar 5. 1 Uji Normalitas Garis P-P Plot .....	85
Gambar 5. 2 Uji Heteroskedastisitas (Uji Gletser).....	88



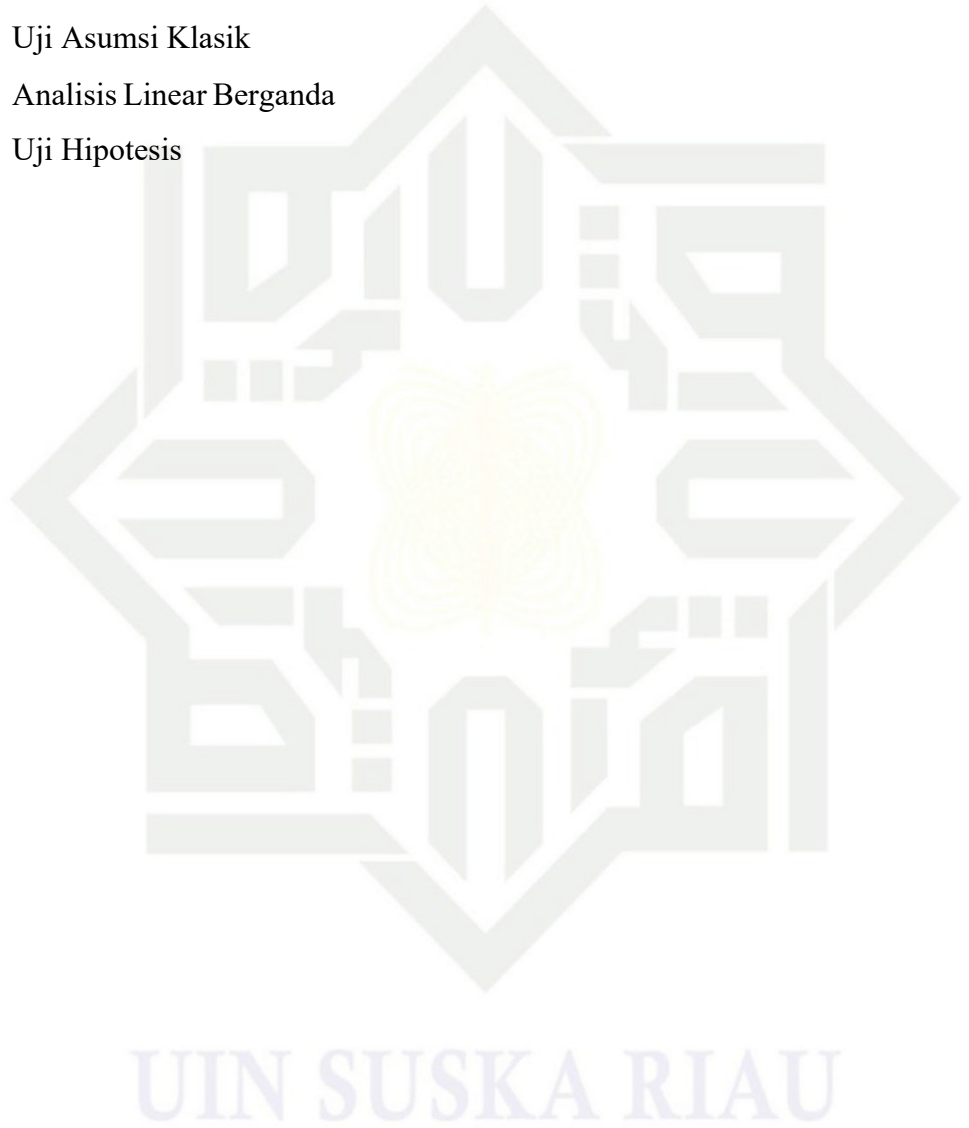


#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian
Lampiran 2	Tabel Tabulasi
Lampiran 3	Uji Validasi
Lampiran 4	Uji Reabilitas
Lampiran 5	Uji Asumsi Klasik
Lampiran 6	Analisis Linear Berganda
Lampiran 7	Uji Hipotesis







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

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Dalam beberapa tahun belakangan ini, perkembangan teknologi digital di Indonesia telah membawa perubahan signifikan dalam cara masyarakat melakukan transaksi keuangan. Saat ini, teknologi digital menunjukkan tren yang signifikan dalam penerimaan aplikasi dan inovasi oleh masyarakat. Kemudahan akses dan manfaat yang ditawarkan oleh teknologi baru berkontribusi pada keterbukaan masyarakat untuk menggunakan aplikasi yang memudahkan berbagai aspek kehidupan. Transformasi digital ini menciptakan dinamika baru dalam interaksi sosial dan ekonomi, di mana adaptasi terhadap teknologi menjadi kunci kemajuan berkelanjutan.

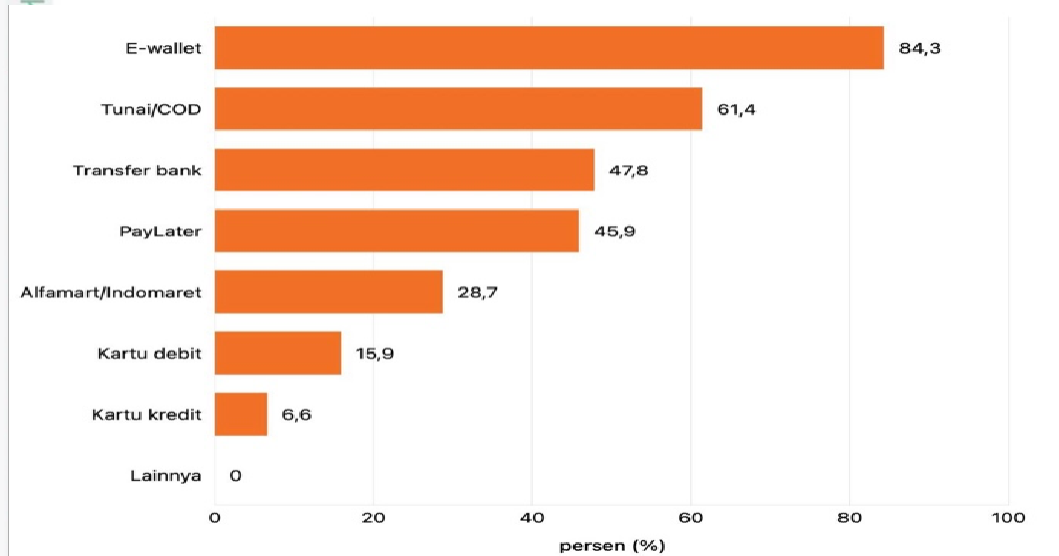
Salah satu inovasi yang kini banyak digunakan oleh masyarakat adalah *e-wallet* atau dompet digital. *E-wallet* merujuk pada aplikasi maupun *platform* yang memfasilitasi penggunaannya untuk mengelola uang secara elektronik serta memfasilitasi berbagai transaksi keuangan, seperti pembayaran tagihan, transfer uang, pembelian barang atau jasa, tanpa perlu menggunakan uang tunai. Menurut Suyanto (2023), *e-wallet* memberikan kemudahan dalam melakukan transaksi yang lebih aman dan transparan. Namun, ia juga menekankan perlunya pemahaman lebih lanjut dari masyarakat mengenai cara penggunaan *e-wallet* untuk meminimalkan risiko yang ada. Saat ini, *e-wallet* menjadi alternatif pembayaran non-tunai yang paling banyak digunakan warga RI saat belanja *online*.



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.

**Gambar 1.1 metode pembayaran digital paling banyak digunakan**



Sumber : [databooks.katadata.co.id](http://databooks.katadata.co.id)

Aplikasi DANA, merupakan bagian penyedia layanan dompet digital terkemuka di Indonesia, telah banyak digunakan oleh Masyarakat untuk berbagai kebutuhan transaksi, mulai dari pembayaran belanja online, pemindahan saldo serta pembayaran berbagai tagihan, hingga pengisian pulsa serta paket data. Keberhasilan Dana dalam menarik perhatian pengguna tidak lepas dari kemudahan, kecepatan, dan fungsionalitas yang ditawarkan.

DANA adalah sebuah platform keuangan yang di kembangkan oleh PT Espay Debit Indonesia Koe, sebuah perusahaan finansial teknologi (fintech) yang menyediakan layanan pembayaran digital. Dengan dukungan dari Bank Indonesia, DANA beroperasi sebagai platform yang aman dan terpercaya. Selain itu, DANA juga memiliki fitur keamanan yang canggih untuk melindungi data pengguna dari ancaman siber, menjadikannya pilihan utama di kalangan masyarakat modern yang mengutamakan kenyamanan dan keamanan dalam bertransaksi. (Antaraneews.com)



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

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

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

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

Pada tahun 2023, jumlah pengguna DANA mencapai 170 juta, meningkat 23% dibandingkan tahun sebelumnya (Fintechnesia.com). Pertumbuhan ini mencerminkan adopsi yang tinggi terhadap layanan keuangan digital di masyarakat, serta kepercayaan pengguna terhadap DANA sebagai solusi pembayaran yang aman dan efisien (itrade.cgsi.co.). Selain itu, Menurut VP Product of DANA Indonesia Adri Awwal, DANA juga mengalami lonjakan dalam transaksi QRIS sebesar 27,2% dan fitur Kirim Uang meningkat 14,7 % pada tahun yang sama. Dengan fokus pada kualitas layanan dan inovasi, DANA berkomitmen untuk mendigitalisasi Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) dan meningkatkan inklusi keuangan di Indonesia (pressrelease.id).

**Tabel 1. 1 Daftar aplikasi *e-wallet* terpopuler**

No	Nama App	Company	Keterangan
1	DANA	PT. Espay Debit Indonesia Koe	Aplikasi <i>e-wallet</i> yang memungkinkan pengguna melakukan pembayaran, transfer uang, dan pembelian produk secara online, serta berbagai layanan lainnya
2	Gopay, Transfer & Payment	Go To Group	Dompot digital yang terintegrasi dalam aplikasi Gojek. Fitur utamanya mencakup pembayaran transaksi, top-up saldo, transfer uang, serta pembayaran untuk layanan Gojek dan merchant.
3	BRImo BRI	Bank Rakyat Indonesia	Aplikasi mobile banking dari Bank Rakyat Indonesia (BRI). Pengguna pelaksanaan transaksi perbankan Meliputi transfer uang, pembayaran berbagai tagihan, serta pembelian pulsa, serta cek saldo dan mutasi rekening.
4	Easycash	PT. Indonesia Fintopia Technology	Aplikasi yang menawarkan solusi pinjaman uang secara online dengan proses yang mudah





**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

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

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

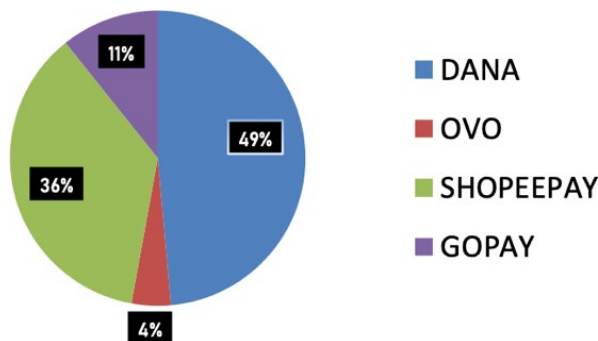
© Hak cipta milik UIN Suska Riau

No	Nama App	Company	Keterangan
			dan cepat, serta layanan pembayaran tagihan dan pembelian.
5	Sribuu Money Management App	Sribuu Dev Team	Aplikasi untuk manajemen keuangan pribadi. Pengguna dapat melacak pengeluaran, mengatur anggaran, serta mendapatkan laporan keuangan secara otomatis.
6	New Livin	Bank Mandiri	Aplikasi mobile banking yang menawarkan berbagai layanan perbankan seperti transfer, pembayaran, cek saldo, serta fitur investasi dan asuransi.
7	SeaBank	Bank SeaBank	Aplikasi mobile banking dari Sea Group yang menyediakan layanan perbankan digital seperti transaksi keuangan, tabungan, dan fitur-fitur lain yang mempermudah pengguna dalam mengelola keuangan.

Sumber : Rankia.id

Berdasarkan prasurvey yang di lakukan oleh Nadinka Ayu (2024), pada pengguna *e-wallet* yang ada di kota Pekanbaru, dari 140 responden sebanyak 49% dari responden di Kota Pekanbaru menggunakan DANA sebagai aplikasi *e-wallet* utama, selanjutnya disusul oleh 36% yang menggunakan ShopeePay, 11% menggunakan Gopay dan 4% menggunakan OVO.

**gambar 1. 2 Daftar Pengguna e-wallet di Kota Pekanbaru**



Sumber : Nadinka Ayu (2024)



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

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

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

© Hak Cipta Milik UIN Suska Riau  
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Namun, di balik pertumbuhannya yang pesat, masih ada sejumlah tantangan yang harus dihadapi oleh aplikasi Dana, terutama dalam hal kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna adalah faktor penting yang memengaruhi keberlanjutan penggunaan aplikasi dalam jangka panjang. Banyak pengguna yang merasa bahwa meskipun aplikasi ini menawarkan berbagai kemudahan, ada beberapa aspek yang perlu diperhatikan agar pengalaman mereka menjadi lebih optimal. Oleh karena itu, penting untuk menganalisis pengaruh berbagai faktor, seperti *perceived ease of use*, *e-service quality*, dan *data security*, terhadap kepuasan pengguna aplikasi DANA di Kota Pekanbaru.

Kepuasan pelanggan adalah faktor penting yang mencerminkan bahwa pelanggan merasakan emosi positif terhadap layanan tertentu (Udo et al., 2010). Kepuasan pengguna merujuk pada perasaan bahagia atau kecewa yang dialami seseorang usai membedakan performa atau hasil yang diinginkan dari produk tertentu dengan performa atau hasil yang sesungguhnya. Apabila performa produk atau layanan tidak memenuhi harapan, pelanggan akan merasa tidak puas. Sebaliknya, jika kinerja tersebut sesuai dengan harapan, pelanggan akan merasa puas. apabila performa memenuhi ekspektasi, Pelanggan dapat mengalami tingkat kepuasan yang tinggi, bahkan sangat bahagia (Kotler, 2017). Kepuasan Pelanggan sangat dipengaruhi oleh mutu layanan yang diberikan membuat pelanggan cenderung merasa puas saat memperoleh layanan yang berkualitas tinggi (Ou et al., 2011; Suharto et al., 2019).

Salah satu faktor kunci yang menentukan apakah pengguna merasa puas dan terus menggunakan suatu aplikasi yaitu kemudahan penggunaan (*ease of use*).



#### 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.

Jika aplikasi DANA memiliki antarmuka yang sederhana dan intuitif, pengguna pasti akan dapat mengoperasikannya dengan lebih nyaman dan cepat. Di sisi lain, jika pengoperasiannya rumit, pengguna mungkin menjadi frustrasi dan beralih ke metode lain. Dalam penelitian (Cudjoe dan Nyanyofio, 2015), PEOU diartikan sebagai tingkat keyakinan seseorang terhadap suatu teknologi atau sistem tertentu mudah digunakan. Ini menekankan pentingnya kegunaan. Di sisi lain menurut (Widiyanti, 2020), PEOU merupakan kesadaran akan teknologi baru yang mudah dipahami, digunakan, dan dicapai. Kenyamanan ini berdampak pada kemampuan konsumen untuk mempelajari cara menggunakan suatu layanan dengan cepat dan efisien.

*E-service quality* atau kualitas layanan elektronik menjadi semakin penting dalam konteks bisnis modern, terutama dengan meningkatnya ketergantungan masyarakat pada teknologi digital untuk melakukan transaksi dan interaksi. Dalam era digital ini, Perusahaan perlu untuk tidak hanya menyediakan Barang berkualitas unggul, tetapi juga layanan yang memuaskan melalui platform online. Kualitas layanan ini mencakup berbagai aspek yang mempengaruhi pengalaman pengguna, seperti kemudahan navigasi, kecepatan akses, keamanan data, dan responsivitas terhadap keluhan. Tjiptono, (2012), Menyatakan bahwa karakteristik layanan digital harus mencakup efisiensi dalam akses informasi dan kemampuan untuk memenuhi janji layanan kepada pelanggan. Ini menunjukkan bahwa *e-service quality* tidak hanya berkaitan dengan teknologi tetapi juga dengan pengalaman keseluruhan pengguna. (Santos, 2015), Mengartikan *e-service quality* sebagai penilaian dan persepsi keseluruhan dari konsumen mengenai distribusi



**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.

layanan digital serta pengelolaan masalah oleh perusahaan. Ini menunjukkan pentingnya responsivitas dan kepuasan pelanggan dalam konteks layanan digital.

Aspek lain yang tidak kalah penting adalah keamanan data. Dalam era di mana data menjadi aset berharga, pengguna sangat memperhatikan bagaimana aplikasi melindungi informasi pribadi mereka. Meningkatnya kekhawatiran tentang kebocoran data dan penipuan online menuntut penyedia layanan untuk memberikan jaminan keamanan yang kuat. Kepercayaan pengguna terhadap aplikasi akan sangat dipengaruhi oleh persepsi mereka mengenai keamanan data yang diterapkan. Herza Cloud, (2023), Menyatakan bahwa keamanan data adalah praktik dan proses yang dilakukan untuk melindungi data dari akses yang tidak sah, penggunaan, atau perubahan yang tidak diinginkan. Keamanan ini penting untuk menjaga integritas dan kerahasiaan data yang dimiliki oleh pengguna. Menurut Kotler sendiri dalam Indrasari, (2019) mengemukakan bahwa keamanan yaitu layanan yang di berikan harus terhindar dari risiko, ancaman, keraguan, dan potensi kerugian.

Penelitian yang mengkaji pengaruh kemudahan penggunaan, kualitas layanan elektronik, dan keamanan data terhadap kepuasan pengguna menghasilkan temuan yang bervariasi. Beberapa studi menunjukkan pengaruh positif, sementara yang lainnya tidak menemukan hubungan yang signifikan. Sebagai contoh, penelitian oleh (Cahyono, 2022) mengindikasikan bahwa kemudahan penggunaan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Akan tetapi, studi oleh (Hawignyo, 2021) menemukan bahwa *e-service quality* tidak memberikan dampak yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sebaliknya, penelitian oleh (Kholifah et al., 2021) mendukung temuan yang berbeda dengan



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

menunjukkan bahwa tingkat kemudahan dalam penggunaan dan kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pengguna. Selain itu, penelitian oleh (Silvia Ummu, 2024) menunjukkan bahwa keamanan data memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Temuan-temuan ini menunjukkan bahwa meskipun hasil penelitian bervariasi, ada konsensus bahwa kemudahan penggunaan sering kali berkontribusi positif terhadap kepuasan pengguna.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk membahas masalah pengaruh *Perceived ease of use*, *E-Service Quality* dan *Data Security* Terhadap kepuasan pengguna menggunakan aplikasi DANA di Pekanbaru. Penulis memilih judul “Pengaruh *Perceived ease of use*, *E-Service Quality* dan *Data Security* Terhadap kepuasan pengguna Aplikasi *E-Wallet* DANA di kota Pekanbaru”.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan yang telah disampaikan sebelumnya, penulis merumuskan masalah yang akan dibahas sebagai berikut:

1. Apakah *Perceived ease of use* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi *e-wallet* DANA di Pekanbaru?
2. Apakah *E-Service Quality* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi *e-wallet* DANA di Pekanbaru?
3. Apakah *Data Security* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi *e-wallet* DANA di Pekanbaru?



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.

4. Apakah *perceived ease of use*, *e-service quality* dan *data security* secara simultan mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi *e-wallet* DANA di Pekanbaru?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini dirumuskan berdasarkan masalah yang telah diidentifikasi sebelumnya sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh *perceived ease of use* penggunaan terhadap kepuasan pengguna aplikasi *e-wallet* DANA di Kota Pekanbaru.
2. Untuk mengetahui pengaruh *e-service quality* terhadap kepuasan pengguna aplikasi *e-wallet* DANA di Kota Pekanbaru.
3. Untuk mengetahui pengaruh *Data Security* terhadap kepuasan pengguna aplikasi *e-wallet* DANA di Kota Pekanbaru.
4. Untuk mengetahui pengaruh simultan *perceived ease of use*, *e-service quality* dan *data security* terhadap kepuasan pengguna aplikasi *e-wallet* DANA di Kota Pekanbaru.

### 1.4 Manfaat Penelitian

Diharapkan, hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi, baik secara teoritis, secara praktis maupun secara akademis. Adapun manfaat tersebut ialah :

1. Bagi Mahasiswa

Diharapkan, Hasil penelitian ini berpotensi mendukung perkembangan teori kepuasan pengguna dalam konteks aplikasi digital. Penelitian ini dapat memperkaya literatur yang ada mengenai Hal-hal yang memengaruhi kepuasan





#### 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.

pengguna dengan menganalisis dampak kegunaan, *e-service quality*, dan keamanan data. Selain itu, Hasil studi ini bisa digunakan acuan atau landasan bagi pengembangan penelitian selanjutnya yang mengkaji aspek lain dari pengalaman pengguna aplikasi digital.

#### 2. Bagi Perusahaan

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai panduan bagi pengembang aplikasi DANA untuk memperbaiki desain dan kinerja fungsional aplikasinya. Memahami aspek-aspek yang berdampak terhadap tingkat kepuasan pengguna memungkinkan pengembang melakukan pembenahan yang dibutuhkan baik dari segi kegunaan dan keamanan data. Selain itu, pemilik usaha dapat mengembangkan strategi pemasaran yang lebih efektif berdasarkan preferensi dan kebutuhan pengguna Kota Pekanbaru.

#### 3. Bagi Akademis

Penelitian ini akan bermanfaat khususnya bagi mahasiswa dan peneliti di bidang teknologi informasi dan manajemen. Dengan kajian sistematis mengenai pengaruh faktor-faktor tertentu terhadap kepuasan pengguna, Penelitian ini dapat berfungsi sebagai rujukan untuk studi-studi berikutnya. Selain itu, mahasiswa akan mempelajari metode penelitian yang sesuai dalam konteks aplikasi digital dan mampu menganalisis data dan menarik kesimpulan yang relevan.

### 1.5 Sistematika Penulisan

Untuk memperjelas Pemahaman keseluruhan proposal ini, penulis telah merangkum sistematika penulisan proposal sebagai berikut:



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

## BAB I

### : PENDAHULUAN

Bab ini memuat latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

## BAB II

### : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menguraikan teori yang digunakan untuk membahas permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini, yang terdiri dari kajian teori, penelitian terdahulu, konsep operasional dan kerangka pemikiran.

## BAB III

### : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang metode penelitian yang digunakan meliputi lokasi dan waktu penelitian, populasi dan sampel penelitian, jenis dan sumber data penelitian, Teknik pengumpulan data, dan validitas data serta teknik analisis data.

## BAB IV

### : GAMBARAN UMUM

Bab ini akan mengulas objek penelitian secara umum yang diperlukan untuk pemahaman dasar. Penjelasan akan mencakup sejarah singkat objek penelitian, kegiatan yang terkait dengan objek tersebut, serta struktur organisasi yang ada di dalamnya.

## BAB V

### : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini penulis membahas dan menguraikan analisis data dan hasil dari penelitian.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

## **BAB VI : PENUTUP**

Pada bab ini penulis mengemukakan kesimpulan, hasil penelitian dan saran kepada PT Espay Debit Indonesia Koe sesuai kemampuan penulis.

## **DAFTAR PUSTAKA**

Daftar pustaka adalah daftar sumber informasi yang digunakan dalam satu karya tulis untuk memudahkan pembaca mencari referensi yang di gunakan.

## **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

Lampiran adalah bagian tambahan dari sebuah karya tulis yang menyimpan informasi pendukung seperti tabel atau dokumen. Ini ditambahkan setelah bagian utamanya agar bisa menyelesaikan dan memperkuat isinya.





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Teori Pemasaran

Marketing / pemasaran dapat didefinisikan sebagai Interaksi sosial serta pengelolaan di mana perorangan atau instansi meraih apa yang telah mereka perlukan atau inginkan dengan cara menciptakan nilai dan melakukan Transaksi dengan pihak lain. Kotler dan Armstrong (2008), Menyebutkan bahwa kegiatan pemasaran menciptakan hubungan pertukaran Yang menguntungkan kedua belah pihak perusahaan dan pelanggan. Sementara itu, *American Marketing Association* mendefinisikan *Marketing* sebagai serangkaian kegiatan yang terkait dengan Proses distribusi barang dan jasa dari produsen ke konsumen.

Konsep pemasaran berfokus pada pemenuhan kebutuhan pelanggan sebagai kunci untuk keberlangsungan hidup suatu perusahaan. Ini mencakup pemahaman yang menyeluruh mengenai pasar sasaran dan Seperti apa produk atau layanan yang ditawarkan mampu memenuhi kebutuhan tersebut. Menurut Kotler dan Keller (2013), Pemasaran merupakan proses untuk merancang, menyampaikan, dan melakukan pertukaran penawaran yang memberikan nilai tambah bagi pelanggan.

Elemen Kunci dalam manajemen menurut (Kotler, P., & Keller, K. L. 2009) :



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

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

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

1. *Planning* (Perencanaan)

Perencanaan adalah langkah awal yang melibatkan pengembangan strategi untuk mencapai tujuan pemasaran. Dalam konteks pemasaran, ini mencakup analisis pasar, penetapan sasaran, dan pemilihan strategi pemasaran yang tepat.

2. *Organizing* (Pengorganisasian)

Setelah perencanaan, langkah selanjutnya adalah pengorganisasian, yang mencakup pengaturan sumber daya manusia dan bahan untuk melaksanakan rencana yang sudah disusun.

3. *Actuating* (Penggerakan)

Actuating atau penggerakan adalah proses pelaksanaan rencana yang telah dibuat. Ini juga mencakup komunikasi efektif antara manajemen dan staf untuk memastikan semua orang memahami peran mereka dalam mencapai tujuan pemasaran.

4. *Controlling* (Pengendalian)

Pengendalian adalah tahap terakhir dalam proses POAC yang melibatkan pemantauan dan evaluasi hasil dari aktivitas pemasaran. Pengendalian membantu dalam mengidentifikasi masalah dan mengambil tindakan korektif untuk meningkatkan efektivitas strategi pemasaran.

Elemen dalam pemasaran, sering dikenal sebagai *marketing mix*, terdiri dari beberapa komponen kunci yang berfungsi untuk merancang strategi pemasaran yang efektif. Konsep *marketing mix* 7P dikembangkan oleh Bernard H. Booms dan Mary J. Bitner. Mereka memperluas model



**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.

dasar 4P yang diperkenalkan oleh E. Jerome McCarthy. Penambahan ini bertujuan untuk lebih mencerminkan kompleksitas pemasaran, terutama dalam konteks industri jasa. Berikut adalah penjelasan tentang setiap elemen tersebut:

1. Produk (*Product*)

Produk merupakan hasil berupa barang atau jasa yang disediakan untuk konsumen dengan tujuan memenuhi kebutuhan mereka.

2. Harga (*Price*)

Harga merupakan sejumlah dana yang dibayarkan oleh konsumen untuk memperoleh produk.

3. Tempat (*Place*)

Tempat merujuk pada saluran distribusi di mana produk tersedia untuk konsumen.

4. Promosi (*Promotion*)

Promosi meliputi segala kegiatan yang dilakukan untuk meningkatkan pemahaman dan penjualan produk.

5. Orang (*People*)

Dalam konteks pemasaran modern, orang menjadi elemen tambahan yang penting.

6. Proses (*Process*)

Proses melibatkan seluruh langkah yang ada pada penyampaian Produk atau pelayanan yang ditujukan bagi konsumen.





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.

## 7. Bukti Fisik (*Physical Evidence*)

Bukti fisik adalah bukti tambahan dalam model 7P yang mencakup semua hal yang dapat dilihat oleh pelanggan saat berinteraksi dengan perusahaan, seperti fasilitas fisik dan materi pemasaran.

## 2.2 *Theory Technology Acceptance Model (TAM)*

*Technology Acceptance Model (TAM)* merupakan teori yang digunakan sebagai penjelas menggunakan sistem informasi dan sangat berpengaruh dalam memahami penerimaan individu terhadap teknologi informasi (Jogiyanto, 2007). Menurut (Purwanto dan Budiman, 2020), TAM selalu dipakai untuk mengeksplorasi gimana seseorang menerima dan mendapatkan teknologi mutakhir dan faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan, pengakuan dan keinginan mereka untuk memakai inovasi tersebut.

TAM pertama kali dikemukakan oleh Davis (1989), yang mengadaptasi komponen dari *Theory of Reasoned Action (TRA)*, meliputi *user behavior relationship*, *belief*, *attitude*, dan *intention*. Dalam pengembangannya, Venkatesh dan Davis (2000) memperkenalkan TAM 2, yang memasukkan variabel baru seperti *Perceived usefulness* dan *Perceived ease of use*. Lain dari itu, mereka juga mengintegrasikan sikap serta norma subjektif sebagai satu kesatuan variabel baru, yaitu *social influence* (pengaruh sosial).

Meskipun terdapat penambahan variabel baru dalam TAM 2, dua variabel utama dari TAM tetap dipertahankan, yakni *perceived usefulness* dan *perceived ease of use*. *Perceived usefulness* merujuk terhadap tingkat di mana pengguna merasa kalau penggunaan teknologi akan membantu mereka



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

mencapai tujuan, baik itu dalam konteks bisnis atau kegiatan pribadi. Sementara itu, *perceived ease of use* berhubungan dengan sejauh mana pengguna merasa teknologi tersebut mudah untuk dipelajari dan digunakan.

TAM sendiri berlandaskan pada teori perilaku, yang menguraikan cara individu dalam memahami, menginterpretasikan, dan merespons lingkungan sosialnya. TAM secara prinsip bertujuan untuk menggambarkan unsur yang mendorong adopsi sistem teknologi oleh pengguna, yang didasari oleh aspek psikologis dan sosial.

Lima karakteristik dalam penerimaan teknologi yang dikembangkan oleh (Davis et al., 1989), dan kemudian diperluas oleh (Venkatesh dan Davis, 1996).

Yaitu :

1. Keuntungan Relatif (*Relative Advantage*)

Teknologi dianggap memberikan penyempurnaan atau manfaat yang lebih baik dibandingkan dengan teknologi atau metode yang ada sebelumnya.

2. Kesesuaian (*Compatibility*)

Teknologi baru harus stabil dengan praktik sosial dan aturan yang ada pada pengguna, sehingga lebih mudah diterima.

3. Kompleksitas (*Complexity*)

Tingkat kemudahan dalam menggunakan atau mempelajari teknologi. Semakin mudah teknologi dipahami, semakin besar kemungkinan penerimaannya.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

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

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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

#### 4. *Trialability*

Kesempatan untuk mencoba teknologi sebelum mengadopsinya secara penuh. Ini memungkinkan pengguna untuk mengevaluasi manfaat tanpa komitmen jangka panjang.

#### 5. *Observability*

Keuntungan dari teknologi harus dapat dilihat secara jelas oleh orang lain, sehingga dapat mendorong adopsi lebih lanjut.

Menurut Soetam Rizky Wicaksono, (2022) *Technology Acceptance Model (TAM)* memiliki sejumlah manfaat krusial dalam peningkatan teknologi, antara lain:

##### 1. Menjelaskan unsur-unsur yang mengarahkan menggunakan teknologi

TAM membantu organisasi mengidentifikasi elemen-elemen yang berperan dalam penerimaan teknologi oleh pemakai, seperti persepsi tentang kegunaan, kemudahan penggunaan, pengaruh sosial (*social influence*), kepercayaan (*trust*), dan lain-lain.

##### 2. Meningkatkan Adopsi dan Penggunaan Teknologi

Dengan memperhatikan faktor-faktor dalam TAM, sebuah kelompok dapat merencanakan teknologi yang lebih praktis, bermanfaat, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Hal ini dapat meningkatkan tingkat adopsi dan penggunaan teknologi.

##### 3. Membantu Pengambilan Keputusan Strategis

TAM memudahkan organisasi dalam membuat keputusan strategis terkait pengembangan dan penerapan teknologi yang tepat.





**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.

4. Meningkatkan Efektivitas dan Efisiensi Penggunaan Teknologi

Dengan memperhatikan faktor-faktor TAM, organisasi dapat menciptakan teknologi yang lebih efektif dan efisien bagi penggunanya.

5. Mengurangi Risiko Kegagalan Penggunaan Teknologi

Dengan mempertimbangkan faktor-faktor yang ada dalam TAM, organisasi dapat meminimalkan risiko kegagalan dalam penggunaan teknologi oleh pengguna.

**2.3 Persepsi Kemudahan Penggunaan (*Perceived ease of use*)**

*Perceived ease of use* (persepsi kemudahan penggunaan), berlandaskan terhadap seberapa besar kepercayaan personal bahwasannya penggunaan sebuah *system* akan memerlukan sedikit usaha. Hal ini diungkapkan oleh Davis, (2019), yang juga sejalan dengan pendapat (Mulyana, 2005) pada penelitian (Ermawati, 2016), yang mengungkapkan *perceived ease of use* adalah keyakinan pribadi bahwasannya teknologi yang digunakan mudah dipahami dan tidak mempersulit penggunaannya. Dengan kata lain, semakin gampang suatu teknologi dirasakan, semakin besar kemungkinan penggunaannya. Persepsi ini akan mempengaruhi perilaku dan keputusan individu dalam menggunakan teknologi. Makin besar persepsi terhadap kemudahan, maka makin besar kemungkinan seseorang mengoperasikan teknologi tersebut.

*Perceived ease of use* (persepsi kemudahan penggunaan) adalah sebuah elemen utama pada *Technology Acceptance Model (TAM)*. Ini mengacu terhadap bagaimana seseorang memandang seberapa besar sebuah teknologi



#### 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.

mudah untuk dipergunakan. Unsur-unsur yang memengaruhi persepsi kemudahan penggunaan antara lain tingkat kepraktisan teknologi itu sendiri, ketersediaan bantuan teknis, dan potensi yang ada (Soetam Rizky Wicaksono, 2022).

Ada beberapa pendapat mengenai pengertian kemudahan penggunaan yang dikemukakan para ahli. Menurut (Jogiyanto, 2016), kemudahan penggunaan digambarkan dengan seberapa jauh individu merasa bahwa menggunakan sebuah teknologi tidak perlu banyak usaha. Kemudahan penggunaan meliputi sejauh mana teknologi itu mudah digunakan dan dipelajari. Ini berhubungan dengan persepsi seseorang tentang betapa mudahnya memahami dan menggunakan teknologi tersebut. Sejalan dengan itu, (Harlan, 2014) juga menyatakan kemudahan penggunaan menjadi pandangan seseorang mengenai seberapa sederhana mereka merasa dalam penggunaan teknologi tertentu. Selain itu, tingkat penggunaan dan interaksi antara pengguna dan sistem juga dianggap sebagai indikator dari kemudahan penggunaan.

Kemudahan Penggunaan adalah gagasan yang membuktikan bahwa seseorang menggunakan sistem tertentu tidak memerlukan usaha yang berat. gagasan ini mencakup kejelasan dalam menggunakan sistem informasi serta kemudahan yang disediakan, seperti penyesuaian sesuai dengan preferensi pengguna. gagasan ini menyebutkan kesadaran bahwasannya suatu teknologi gampang diterapkan, sehingga pengguna cenderung akan menggunakannya (Amanullah, 2014). Sementara itu, Mulyana Ermawati (2016), menyatakan



**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.

rasa kemudahan penggunaan merujuk pada pandangan peorangan bahwasannya teknologi itu gampang diterapkan dan dimengerti, sehingga mereka tidak merasa dibebani saat teknologi baru diperkenalkan. Yang berarti, jika sistem informasi gampang diterapkan, pengguna lebih berpotensi untuk menerimanya. Kualitas yang terasa dari sistem tersebut akan mempengaruhi perilaku dan keputusan pengguna, artinya, makin tinggi pandangan kegunaan *system*, semakin kuat tingkat penggunaan teknologi informasi.

Menurut Davis (2012) yang diambil dalam penelitian (Purwitasari & Budiarti, 2019), indikator kemudahan penggunaan teknologi meliputi : (1) Sistem yang jelas dan mudah dipahami, (2) Sistem yang mampu memenuhi kebutuhan atau keinginan pengguna, dan (3) Sistem yang sangat mudah dioperasikan. keterangan ini menunjukkan bahwasannya persepsi kemudahan penggunaan berhubungan dengan seberapa besar pengguna merasa bahwa sistem tersebut mudah dimengerti dan digunakan.

Davis et al. (2019) mengemukakan bahwa terdapat sejumlah indikator yang mampu digunakan untuk mengukur persepsi kemudahan penggunaan antara lain:

1. Mudah dipelajari (*Ease to Learn*)

Ialah kemampuan pengguna untuk dengan cepat memahami dan menguasai sistem baru.

2. Fleksibel (*Flexible*)

Ialah kemampuan sistem untuk disesuaikan dengan berbagai kebutuhan atau preferensi 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.

### 3. Jelas dan Dapat Dipahami (*Clear and Understandable*)

Ialah menekankan pentingnya kejelasan dalam antarmuka dan instruksi sistem.

### 4. Mudah Digunakan (*Easy to Use*)

Ialah Kemudahan penggunaan menunjukkan seberapa intuitif dan nyaman suatu sistem bagi pengguna.

### 5. Dapat Dikontrol (*Controllable*)

Ialah sejauh mana pengguna merasa memiliki kendali atas sistem yang digunakan.

Sementara itu, menurut (Sabrina Handayani, 2022), beberapa indikator persepsi kemudahan penggunaan meliputi:

#### 1. Mudah dipelajari

Ialah kondisi di mana pengguna merasa bahwa sistem informasi yang baru dapat dipahami dengan cepat dan tidak membutuhkan durasi yang panjang untuk mempelajari cara menggunakannya.

#### 2. Mudah terampil

Ialah kondisi di mana pengguna yakin jika dengan memakai sistem informasi, mereka akan menjadi lebih terampil dalam penggunaannya.

#### 3. Mudah dioperasikan

Ialah sistem informasi tersebut dirancang agar mudah digunakan dalam praktik sehari-hari.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

## 2.4

### Kualitas Layanan Elektronik (*E-Service Quality*)

Kualitas Layanan Elektronik (*E-Service Quality*) atau yang sering disebut E-SERVQUAL merujuk pada seberapa baik layanan yang diberikan melalui *platform digital*. Parasuraman et al. (2005) menguraikan tanggapan pelanggan tentang sebuah *platform* bukan hanya berkaitan dengan pengalaman mereka selama berinteraksi dengan *platform* tersebut, tetapi juga melibatkan aspek pelayanan setelah interaksi. Menurut Zeithaml et al. dalam Tjiptono (2019), kualitas pelayanan ialah sebagian faktor penting yang memutuskan keberhasilan dan kegagalan sebuah usaha. *E-service quality* adalah inovasi dari *service quality*, yang berfokus terhadap adaptasi dan perluasan model kualitas pelayanan untuk diterapkan pada pelayanan elektronik atau online. Kualitas pelayanan meliputi sejumlah aspek, antara lain kemudahan navigasi, responsivitas layanan pelanggan, dan keamanan dalam transaksi online. Layanan elektronik yang memiliki kualitas tinggi dapat memberi pengalaman pengguna yang lebih baik, meningkatkan loyalitas, dan memperbesar kepuasan pelanggan.

Kusumawati et al. (2021), menyatakan *E-Service Quality* dapat diartikan sebagai pertimbangan dan analisis semua yang dilakukan oleh pelanggan terhadap Keunggulan serta mutu layanan pengantaran berbasis elektronik di pasar digital. Parasuraman et al., (2005) menyebutkan pada penelitiannya bahwa tepat guna mencakup kemahiran pengguna dalam mengakses situs web, menelusuri barang serta keterangan yang relevan, dan meninggalkan situs tersebut dengan usaha minimal. *Service quality (SERVQUAL)* adalah

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.

pendekatan baru untuk menilai kemampuan di berbagai industri dan kelompok, yang juga berkontribusi pada peningkatan pengelolaan dan kebiasaan yang berfokus terhadap kepuasan pelanggan (Gazor, 2012).

*E-Servqual* menjadi penting dalam strategi bisnis modern karena semakin banyak konsumen beralih ke platform digital untuk berbelanja. Kualitas layanan yang baik melalui media elektronik dapat menjadi keunggulan kompetitif yang signifikan bagi perusahaan. Menurut (Tjiptono, 2017), *e-Servqual* bukan sekadar berperan dalam meningkatkan kepuasan Konsumen, namun juga berkontribusi pada keberlanjutan bisnis jangka panjang

Zavareh, *et al.* (2012) menyebutkan Dimensi-dimensi dari *e-service quality* mencakup layanan yang efisien dan andal (*efficient and reliable services*), keamanan dan kepercayaan (*security/trust*), estetika situs (*site aesthetic*), responsivitas atau kontak (*responsiveness/contact*), serta kemudahan penggunaan (*ease of use*).

E-Servquel merupakan hasil karya Zeithaml *et al.* (2002) yang mencoba membuat skala untuk memperkirakan kualitas layanan yang dirasakan oleh pengecer web. Skala mereka di bentuk oleh tujuh dimensi yaitu efisiensi, kompensasi, keandalan, pemenuhan, kontak, daya tanggap, dan privasi. Empat dimensi pertama membuat skala inti mereka, sedangkan sisanya dianggap sebagai skala diam/pemulihan.

Menurut Xenia J. Mamakou *et al.* (2023) dalam penelitiannya, sub dimensi dari *E-Service Quality* yaitu :





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

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

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

### 1. *Efficiency*

merupakan indikator penting yang berkaitan melalui kemampuan pelanggan dalam mengakses situs laman web, menemukan produk yang diharapkan, dan memperoleh keterangan yang signifikan dengan upaya minimal (Zeithaml et al. 2002) dalam penelitian (Xenia J. Mamakou et al. 2023). Situs web yang mudah dinavigasi dan terorganisasi dengan baik sangat penting untuk mencapai efisiensi. Oleh karena itu, menilai efisiensi sangat penting dalam mengukur kualitas layanan situs web e-commerce.

### 2. *System Availability*

pemenuhan berkaitan dengan keakuratan janji layanan, ketersediaan produk, dan pengiriman yang cepat (Parasuraman dkk., 2005) pada penelitian (Xenia J. Mamakou et al., 2023). Dimensi ini merupakan penentu utama kualitas layanan elektronik yang dinilai pelanggan saat berinteraksi dengan situs web e-commerce.

### 3. *Fulfillment*

Ketersediaan sistem mengacu pada fungsionalitas teknis suatu situs web, khususnya kemudahan aksesibilitas dan fungsi yang tepat (Parasuraman et al., 2005) dalam penelitian (Xenia J. Mamakou et al., 2023). Ini berarti bahwasannya suatu situs web harus dimuat secara instan, tidak macet dan tidak hang saat memasukkan informasi pesanan. Oleh karena itu, mengevaluasi ketersediaan sistem sangat penting untuk mengukur kualitas layanan elektronik.



#### 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.

#### 4. *Privacy*

Privasi melibatkan upaya memastikan bahwa informasi perilaku belanja pelanggan terlindungi, data pribadi tidak diungkapkan kepada pihak ketiga, dan informasi kartu kredit aman (Zeithaml et al., 2002) dalam penelitian (Xenia J. Mamakou et al., 2023). Pelanggan cenderung menganggap situs web e-commerce menyediakan kualitas layanan yang lebih baik jika situs web tersebut menawarkan langkah-langkah privasi yang memadai.

### 2.5 Keamanan Data (*Data Security*)

Keamanan data (*data security*) ialah faktor utama pada pengelolaan informasi yang bertujuan untuk mengamankan data dari akses ilegal, penyalahgunaan, dan perubahan yang merugikan. Menurut Garfikel & Lipford (2014), keamanan data berfokus pada perlindungan dan penjagaan tiga aspek utama dalam dunia digital, yaitu kerahasiaan, integritas, dan ketersediaan data. Sementara itu, Zhang & Kang (2019) menjelaskan bahwa keamanan merujuk pada jaminan yang diberikan oleh sistem untuk memastikan integritas, keaslian, kerahasiaan, dan ketidakmampuan untuk direplikasi, guna memastikan keamanan dan kepercayaan dalam transaksi.

Sukma dalam Husniadi (2021) mendefinisikan keamanan sebagai langkah yang diambil oleh bisnis online untuk menjaga dan mengarahkan perlindungan atas transaksi yang dilakukan. Rahayu & Susanti (2022) menyatakan bahwa keamanan merupakan cara untuk mencegah eksploitasi yang dikerjakan oleh perorangan maupun kelompok yang tidak mempunyai



#### 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.

tanggung jawab, baik yang muncul dari kalangan eksternal atau dari pihak internal sistem data itu sendiri. Sedangkan menurut Sari (2019), keamanan berkaitan dengan kerahasiaan dan risiko keselamatan yang dapat mempengaruhi persepsi pengguna terhadap kegiatan perbankan umum.

Keamanan mengacu pada serangkaian teknik dan metode untuk memeriksa sumber data dan memastikan bahwa privasi dan integritas data terlindungi dan aman (Teoh et al., 2013). Dengan kata lain, keamanan mengacu pada jaminan yang diberikan sistem dalam hal integritas, keaslian, kerahasiaan, dan tidak dapat direplikasi untuk memastikan keamanan dan kepercayaan transaksi (Zhang & Kang, 2019). Dalam konteks ini, menurut Yaokumah, Kumah & Okai, (2017) persepsi keamanan adalah sejauh mana pengguna percaya bahwa penyedia layanan pembayaran elektronik akan melindungi data sensitif mereka.

Menurut Rainer & Prince (2011) dalam penelitian Lidya Astuti dan Winanta (2019), keamanan diartikan sebagai bentuk perlindungan terhadap tindakan kriminal, ancaman, kerusakan, dan kerugian. Berdasarkan artian yang luas, keamanan informasi mencakup seluruh kebijakan dan prosedur yang dibuat untuk menjaga kerahasiaan informasi organisasi serta sistem informasinya melalui akses, pemanfaatan, pengungkapan, gangguan, perubahan, atau penghancuran yang tidak sah secara hukum. Pengukuran keamanan dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk mekanisme transmisi, keamanan finansial, dan sistem keamanan itu sendiri (Jin & Park, 2006).





**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

Pengukuran keamanan dipengaruhi oleh mekanisme transmisi, keamanan finansial, dan sistem keamanan (Jin & Park, 2006).

Garfinkel dan Lipford (2014), mengatakan bahwa Keamanan data merupakan upaya sebagai perlindungan dan memastikan tiga faktor penting dalam dunia digital, yakni :

1. Kerahasiaan (*Confidentiality*)

Kerahasiaan berfokus pada perlindungan informasi agar cuma bisa dicapai oleh entitas yang berhak. Ini berarti bahwa data sensitif, seperti informasi pribadi atau rahasia perusahaan, harus dilindungi dari akses yang tidak sah.

2. Keutuhan (*Integrity*)

Keutuhan data memastikan bahwa informasi tetap akurat dan tidak mengalami perubahan yang tidak sah selama penyimpanan atau transmisi. Ini mencakup perlindungan terhadap modifikasi, penghapusan, atau kerusakan data oleh pihak yang tidak berwenang.

3. Ketersediaan (*Availability*)

Ketersediaan Menyediakan jaminan bahwa informasi dapat diakses oleh pihak yang memiliki wewenang kapan saja dibutuhkan. Ini mencakup pengelolaan sumber daya sistem dan infrastruktur TI untuk memastikan bahwa layanan tetap berjalan tanpa gangguan.

(Nila Erina, 2021), mengemukakan dua dimensi utama dalam keamanan data, yaitu :



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

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

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

## 1. Jaminan Keamanan

Perlindungan keamanan mengacu pada tahap yang diterapkan untuk menjaga informasi dan sistem potensi bahaya, serangan, dan penyalahgunaan.

## 2. Kerahasiaan Data

Ialah elemen yang memastikan bahwa data hanya bisa diakses bagi individu atau entitas yang berhak.

## 2.6 Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) menggambarkan bagaimana seseorang menilai pengalaman mereka dengan suatu produk. Kepuasan pengguna sering dijadikan sebagai tolak ukur untuk menilai seberapa efektif suatu sistem informasi (DeLone & McLean, 2003). Sementara itu, menurut Daryanto dan Setyobudi (2019), Kepuasan konsumen merupakan evaluasi yang bersifat emosional yang muncul usai menggunakan produk, di mana aspirasi dan keinginan pelanggan berhasil dipenuhi. Fendi Hidayat (2020) menjelaskan bahwa kepuasan pengguna sistem informasi mencakup evaluasi keseluruhan atas pengalaman pengguna dalam menggunakan sistem tersebut, serta dampak yang mungkin ditimbulkan dari penggunaannya. Sudaryono dalam Muslimah et al. (2021) mengemukakan pendapat bahwa kepuasan pelanggan adalah hasil tinjauan terhadap suatu Komoditas atau servis yang dinilai oleh pelanggan, yang kemudian menyediakan tingkat kepuasan dan pemenuhan yang baik dalam hal positif maupun negatif.



#### 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.

Beberapa Faktor-faktor yang dapat secara efektif memengaruhi kepuasan pelanggan antara lain :

#### 1. Biaya Garansi (*Warranty Cost*)

Sejumlah perusahaan mengatur pengeluaran untuk garansi produk maupun layanan melalui penggunaan persentase hasil penjualan. Kegagalan yang dialami oleh perusahaan dalam memberikan kepuasan pelanggan seringkali disebabkan oleh ketidakmampuan perusahaan untuk memberikan jaminan pada produk yang mereka jual.

#### 2. Penanganan Komplain Pelanggan

Aspek ini sangat penting secara statistik, namun seringkali terlambat disadari oleh perusahaan. Jika komplain atau klaim pelanggan tidak segera ditangani, hal ini dapat menyebabkan kehilangan pelanggan yang sulit untuk dihalang.

#### 3. Pangsa Pasar (*Market Share*)

Pangsa pasar ialah ukuran yang berhubungan langsung dengan performa perusahaan. Apabila pengukuran pangsa pasar dilakukan, Yang diperhatikan adalah jumlahnya, bukan tingkat kebaikannya dalam memberi layanan.

#### 4. Biaya Kualitas Buruk (*Costs of Poor Quality*)

Biaya ini bisa dianggap memuaskan apabila perkiraan tentang pelanggan yang mengalami ketidakpuasan dapat diprediksi dengan baik.





**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. Laporan Industri (*Industry Reports*)

Ada sejumlah variasi laporan industri, salah satunya adalah yang dikemukakan oleh J.D. Power dalam penelitian Bhote, yang dikenal sebagai laporan yang paling objektif, paling tepat, dan paling ditunggu oleh perusahaan.

Kepuasan pelanggan sangat dipengaruhi oleh pandangan dan ekspektasi mereka (Nasution, 2005). Beberapa faktor yang memengaruhi pandangan dan ekspektasi konsumen meliputi:

1. Keperluan dan harapan

Yang berhubungan dengan pengalaman yang dialami konsumen saat mereka berusaha melakukan transaksi dengan produsen barang.

2. Pengalaman sebelumnya

Dalam mengonsumsi produk yang dihasilkan oleh perusahaan itu serta oleh para pesaingnya.

3. Pengalaman dari teman-teman

Yang dapat mempengaruhi pandangan dan harapan konsumen terhadap produk.

Hawkins dan Lonney dalam Tjiptono (2000), indikator-indikator kepuasan pelanggan meliputi :

1. Kesesuaian Harapan

Mengacu pada tingkat di mana kinerja produk atau layanan yang diterima oleh konsumen sesuai dengan ekspektasi mereka sebelum melakukan pembelian.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

### 2. Minat Berkunjung Kembali

Menunjukkan sejauh mana konsumen bersedia untuk menggunakan kembali produk atau layanan yang sama di masa mendatang.

### 3. Kesiediaan Merekomendasikan

Menggambarkan tingkat kesiapan konsumen untuk menganjurkan penggunaan produk atau jasa kepada pihak lain, termasuk teman atau keluarga.

Sebagian dari cara yang umum diterapkan guna menilai kepuasan pengguna adalah melalui *End User Computing Satisfaction* (EUCS), sebuah metode yang diperkenalkan oleh Doll dan Torkzadeh pada tahun 1988. Model ini mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna diukur melalui lima dimensi pokok:

1. *Content* : Mengukur kepuasan berdasarkan isi atau fungsi dari system
2. *Accuracy* : Menilai keakuratan data dan informasi yang dihasilkan sistem
3. *Format* : Melihat kualitas tampilan output yang dihasilkan.
4. *Ease of Use* : Mengukur kemudahan penggunaan sistem oleh pengguna.
5. *Timeliness* : Menilai ketepatan waktu dalam penyajian data dan informasi.

Berdasarkan penelitian oleh (Muslim Amin et al., 2014), indikator-indikator kepuasan pengguna mencakup :

#### 1. Kepuasan terhadap Situs

Mengukur tingkat kepuasan keseluruhan pengguna terhadap situs web perdagangan seluler.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

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

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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

2. Keberhasilan Situs

Menilai persepsi pengguna tentang keberhasilan situs dalam memenuhi tujuan dan fungsinya.

3. Pemenuhan Harapan Pengguna

Mengindikasikan seberapa baik situs web memenuhi ekspektasi pengguna.

4. Pengalaman Pengguna Secara Keseluruhan

Menilai kepuasan pengguna terhadap pengalaman keseluruhan dalam menggunakan layanan yang ditawarkan oleh situs web.

**2.7**

**Perspektif Islam Mengenai Variabel**

Dalam perspektif Islam, kita bisa menghubungkannya dengan prinsip-prinsip etika Islam, yang sangat menekankan kejujuran, keamanan, kemudahan, dan kualitas layanan kepada sesama. Berikut adalah pandangan Islam terhadap masing-masing variabel tersebut, beserta ayat Al-Qur'an yang relevan:

**1. *Perceived Ease Of Use* (Persepsi Kemudahan Penggunaan)**

Dalam Islam, kemudahan dan menghindari kesulitan adalah prinsip yang penting. Hal ini tercermin dalam ajaran bahwa Allah mempermudah segala sesuatu bagi umat-Nya. Kemudahan dalam penggunaan aplikasi, seperti yang dijelaskan dalam variabel ini, selaras dengan nilai-nilai Islam yang mendorong kemudahan dan kelancaran pada berbagai aspek kehidupan. Dalam QS. Al-Baqarah 185:





#### 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.

شَهْرُ رَمَضَانَ الَّذِي أُنْزِلَ فِيهِ الْقُرْآنُ هُدًى لِّلنَّاسِ وَبَيِّنَاتٍ مِّنَ الْهُدَى وَالْفُرْقَانِ فَمَنْ شَهِدَ مِنْكُمُ الشَّهْرَ فَلْيَصُمْهُ وَمَنْ كَانَ مَرِيضًا أَوْ عَلَى سَفَرٍ فَعِدَّةٌ مِّنْ أَيَّامٍ أُخَرَ يُرِيدُ اللَّهُ بِكُمُ الْيُسْرَ وَلَا يُرِيدُ بِكُمُ الْعُسْرَ وَلِتُكْمِلُوا الْعِدَّةَ وَلِتُكَبِّرُوا اللَّهَ عَلَى مَا هَدَاكُمْ وَلَعَلَّكُمْ تَشْكُرُونَ ﴿٢٠١﴾

Artinya : "Allah menghendaki kemudahan bagimu, dan tidak menghendaki kesulitan bagimu..."

Ayat ini menunjukkan bahwa Islam mendorong segala sesuatu yang memudahkan umatnya, dan teknologi yang mempermudah kehidupan, seperti aplikasi yang mudah digunakan, adalah hal yang disukai dalam Islam.

Dari Abu Hurairah, Rasulullah SAW bersabda: *"Kemudahanlah dalam agama dan jangan membuat orang-orang jauh darinya."* (HR. Bukhari)

Hadis ini menunjukkan bahwa Islam adalah agama yang mengutamakan kemudahan. Dalam konteks penggunaan teknologi atau aplikasi berbasis Islam, kemudahan dalam antarmuka pengguna dan navigasi akan mempermudah orang dalam menjalankan ajaran agama. Ini berhubungan langsung dengan *Perceived Ease of Use*, yang mana aplikasi yang ramah pengguna digunakan dapat menciptakan pengalaman yang lebih baik dan meningkatkan kepuasan pengguna.

## 2. E-Service Quality (Kualitas Layanan Elektronik)

Kualitas Layanan dalam Islam sangat penting, karena memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas merupakan bagian dari bentuk amanah (kepercayaan) yang harus dipenuhi dengan sebaik-baiknya. Kualitas yang baik dalam e-service, baik dari segi kecepatan, keandalan, atau kepuasan pengguna, berhubungan dengan prinsip Islam untuk memberikan yang terbaik dalam setiap tindakan dan perbuatan. Dalam QS. Al-Mulk 15 :



#### 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.

هُوَ الَّذِي جَعَلَ لَكُمُ الْأَرْضَ ذَلُولًا فَامْشُوا فِي مَنَاكِبِهَا وَكُلُوا مِن رِّزْقِهِ وَإِلَيْهِ النُّشُورُ ﴿٩٩﴾

Artinya : "Dia-lah yang menjadikan bumi itu mudah bagi kamu, maka berjalanlah di permukaan bumi dan makanlah rezeki yang diberikan-Nya. Hanya kepada-Nya-lah kamu kembali setelah dibangkitkan."

Ayat tersebut mengindikasikan bahwa kualitas layanan yang baik, baik secara fisik maupun digital, adalah bagian dari usaha untuk memberikan kemudahan dan manfaat bagi orang lain, yang merupakan salah satu tujuan utama dalam hidup.

QS. An-Nahl 90 :

إِنَّ نَافِثَاتٍ لِّأُمَمٍ خَسَفْنَ وَاتَّعَيْنَ أَكْثَرَهُنَّ ۚ وَهُنَّ يَتَّبِعْنَ إِذْ يَقُولُ لَا طَوْلَ لَنَا إِلَّا بِاللَّهِ ۚ سَأَعْلَمَنَّ مَا كَانُنَّ يَفْعَلُونَ ﴿٩٠﴾

Artinya : "Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) berlaku adil, berbuat kebajikan, memberi kepada kerabat, serta mencegah dari perbuatan keji, munkar, dan zalim."

Dalam konteks *e-service*, pelayanan yang berkualitas harus bebas dari penipuan, tidak memanfaatkan ketidaktahuan pengguna, dan memberikan pelayanan yang transparan dan jujur.

### 3. Data Security (Keamanan Data)

Keamanan data adalah hal yang sangat penting, terutama dalam konteks aplikasi digital. Islam sangat menekankan perlindungan terhadap hak pribadi, termasuk privasi dan data seseorang. Keamanan data dalam aplikasi seperti Dana sejalan dengan prinsip Islam untuk menjaga amanah dan hak-hak orang lain. Pernyataan ini sesuai dengan ayat Allah SWT. yang tercantum dalam Al-Qur'an, Surah An-Nisa (4:58) :

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

اِنَّ ۙ يٰۤاٰمُرُكُمۡ اَنْ تُوَدُّوۤا اِلَآءِ اَهْلِهَا وَاِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ اَنْ تَحْكُمُوۤا بِالْعَدْلِ اِنَّ ۙ نِعِمَّا يَعْطٰكُم

بِهٖٓ اِنَّ ۙ كَانَ سَمِيعًا ۙ بَصِيْرًا ﴿١٠﴾

*Artinya : "Sesungguhnya Allah menyuruh kamu untuk menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya. Apabila kamu menetapkan hukum di antara manusia, hendaklah kamu tetapkan secara adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang paling baik kepadamu. Sesungguhnya Allah Maha Mendengar lagi Maha Melihat".*

Ayat ini menegaskan pentingnya menjaga amanah, termasuk data pribadi, agar tidak disalahgunakan. Selain itu, Islam juga mengajarkan untuk menjaga hak privasi setiap individu, seperti dalam Surah Al-Hujurat (49:12), yang berbunyi:

الَّذِينَ آمَنُوا اجْنُبُوا كَثِيرًا مِّنَ الظَّنِّ إِنَّ بَعْضَ الظَّنِّ إِثْمٌ وَلَا تَجَسَّسُوا وَلَا يَغْتَبِ بَعْضُكُم

اَلِدُّبُّ اَحَدُكُمْ اَنْ يَّأْكُلَ لَحْمَ اَخِيهِ مَيْتًا فَكَرِهْنَاهُ ؕ وَاتَّقُوا ۖ اِنَّ ۚ اَنْ تُوَابَ رَحِيْمٌ

*Artinya : "Wahai orang-orang yang beriman, jauhilah kebanyakan dari prasangka, sesungguhnya sebagian prasangka itu dosa, dan janganlah kalian mencari-cari kesalahan orang lain. Apakah ada di antara kamu yang suka memakan daging saudaranya yang sudah mati? Tentu kamu merasa jijik. Bertakwalah kepada Allah! Sesungguhnya Allah Maha Penerima Tobat lagi Maha Penyayang".*

Ayat tersebut menunjukkan bahwa Setiap individu memiliki hak untuk mendapatkan perlindungan data dan informasi pribadinya. Jika penyedia aplikasi dapat menjamin keamanan data dengan baik, hal ini akan meningkatkan rasa aman dan kepercayaan pengguna, yang pada gilirannya akan meningkatkan kepuasan mereka.





**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

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

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

#### 4. Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

Menurut Qardhawi, untuk menilai seberapa puas konsumen, perusahaan yang menjual barang atau jasa perlu memperhatikan kinerja mereka. Terkait dengan berbagai aspek.

##### 1. Sifat Jujur

Satu badan usaha perlu mengajarkan nilai kejujuran kepada semua karyawan yang bekerja di dalamnya. Hal ini didasari oleh sabda Nabi SAW, yang artinya : "Muslim itu adalah saudara muslim. Tidak boleh bagi seorang muslim, apabila ia berdagang dengan saudaranya dan menemukan cacat, kecuali diterangkannya." (HR. Ahmad dan Thobrani).

##### 2. Sifat Amanah

Berarti menyerahkan hak Kepada pihak yang berhak, Tidak melampaui apa yang menjadi hak, serta tidak merampas hak milik orang lain, baik itu dalam bentuk uang maupun lainnya. Dalam dunia perdagangan, ada istilah "menjual dengan amanah," yang berarti penjual harus memberikan informasi mengenai spesifikasi, mutu, dan harga produk kepada konsumen dengan jujur, tanpa melebih-lebihkan.

##### 3. Benar

Berbohong dalam berbisnis sangat dilarang dalam Islam, terutama Apabila diiringi dengan sumpah dusta yang mengatasnamakan Allah. Dalam sebuah hadits yang sahih dari Hakim bim Hizam, disebutkan bahwa Penjual dan pembeli memiliki kebebasan untuk memilih selama transaksi belum selesai.



**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.

**2.8**

**Penelitian Terdahulu**

Didalam Al Quran Surah Ali Imron ayat 159 disebutkan bahwa:

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لَئِن لَّمْ يَكُن لَّهُمَّ وَلَوْ كُنْتَ فَظًا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّهُ يُدْبِرُ الْأُمُورَ

Artinya :“Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah-lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada- Nya.”(Q.S. Ali Imron : 159).

**Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu**

No	Nama, tahun dan judul penelitian	Hasil Penelitian	persamaan Penelitian	Perbedaan Penelitian
1	Damingos Mondeggo, Ergun Gide, (2024) dengan judul penelitian “the impact of security, service quality, perceived usefulness, perceived ease of use, trust, and price value on users’ satisfaction in cloud-based payment systems	<i>The findings indicate that user satisfaction can be influenced by external factors such as security, service quality, trust, perceived usefulness, and price value. In essence, these elements can affect user satisfaction. However, as previously noted, perceived ease of use did not have an effect on user satisfaction.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sama-sama fokus pada pengaruh keamanan, kualitas layanan, persepsi kemudahan penggunaan, terhadap kepuasan pengguna</li> </ul>	Perbedaannya terletak pada objek penelitian dan variabel lain seperti <i>perceived usefulness, trust, and price value</i>

- |  |   |
|--|---|
| Hal. 2<br>Epta Diliindungi Undang-Undang | 3 |
|--|---|
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

No	Nama, tahun dan judul penelitian	Hasil Penelitian	persamaan Penelitian	Perbedaan Penelitian
1	<i>in Australia : a PLS-SEM analysis ”.</i>			
2	Silvia Ummu Bilqis dan Muhammad Nur Fietroh (2024), dengan judul penelitiannya “Dompot Digital Dana : Kepuasan Pengguna melalui peran kualitas layanan, persepsi kemudahan dan keamanan”.	Kualitas layanan memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan pengguna. Selain itu, persepsi kemudahan juga berkontribusi secara signifikan terhadap kepuasan pengguna. Aspek keamanan pun memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sama-sama fokus pada Pengaruh kualitas layanan, persepsi kemudahan dan keamanan terhadap Kepuasan pelanggan</li> </ul>	Perbedaannya terletak pada objek penelitian
3	Xenia J.Mamakou, Panagiotis Zaharias, dan Maria Milesi (2023) dengan judul penelitian “Measuring Customer Satisfaction in Electronic Commerce : the impact of e-service Quality and user experience”	<i>The findings of this research suggest that the quality of electronic services is a crucial factor for consumer satisfaction. The study revealed that user experience (UX) positively influences customer satisfaction, demonstrating that enhanced UX on e-commerce websites can elevate e-service quality and overall satisfaction levels.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sama-sama fokus pada pengaruh e-service quality (kualitas layanan elektronik) terhadap kepuasan pengguna</li> </ul>	Perbedaannya terletak pada objek penelitian dan variabel x yaitu <i>user experience</i>





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

No	Nama, tahun dan judul penelitian	Hasil Penelitian	persamaan Penelitian	Perbedaan Penelitian
4	Eva Liana dan Jul Aidil Fadli (2023) dengan judul penelitian “Effect Of Ease Of Use Of Application, E-Service Quality And Benefit Perception Of E-Wallet Application On Customer Satisfaction”.	<i>Based on the findings of the conducted research, it can be concluded that the application's ease of use has a negative and insignificant impact on customer satisfaction. In contrast, e-service quality positively and significantly influences customer satisfaction.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sama-sama fokus pada pengaruh (easy of use) kemudahan penggunaan dan E-Service Quality (kualitas layanan elektronik) terhadap kepuasan pelanggan</li> </ul>	Perbedaannya terletak pada objek penelitian dan variabel lain yaitu <i>benefit perception</i>
5	Nurlina Mileniumiati, Edy Nursanta, Siti Masitoh (2023), dengan judul penelitian “pengaruh persepsi keamanan, persepsi manfaat, persepsi resiko dan promosi terhadap kepuasan pengguna dompet elektronik ovo”.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi keamanan tidak memiliki dampak terhadap kepuasan pengguna dompet elektronik OVO. Namun, secara kolektif, persepsi keamanan, persepsi manfaat, persepsi risiko, dan promosi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna pada dompet elektronik tersebut.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sama-sama fokus pada pengaruh keamanan terhadap kepuasan pelanggan</li> </ul>	Perbedaannya terletak pada objek penelitian dan variabel lain yaitu persepsi manfaat, persepsi resiko dan promosi.
6	Muhammad Haris Saputra, Ivori Gracia S, Melisa, Icha Saswyta M, Ivan	Kemudahan dapat dikatakan sangat baik dikarenakan berpengaruh positif dan memengaruhi	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sama-sama fokus pada Pengaruh kemudahan dan keamanan</li> </ul>	Perbedaannya terletak pada objek penelitian dan variabel



No	Nama, tahun dan judul penelitian	Hasil Penelitian	persamaan Penelitian	Perbedaan Penelitian
	Cristhian, Vidyan Lim (2023) dengan judul penelitiannya “Analisa Pengaruh Kemudahan, Kepercayaan, dan Keamanan terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi DANA (Studi Kasus Mahasiswa Mahasiswa Jambi)”	kepuasan pengguna secara signifikan terhadap pengguna. Keamanan dapat dikatakan sangat baik dikarenakan berpengaruh positif dan memengaruhi kepuasan pengguna secara signifikan terhadap pengguna.	terhadap Kepuasan pelanggan	lainnya yaitu kepercayaan.
7	Mu'minatus Fitriati Firdaus, dan Ditiya Himawati (2022) dengan judul penelitian “Pengaruh Persepsi Harga, Persepsi Kualitas Layanan, dan Persepsi Kemudahan Penggunaan terhadap Kepuasan Konsumen E-Commerce Shopee di Kota Depok”	Penelitian ini menunjukkan bahwa: Persepsi mengenai kualitas layanan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, Persepsi kemudahan dalam bertransaksi memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.	• Sama-sama fokus pada Pengaruh Kualitas Layanan dan kemudahan penggunaan terhadap Kepuasan pelanggan	Perbedaannya terletak pada objek dan variabel lain yaitu Persepsi harga



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

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

No	Nama, tahun dan judul penelitian	Hasil Penelitian	persamaan Penelitian	Perbedaan Penelitian
8	Fitriya Ramadayani, Siti Chamidah dan Dwi Warni Wahyuningsih (2022), dengan judul penelitian “Pengaruh <i>Complete features</i> , kemudahan, dan keamanan terhadap kepuasan pengguna <i>zoom meeting</i> pada mahasiswa prodi manajemen universitas Muhammadiyah Ponorogo”.	Kemudahan memiliki pengaruh positif yang tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi <i>Zoom Meeting</i> . Demikian pula, keamanan juga menunjukkan pengaruh positif yang tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi <i>Zoom Meeting</i> .	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sama-sama fokus pada Pengaruh kemudahan dan keamanan terhadap Kepuasan pelanggan</li> </ul>	Perbedaannya terletak pada objek penelitian dan variabel lain yaitu <i>complete features</i>
9	Wahyu Widodo, Ayuna Septia Dahlia, Deddy Ardiansyah (2020) dengan judul penelitian “Pengaruh Kemudahan penggunaan, kualitas informasi, kualitas interaksi terhadap kepuasan pengguna	Berdasarkan hasil di atas, dapat disimpulkan bahwa Aplikasi <i>Open SID</i> belum memfasilitasi komunikasi yang efektif dengan organisasi. Pengguna menunjukkan tingkat kepuasan yang positif terhadap Kualitas Informasi, yang mencakup kemudahan akses, ketepatan waktu,	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sama-sama fokus pada pengaruh Kemudahan Penggunaan terhadap kepuasan pelanggan</li> </ul>	Perbedaannya terletak pada objek penelitian dan variabel lain yaitu kualitas informasi dan kualitas interaksi





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

No	Nama, tahun dan judul penelitian	Hasil Penelitian	persamaan Penelitian	Perbedaan Penelitian
	aplikasi open source menggunakan webquel”	keterkinian, dan relevansi informasi. Namun, variabel kemudahan penggunaan perlu diperbaiki, terutama dengan meningkatkan desain antarmuka agar lebih mudah dioperasikan oleh pengguna.		
10	Lidya Astuti, dan Winanda Wahana Warga Dalam (2019), dengan judul penelitian “Influence on Information Quality, System Quality, Service Quality and Security On User Satisfaction in Using E-Money Based Paytren Applications”.	<i>The findings of this study indicate that the quality of service has a statistically significant and positive impact on user satisfaction. Additionally, security also demonstrates a statistically significant positive effect on user satisfaction.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sama-sama fokus pada pengaruh <i>service quality</i> (kualitas layanan) terhadap <i>User Satisfaction</i> (kepuasan pengguna)</li> </ul>	Perbedaannya terletak pada objek penelitian dan variabel lain yaitu <i>Information Quality, System Quality</i> .
11	Muslim Amin, Sajad Rezaei, dan Maryam Abolghasemi (2014) dengan judul penelitian “User satisfaction with mobile	<i>The findings of the research suggest that Perceived Ease of Use (PEOU) is positively correlated with Perceived Usefulness (PU) and with mobile user satisfaction. Therefore, hypotheses</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sama-sama fokus pada Pengaruh persepsi kemudahan penggunaan terhadap Kepuasan pengguna</li> </ul>	Perbedaannya terletak pada objek penelitian dan variabel lainnya yaitu PU (Perceived Usefulness)



No	Nama, tahun dan judul penelitian	Hasil Penelitian	persamaan Penelitian	Perbedaan Penelitian
	websites: the impact of perceived usefulness (PU), perceived ease of use (PEOU) and trust”.	H1 and H2 are validated. Hypothesis H3, which posits a positive connection between PU and both mobile user satisfaction and trust, is also supported. Furthermore, there exists a positive association among PU, trust, and satisfaction, confirming hypotheses H4 and H5.		

Sumber : dirangkum dari beberapa sumber jurnal

Perbedaan utama dalam penelitian ini dibandingkan dengan penelitian sebelumnya berada pada subjek yang diteliti.

## 2.9 Pengaruh Antar Variabel dan Pengembangan Hipotesis

### 2.9.1 Perceived ease of use terhadap Kepuasan Pengguna

Kemudahan dalam penggunaan merupakan elemen krusial yang secara langsung berdampak pada tingkat kepuasan pengguna. Penelitian oleh Hamari et al., (2016) menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan merupakan faktor kunci dalam adopsi teknologi dan memberikan dampak positif terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian lainnya oleh Amin et al. (2014) dan Pham & Ahammad (2017) juga mengkonfirmasi bahwa kemudahan penggunaan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.



#### 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.

Kemudahan dalam penggunaan merupakan elemen krusial yang sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna. Ketika pengguna memutuskan untuk menggunakan suatu aplikasi, harapan mereka menjadi dasar utama dalam menilai kemudahan penggunaan. Pada konteks ini, kemudahan tidak hanya berarti sejauh mana fitur-fitur aplikasi dapat digunakan dengan mudah, tetapi juga seberapa mudah teknologi tersebut dapat diterapkan dalam kehidupan sehari-hari pengguna. Mu'minatus Fitriati Firdaus dan Ditiya Himawati (2022) dalam penelitiannya menyatakan bahwa Persepsi mengenai kemudahan penggunaan berdampak positif terhadap tingkat kepuasan. Silvia Ummu Bilqis dan Muhammad Nur Fietroh (2024), juga menyebutkan Dalam studi mereka, ditemukan bahwa pandangan mengenai kemudahan penggunaan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna.

Ini memperlihatkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan Berperan signifikan dalam meningkatkan tingkat kepuasan pengguna. Dalam konteks aplikasi DANA, ketika pengguna dapat dengan mudah melakukan transaksi atau mengakses informasi yang dibutuhkan, hal ini berkontribusi pada pengalaman positif yang meningkatkan kepuasan mereka. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa pengalaman positif pengguna sering kali berhubungan langsung dengan kemudahan penggunaan aplikasi. Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, hipotesis yang dapat diajukan adalah :

H1 : Diduga *Perceived ease of use* berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pengguna aplikasi *e-wallet* DANA di kota Pekanbaru.





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

## 2.9.2 E-Service Quality terhadap Kepuasan Pengguna

Menurut Zeithaml et al. dalam Tjiptono (2019), Kualitas pelayanan merupakan salah satu elemen kunci yang mempengaruhi sukses atau tidaknya sebuah bisnis. *E-service quality* ialah bentuk baru dari *service quality*, yang merupakan penyesuaian dan pengembangan kerangka mutu layanan tradisional ke dalam bentuk pelayanan elektronik atau online. Penelitian oleh (Berlian Rahmatullah et al., 2019) Menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan memiliki dampak yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna di berbagai sektor. Oleh sebab itu, perusahaan yang fokus pada peningkatan kualitas layanan aplikasinya memiliki peluang lebih baik untuk mencapai tingkat kepuasan pengguna yang tinggi.

Dalam Penelitian (Xenia J.Mamakou et al. 2023), menyatakan Studi ini menemukan Hubungan yang baik antara kualitas layanan elektronik dan tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan, yang mengindikasikan bahwa kualitas layanan elektronik ialah prasyarat utama bagi kepuasan konsumen. Menurut (Eva Liana dan Jul Aidil Fadli, 2023), dalam penelitiannya Kualitas layanan elektronik memiliki dampak yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Ini menandakan bahwa kualitas layanan elektronik memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna. Dalam konteks aplikasi DANA, kualitas layanan tidak hanya mencakup performa teknis, tetapi juga kemampuannya untuk memberikan nilai tambah sesuai dengan kebutuhan dan



**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.

preferensi pengguna. Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, hipotesis yang dapat diajukan adalah :

H2 : Diduga *E-service quality* berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pengguna aplikasi *e-wallet* DANA di kota Pekanbaru.

### 2.9.3 *Data Security* terhadap Kepuasan Pengguna

Menurut penelitian oleh Supriyadi (2020), keamanan data tidak hanya melindungi informasi pengguna tetapi juga berkontribusi pada pengalaman pengguna secara keseluruhan. Ketika pengguna merasa bahwa data mereka aman, mereka berpotensi untuk merasakan tingkat kepuasan yang lebih besar terhadap aplikasi yang digunakan.

Penelitian oleh (Widyastuti, 2022) juga menegaskan bahwa faktor keamanan data memiliki hubungan langsung dengan kepuasan pengguna di berbagai aplikasi digital. Dalam Penelitian (Lidya Astuti dan Winanta Wahana Warga Dalam, 2019), menunjukkan bahwa keamanan mempunyai pengaruh secara statistik arah positif terhadap kepuasan pengguna dan signifikan. Menurut (Silvia Ummu Bilqis dan Muhammad Nur Fietroh, 2024), menyatakan dalam penelitiannya Keamanan memberikan pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Ini mengindikasikan bahwa perlindungan data berpengaruh besar terhadap tingkat kepuasan pengguna. Pengguna cenderung merasa lebih puas ketika mereka yakin bahwa data pribadi mereka, seperti Nomor Induk Kependudukan (NIK) dan informasi sensitif lainnya, terlindungi dengan baik melalui fitur keamanan seperti enkripsi dan perlindungan privasi. Penelitian



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

menunjukkan bahwa persepsi positif terhadap keamanan data dapat meningkatkan kepercayaan Pengguna, yang selanjutnya memberikan kontribusi pada pengalaman pengguna yang lebih baik. Ketika pengguna merasa aman dalam menggunakan aplikasi untuk melakukan transaksi, hal ini tidak hanya meningkatkan kepuasan tetapi juga mendorong penggunaan berulang dan loyalitas terhadap layanan tersebut. Dengan demikian, pengelolaan keamanan data yang efektif menjadi kunci untuk mencapai tingkat kepuasan pengguna yang tinggi dalam aplikasi DANA. Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, hipotesis yang dapat diajukan adalah :

H3 : Diduga *data security* berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pengguna aplikasi *e-wallet* DANA di kota Pekanbaru.

#### **2.9.4 Pengaruh *Perceived Ease of use*, *e-service quality* dan *data security* terhadap Kepuasan Pengguna**

Kepuasan pengguna adalah sebagian indikator penting dalam mengukur Suksesnya tahap pengembangan dan penerapan sistem aplikasi informasi di suatu perusahaan. Frekuensi penggunaan dan interaksi antara pengguna dengan sistem juga dapat mencerminkan kemudahan penggunaan (Jenny Natalia Dahlia Br Ginting, 2018). Dalam penelitian Agustin (2018), kemudahan penggunaan diidentifikasi sebagai faktor utama yang mempengaruhi pengalaman pengguna serta tingkat kepuasan mereka terhadap aplikasi. Pengguna cenderung merasa lebih puas ketika mereka dapat mengakses dan menggunakan fitur-fitur aplikasi dengan mudah.





**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

Kualitas Layanan Elektronik juga berperan penting dalam menentukan kepuasan pengguna. Penelitian oleh (Dennisa dan Santoso, 2016), menunjukkan bahwa kualitas layanan yang baik, termasuk responsivitas dan dukungan pelanggan, secara langsung berkontribusi pada kepuasan pengguna. Dalam konteks aplikasi DANA, kualitas layanan mencakup kecepatan transaksi dan efektivitas dalam menyelesaikan masalah pengguna.

Selain itu, Keamanan Data menjadi perhatian utama dalam penggunaan aplikasi digital. Penelitian oleh (Fajarianto et al. 2013), mengindikasikan bahwa persepsi pengguna mengenai keamanan data pribadi mereka dapat mempengaruhi tingkat kepercayaan dan kepuasan terhadap aplikasi. Aplikasi yang menjamin keamanan data akan lebih mungkin mendapatkan kepercayaan dari pengguna, sehingga meningkatkan kepuasan mereka.

Mu'minatus Fitriati Firdaus dan Ditiya Himawati (2022) dalam penelitiannya menyatakan bahwa Persepsi terhadap kualitas layanan dan kemudahan penggunaan memiliki dampak positif secara signifikan bersamaan terhadap kepuasan konsumen. Sementara itu, penelitian Fitriya Ramadayani et al. (2022) menunjukkan bahwa kemudahan dan keamanan, secara bersamaan, memberikan pengaruh positif dan berarti terhadap kepuasan pengguna.

Hal ini berarti bahwa hubungan antara variabel *Perceived ease of use*, *E-Service Quality* dan *Data Security* terhadap kepuasan pengguna sangat signifikan. Penelitian menunjukkan bahwa pengguna cenderung merasa lebih puas ketika aplikasi mudah digunakan dan memenuhi kebutuhan mereka dengan efisien. Selain itu, kualitas layanan elektronik yang baik, termasuk



#### 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.

kecepatan dan kehandalan transaksi, juga berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna. Di sisi lain, aspek keamanan data menjadi faktor krusial jika pengguna merasa data pribadi mereka aman melalui fitur seperti enkripsi dan perlindungan privasi, hal ini akan meningkatkan kepercayaan mereka terhadap aplikasi tersebut. Dengan demikian, ketiga variabel ini saling terkait dan berkontribusi pada kepuasan pengguna aplikasi DANA secara keseluruhan. Berdasarkan analisis di atas, hipotesis yang dapat diajukan adalah:

H4 : Diduga *Perceived ease of use*, *e-service quality*, dan *data security* berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan pengguna aplikasi *e-wallet* DANA di kota Pekanbaru.

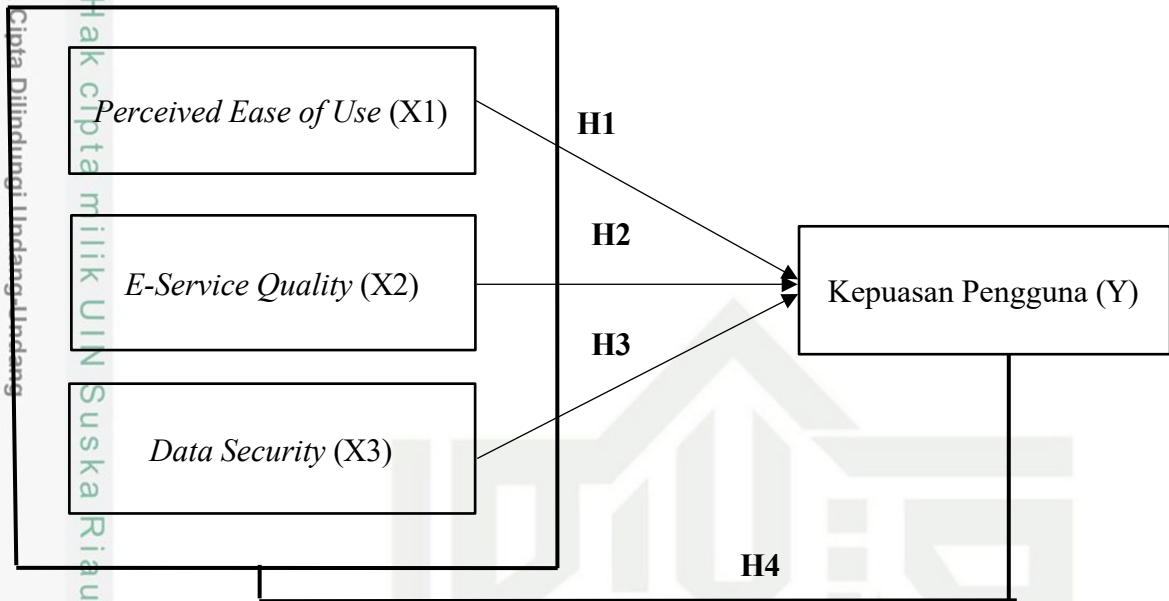
## 2.10

### Kerangka Pemikiran

Berdasarkan penjelasan di atas, untuk mempermudah penelitian, penulis menyusun kerangka skematis model penelitian mengenai "**Pengaruh *Perceived Ease of Use*, *e-service quality*, dan *data security* terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi *E-Wallet* DANA di Kota Pekanbaru**". Untuk memberikan pemahaman yang lebih terstruktur dan jelas, berikut ini disajikan kerangka pemikiran yang akan menjadi acuan dalam seluruh proses penelitian yang akan dilaksanakan.



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.



**Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran**

Sumbernya : Data Olahan, 2025

Keterangan :

- : Pengaruh secara parsial
- - - - - : Pengaruh secara simultan

## 2.11 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

Definisi operasional dari variabel bertujuan untuk menjelaskan arti dari variabel yang diterapkan dalam penelitian. Menurut Sugiyono (2022), Definisi operasional variabel merujuk pada karakteristik, sifat, atau nilai dari suatu objek atau aktivitas yang memiliki variasi tertentu, yang telah ditentukan oleh peneliti untuk dianalisis dan dipelajari, kemudian digunakan untuk menarik kesimpulan.





**Tabel 2. 2 Tabel Definisi Operasional Variabel**

NO	Variabel	Definisi	Indikator	Skala
1	<i>Perceived ease of use</i> (X1)	Persepsi kemudahan penggunaan merujuk pada seberapa yakin seseorang bahwa menggunakan suatu sistem itu gampang dan tidak membutuhkan banyak usaha. (Davis, 2019)	1. Mudah Dipelajari ( <i>Easy to Learn</i> ) 2. Fleksibel ( <i>Flexible</i> ) 3. Jelas dan Dapat Dipahami ( <i>Clear and Understandable</i> ) 4. Mudah Digunakan ( <i>Easy to Use</i> ) 5. Dapat Dikontrol ( <i>Controllable</i> ) (Davis et al., 2019)	<i>Likers</i>
2	<i>E-Service Quality</i> (X2)	Kualitas layanan elektronik dapat diartikan sebagai penilaian dan evaluasi menyeluruh dari pelanggan terhadap keunggulan serta mutu layanan yang disediakan dalam transaksi elektronik di platform daring  (Kusumawati, <i>et al.</i> , 2021) dalam penelitian (Xenia J. Mamakou et al., 2023)	1. <i>Efficiency</i> 2. <i>System Availability</i> 3. <i>Fulfillment</i> 4. <i>Privacy</i>  (Xenia J. Mamakou et al., 2023)	<i>Likers</i>
3	<i>Data Security</i> (X3)	Keamanan adalah sejauh mana pengguna percaya bahwa penyedia layanan pembayaran elektronik akan	1. Kerahasiaan ( <i>Confidentiality</i> ) 2. Keutuhan ( <i>Integrity</i> ) 3. Ketersediaan ( <i>Availability</i> )	<i>Likers</i>

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



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

NO	Variabel	Definisi	Indikator	Skala
		melindungi data sensitive mereka. (Yaokumah et al., 2022) dalam penelitian (Damingos Mondego, 2024)	(Garfinkel dan Lipford, 2014) dalam penelitian (Damingos Mondego, 2024)	
4	Kepuasan Pengguna (Y)	Kepuasan di definisikan sebagai penilaian pasca pembelian dan respon efektif konsumen terhadap keseluruhan produk atau layanan yang dialami.  (Lin dan Wang, 2006) dalam penelitian (Muslin Amin et al., 2014)	1. Kepuasan terhadap Situs 2. Keberhasilan Situs 3. Pemenuhan Harapan Pengguna 4. Pengalaman Pengguna Secara Keseluruhan  (Muslim Amin et al., 2014)	Likers

Sumbernya : Data Olahan, 2025



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

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini akan dijalankan di Pekanbaru, Riau, dengan periode penelitian yang dimulai pada bulan Januari 2025.

#### 3.2 Sumber Data

Penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang didasarkan pada filosofi positivisme, yang digunakan untuk menyelidiki populasi atau sampel tertentu. Pengumpulan data dilakukan memanfaatkan instrumen penelitian, dan analisis data dilakukan secara Metode kuantitatif atau statistik digunakan untuk menguji hipotesis yang telah ditentukan (Sugiyono, 2022).

Metode penelitian yang diterapkan dalam studi ini adalah penelitian kuantitatif yang mengkaji Hubungan antar variabel. jenis dan sumber data dalam penelitian mencakup :

##### 3.2.1 Data Primer

Data primer merupakan informasi yang diperoleh secara langsung oleh peneliti untuk menjawab pertanyaan atau masalah penelitian dengan cara yang spesifik (Sugiyono, 2022). Data dan informasi dari penelitian ini akan di peroleh langsung dari Kuesioner dan wawancara dengan pelanggan yang menggunakan aplikasi DANA.





**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

### 3.2.2 Data Sekunder

Data sekunder adalah informasi yang tidak dikumpulkan secara langsung oleh pengumpulnya, tetapi diperoleh dari sumber lain atau dokumen tertentu (Sugiyono, 2022). Data ini bisa mencakup laporan penelitian sebelumnya, dokumen pemerintah, artikel jurnal, dan sumber informasi lainnya. Informasi yang diperoleh dari penelitian ini juga dari dokumen dan laporan internal, literatur akademik, artikel jurnal, dan data statistik terkait penggunaan aplikasi digital.

### 3.2.3 Populasi dan Sampel

#### 3.2.3.1 Populasi

Populasi adalah kelompok atau area yang mencakup objek atau subjek dengan ciri dan sifat tertentu, yang ditentukan oleh peneliti untuk dianalisis dan diambil Kesimpulan (Sugiyono, 2022). Untuk penelitian ini, populasi mencakup seluruh pengguna aplikasi DANA yang berdomisili di Kota Pekanbaru, walaupun jumlah nyatanya tidak dikenal. Menurut Sugiyono (2020), ilustrasi merupakan bagian dari populasi yang mempunyai jumlah serta ciri tertentu. Dalam riset ini, ilustrasi yang diseleksi merupakan pengguna e-wallet DANA di Kota Pekanbaru. Buat mengumpulkan informasi, digunakan Teknik *Cluster Sampling (Area Sampling)*, teknik sampling daerah yang digunakan untuk menentukan sampel bila obyek yang akan di teliti atau sumber data sangat luas, misal penduduk dari suatu negara, propinsi dan kabupaten (Sugiyono, 2022).



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

### 3.2.3.2 Sampel

Sampel merupakan sebagian dari total dan ciri-ciri yang dimiliki oleh populasi itu (Sugiyono, 2022). Dikarenakan belum diketahui jumlah penduduk kota Pekanbaru yang menggunakan aplikasi DANA dalam proses penentuan sampel, peneliti menerapkan rumus *Lemeshow* untuk menghitung jumlah sampel yang diperlukan. Berikut ini adalah rumus *Lemeshow* tersebut:

$$n = \frac{Z^2 \cdot P (1 - P)}{d^2}$$

Keterangan :

n = jumlah sampel

z = nilai standar = 1,96

p = maksimal estimasi = 50% = 0,5

d = alfa (0,10) atau sampling error = 10

Dengan menggunakan rumus di atas, jumlah sampel yang dianalisis adalah sebagai berikut :

$$n = \frac{1,96^2 \cdot 0,5 (1 - 0,5)}{0,1^2}$$

$$n = 96,04 = 96$$

Oleh karena itu, jumlah sampel minimum yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah 100.

Untuk lebih memfokuskan sampel, Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan *metode purposive sampling*. Penentuan sampel dilakukan dengan Teknik *nonprobability sampling*, khususnya *purposive sampling*, yaitu memilih sampel mengacu pada kriteria tertentu yang sesuai dengan tujuan penelitian. Dalam hal ini, peneliti menetapkan karakteristik khusus untuk sampel yang akan diambil:



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

1. Responden harus merupakan pengguna aktif aplikasi DANA
2. Responden telah menggunakan aplikasi DANA sekurang-kurangnya 3 bulan.
3. Responden harus berusia 20 tahun hingga 49 tahun.
4. Responden harus memiliki smartphone yang mendukung aplikasi DANA.
5. Responden diharapkan memiliki pengalaman dalam melakukan transaksi digital.
6. Responden harus berdomisili di Kota Pekanbaru.

### 3.3 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah tahap krusial dalam penelitian yang bertujuan untuk mendapatkan informasi yang diperlukan (Sugiyono, 2022). Pengumpulan data dapat dilakukan dengan berbagai cara, seperti observasi, kuesioner, dan dokumentasi. Observasi melibatkan pengamatan langsung terhadap objek penelitian untuk memahami konteks sosial secara menyeluruh.

Tujuan dari pengumpulan data adalah untuk mengakumulasi informasi yang dibutuhkan dalam penelitian. Beberapa metode pengumpulan data yang diterapkan dalam penelitian ini antara lain:

#### 3.3.1 Kuesioner

Teknik pengumpulan data yang diterapkan dalam penelitian ini melibatkan distribusi kuesioner secara daring, yang berisi serangkaian pertanyaan atau pernyataan mengenai variabel-variabel yang sedang diteliti, kepada masyarakat di Kota Pekanbaru. Menurut Sugiyono (2022), Kuesioner





#### 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.

merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan serangkaian pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk mereka jawab. cara ini memungkinkan peneliti guna mengumpulkan informasi dari sejumlah besar responden secara efisien dan terstruktur, agar data yang diperoleh dapat dianalisis untuk menjawab pertanyaan penelitian. Kuesioner bisa terdiri dari pertanyaan yang bersifat terbuka maupun tertutup, dan sering kali menggunakan skala Likert untuk menilai sikap atau pendapat responden terhadap berbagai fenomena sosial.

### 3.3.2 Studi Dokumentasi

Peneliti juga melakukan studi dokumentasi sebagai bagian dari proses pengumpulan data, di samping menggunakan kuesioner. Studi dokumentasi adalah metode pengumpulan data yang tidak secara langsung melibatkan subjek penelitian. Menurut (Sugiyono, 2022), Dokumentasi merupakan cara pengumpulan data yang melibatkan pencatatan peristiwa yang telah terjadi, yang dapat berupa tulisan, gambar, atau karya-karya penting dari individu maupun lembaga. Dokumentasi bertujuan untuk menyediakan bukti-bukti yang relevan dalam penelitian, sehingga peneliti dapat mengakses informasi historis atau data sekunder yang mendukung analisis dan kesimpulan penelitian. Dengan menggunakan dokumentasi, peneliti dapat mengumpulkan informasi berbagai sumber yang telah ada sebelumnya, seperti arsip, laporan, atau publikasi, untuk memperkuat validitas data yang diperoleh melalui teknik pengumpulan lainnya.



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.

### 3.4 Teknik Analisis Data

#### 3.4.1 Skala Pengukuran data

Skala pengukuran merupakan instrumen yang digunakan untuk menilai variabel dalam suatu penelitian (Sugiyono, 2022). Dalam studi ini, pendekatan yang diterapkan untuk mengukur persepsi responden adalah menggunakan skala Likert terhadap setiap variabel yang diteliti, yaitu *Perceived ease of use*, *E-Service Quality*, *Data Security*, dan kepuasan pengguna. Skala *Likert* yang diterapkan memiliki lima tingkatan, yaitu sangat setuju, setuju, cukup setuju, tidak setuju, dan sangat tidak setuju.

**Tabel 3. 1 Instrumen skala likers**

Klasifikasi	Keterangan	Skor
SS	Sangat Setuju	5
S	Setuju	4
CS	Cukup Setuju	3
TS	Tidak Setuju	2
STS	Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: Sugiono (2022)

#### 3.4.2 Analisis Kuantitatif

Analisis kuantitatif merupakan pendekatan penelitian yang didasarkan pada filosofi positivisme dan digunakan untuk mengkaji data dalam bentuk angka. Sugiyono, (2022) menjelaskan penelitian kuantitatif menyajikan data menggunakan angka dan statistik untuk melakukan analisis serta menarik kesimpulan dari data tersebut. Analisis kuantitatif berarti menganalisis data dari kuesioner yang dinyatakan dalam format numerik dan pengolahan Perhitungan dilakukan dengan menggunakan pendekatan statistik.



**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.

Pengolahan data pada Studi ini memanfaatkan program SPSS (*Statistical Program and Service Solution*).

### 3.4.3 Analisis Deskriptif

Metode analisis deskriptif digunakan untuk menjelaskan ciri-ciri data yang diambil dari contoh tanpa menyimpulkan bahwa hal tersebut berlaku bagi seluruh kelompok. Menurut Sugiyono (2022), tujuan analisis ini adalah Untuk menyajikan sebuah gambaran yang terstruktur, berdasarkan fakta, dan tepat mengenai fenomena yang ada, termasuk pengamatan terhadap nilai minimum, maksimum, rata-rata, dan distribusi data. Pada studi ini, analisis deskriptif juga digunakan untuk menggambarkan karakteristik Situasi objek yang sedang diteliti. Analisis ini meliputi informasi tentang responden, termasuk jenis kelamin, usia, dan pekerjaan mereka. Selain itu, analisis deskriptif dalam penelitian ini, data juga diperoleh melalui wawancara atau pertanyaan terbuka.

### 3.5 Uji Kualitas Data

Karena penelitian ini menggunakan kuesioner untuk mengukur variabel, maka diperlukan uji kualitas terhadap data yang diperoleh. Tujuan pengujian ini adalah untuk memastikan bahwa instrumen yang digunakan valid dan reliabel, karena keakuratan data yang dianalisis sangat mempengaruhi kualitas hasil penelitian.





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

### 3.5.1 Uji Validitas

Instrumen yang valid merujuk pada alat ukur yang dapat dipercaya untuk mengumpulkan data tersebut (Sugiyono, 2022). Validitas mengacu pada kemampuan instrumen untuk mengukur hal yang seharusnya diukur. Metode yang digunakan untuk menilai validitas pernyataan dalam kuesioner adalah *product moment Pearson*, melalui penghubungan setiap butir pertanyaan dalam kuesioner dan membandingkan nilai  $I_{tabel}$  dengan nilai  $r_{hitung}$ . Dalam penelitian ini, uji validitas dilakukan menggunakan program SPSS (*Statistical Program for Social Science*) versi 27. Kriteria Pengambilan Keputusan:

1. Apabila  $r_{hitung} > P_{tabel}$  atau  $sig < 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak
2. Apabila  $r_{hitung} < I_{tabel}$  atau  $sig > 0,05$ , maka  $H_0$  diterima
3. Nilai  $r_{tabel}$  pada  $\alpha = 5\%$  dan  $db = n - 2$

### 3.5.2 Uji Reabilitas

Uji reliabilitas berfungsi untuk menilai sejauh mana kuesioner dapat dipercaya sebagai indikator dari variabel yang sedang diteliti (Sugiyono, 2022). Suatu kuisisioner dikatakan dapat dipercaya jika jawabannya oleh responden kuesioner tersebut tetap sama dari waktu ke waktu. Uji reliabilitas mengukur sejauh mana Kestabilan instrumen dalam mengevaluasi suatu fenomena atau peristiwa. Nilai reliabilitas yang lebih tinggi dari sebuah alat ukur menunjukkan bahwa alat tersebut semakin stabil. Dalam penelitian ini, pengujian reliabilitas dilaksanakan dengan menggunakan program SPSS (*Statistical Program for Social Science*) versi 27.



### 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.

Kriteria pengambilan keputusan:

1. *Cronbach Alpha* > 0,60 konstruk (variabel) memiliki reliabilitas
2. *Cronbach Alpha* < 0,60 konstruk (variabel) tidak memiliki reliabilitas
3. Tabel intepretasi nilai *r korelasi product moment*.

## 3.6 Uji Asumsi Klasik

### 3.6.1 Uji Normalitas

Uji normalitas berfungsi untuk menentukan apakah variabel pengganggu atau residual dalam model regresi mengikuti distribusi normal (Ghozali, 2021). Data yang memiliki Distribusi normal dipandang valid untuk analisis statistik. Dalam penelitian ini, uji normalitas dilakukan menggunakan program SPSS (*Statistical Program for Social Science*) versi 26 dengan metode *One Sample Kolmogorov-Smirnov Test*. Hipotesis :

Ho : Data residu terdistribusi secara normal

Ha : Data residu tidak terdistribusi secara normal

Kriteria pengambilan keputusan:

1. Apabila nilai (sig) < 0,05 (Alpha) Model regresi tidak menghasilkan nilai residual yang terdistribusi normal, sehingga hipotesis nol (Ho) ditolak.
2. Apabila nilai (sig) > 0,05 (Alpha) Model regresi menghasilkan nilai residual yang terdistribusi normal, yang berarti hipotesis nol (Ho) diterima.

### 3.6.2 Uji Multikolinieritas

Menurut Ghozali (2021), uji multikolinearitas dilakukan untuk mengidentifikasi apakah dalam model regresi terdapat korelasi atau



**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.

hubungan antar variabel independen (variabel bebas). Sebuah model regresi dianggap baik apabila tidak terdapat hubungan atau korelasi antar variabel independen. Untuk menguji keberadaan multikolinearitas, dapat dilihat dari nilai tolerance dan *Variance Inflation Factor (VIF)*. Dalam penelitian ini, uji multikolinearitas dilakukan menggunakan program SPSS (*Statistical Program for Social Science*) versi 27.

Hipotesis :

Ho : Tidak ada gejala multikolinearitas

Ha : Ada gejala multikolinearitas

Kriteria pengambilan keputusan:

1. Jika nilai VIF lebih besar atau sama dengan 10 atau nilai tolerance kurang dari 0,1, maka terdapat indikasi multikolinearitas, yang berarti hipotesis nol (Ho) ditolak
2. Jika nilai VIF kurang dari atau sama dengan 10 atau nilai tolerance lebih dari 0,1, maka tidak terdapat indikasi multikolinearitas, yang berarti hipotesis nol (Ho) diterima.

### 3.6.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk memeriksa apakah terdapat ketidakkonsistenan varians residual (kesalahan) dalam model regresi (Ghozali, 2021). Heteroskedastisitas muncul ketika varians residual tidak tetap di seluruh rentang nilai variabel independen, sementara homoskedastisitas menunjukkan bahwa varians residual bersifat konstan. Model regresi yang baik adalah yang tidak menunjukkan adanya





**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.

heteroskedastisitas. Pengujian ini dilakukan dengan memeriksa pola pada grafik, di mana sumbu Y mewakili nilai yang diprediksi, dan sumbu X menunjukkan residual (selisih antara Y prediksi dan Y sesungguhnya) yang telah distandarisasi. Keputusan pengujian didasarkan pada pola yang terlihat pada grafik tersebut.

- a) Apabila terdapat pola tertentu, seperti titik-titik yang membentuk suatu formasi teratur (bergelombang dengan lebar yang kemudian menyempit), maka ini menunjukkan adanya heteroskedastisitas.
- b) Jika tidak terlihat pola yang jelas dan titik-titik tersebar di atas serta di bawah angka 0 (nol) pada sumbu Y, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas.

### 3.6.4 Uji Autokorelasi

Tujuan uji autokorelasi adalah untuk mengetahui apakah terdapat korelasi antara anggota-anggota dalam suatu himpunan data yang disusun secara temporal (*time series*) atau parsial (Ghozali, 2021). Dalam penelitian ini, digunakan uji Durbin Watson (DW) untuk mengidentifikasi apakah terdapat autokorelasi, dengan kriteria sebagai berikut :

1. Jika nilai DU lebih kecil dari DW dan DW lebih kecil dari 4 - DU, maka hipotesis nol ( $H_0$ ) diterima, yang berarti tidak ada autokorelasi yang terjadi
2. Jika DW lebih kecil dari DL atau DW lebih besar dari 4 - DL, maka hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak, yang menunjukkan adanya autokorelasi.



#### 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.

3. Jika DL lebih kecil dari DW dan DW lebih kecil dari DU, atau jika 4 - DU lebih kecil dari DW, maka hasilnya tidak valid.

### 3.7 Analisis Linear Berganda

Dalam studi ini, metode analisis regresi linear berganda diterapkan untuk menguji hipotesis. Menurut (Sugiyono, 2022), regresi sederhana adalah teknik analisis yang dipakai untuk menguji hubungan antara satu variabel independen dan satu variabel dependen. Pada regresi linear sederhana, model ini didasarkan pada hubungan fungsional atau kausal antara kedua variabel tersebut. Sedangkan uji regresi linear berganda dilakukan untuk menguji pengaruh variabel dependen (terikat) dengan satu atau lebih variabel independen (bebas), sebagai berikut :

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + e$$

Keterangan :

Y	= <i>User Satisfaction</i> (Kepuasan Pengguna)
a	= Konstanta (nilai Y apabila X = 0)
b	= Koefisien regresi
X <sub>1</sub>	= <i>Perceived Ease of Use</i> (persepsi Kemudahan Penggunaan)
X <sub>2</sub>	= <i>E-Service Quality</i> (Kualitas Layanan Elektronik)
X <sub>3</sub>	= <i>Data Security</i> (Keamanan data)
e	= Error

### 3.8 Uji Hipotesis

#### 3.8.1 Uji T (Uji Parsial)

Menurut Ghozali (2021), Uji t digunakan untuk mengevaluasi dampak setiap variabel independen terhadap variabel dependen dalam model regresi. Tujuan dari pengujian ini adalah untuk menilai tingkat signifikansi Setiap



**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.

variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen, dengan menggunakan tingkat signifikansi 5% dan uji dua sisi 0,05. Dalam penelitian ini, uji t dilakukan menggunakan program SPSS (*Statistical Program and Service Solution*) versi 27. Sebuah variabel dianggap memiliki pengaruh yang signifikan jika:

1. Apabila  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $sig < \alpha$  maka

$H_0$  di tolak,  $H_a$  diterima, artinya terdapat pengaruh secara parsial antara kemudahan penggunaan, kualitas layanan elektronik dan keamanan data Terhadap kepuasan pengguna pada Aplikasi *e-wallet* DANA di kota Pekanbaru.

2. Apabila  $t_{hitung} < t_{tabel}$  atau  $sig > \alpha$  maka

$H_0$  diterima,  $H_a$  ditolak, artinya tidak terdapat pengaruh secara parsial antara kemudahan penggunaan, kualitas layanan elektronik dan keamanan data Terhadap kepuasan pengguna pada Aplikasi *e-wallet* DANA di kota Pekanbaru.

### 3.8.2 Uji F (Uji Simultan)

Menurut Ghozali (2021), tujuan dari uji F adalah untuk menentukan apakah variabel independen memiliki pengaruh yang signifikan secara bersamaan terhadap variabel dependen. Uji F digunakan untuk menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen. Analisis uji F dilakukan dengan membandingkan nilai F hitung dengan  $F_{tabel}$ . Namun, sebelum membandingkan kedua nilai tersebut, F hitung harus dihitung terlebih dahulu





#### 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.

berdasarkan tingkat kepercayaan dan derajat kebebasan, yang dihitung dengan rumus  $n - (k+1)$ , agar dapat ditentukan nilai kritisnya. Dalam penelitian ini, uji F dilakukan menggunakan program SPSS (*Statistical Program and Service Solution*) versi 27. Nilai alpha yang digunakan dalam penelitian ini adalah 0,05. Kriteria pengambilan keputusan yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Apabila  $F_{hitung} < F_{tabel}$  atau  $sig > \alpha$  maka

$H_0$  ditolak,  $H_a$  diterima, artinya terdapat pengaruh secara simultan antara kemudahan penggunaan, kualitas layanan elektronik dan keamanan data Terhadap kepuasan pengguna pada Aplikasi *e-wallet* DANA di kota Pekanbaru.

2. Apabila  $F_{hitung} < F_{tabel}$  atau  $sig > \alpha$  maka

$H_0$  diterima,  $H_a$  ditolak, artinya tidak terdapat pengaruh secara simultan antara kemudahan penggunaan, kualitas layanan elektronik dan keamanan data Terhadap kepuasan pengguna pada Aplikasi *e-wallet* DANA di kota Pekanbaru.

### 3.8.3 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Uji Koefisien Determinasi digunakan untuk mengukur sejauh mana model regresi dapat menjelaskan variasi dalam variabel dependen (Ghozali, 2021). Nilai  $R^2$  yang mendekati 1 menunjukkan bahwa variabel-variabel independen dapat menjelaskan hampir seluruh variasi yang terjadi pada variabel dependen. Sebaliknya, jika nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) = 0, itu berarti variabel independen tidak mampu memberikan kontribusi yang

**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.

signifikan dalam menjelaskan variasi pada variabel dependen. Tingkat korelasi dan nilai R dijelaskan lebih lanjut di bawah ini :

**Tabel 3. 2 Kriteria Pengujian**

Nilai Korelasi	Keterangan
0,000-0,199	Sangat rendah / Sangat Lemah
0,200-0,399	Rendah / lemah
0,400-0,599	Sedang / Cukup Kuat
0,600-0,799	Tinggi / Kuat
0,800-1,000	Sangat Tinggi

*Sumber: Sugiono (2017)*



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

## BAB IV

### GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

#### 4.1 Gambaran Umum Perusahaan Aplikasi DANA (PT Espay Debit)

PT Espay Debit Indonesia Koe, yang dikenal dengan merek DANA, adalah perusahaan teknologi finansial terkemuka di Indonesia yang menyediakan layanan pembayaran dan keuangan digital. Didirikan pada 21 Maret 2018, DANA bertujuan untuk mempermudah akses masyarakat Indonesia terhadap layanan keuangan melalui platform digital yang aman dan praktis.

DANA didirikan oleh Vincent Iswara, yang memiliki pengalaman luas dalam industri pembayaran digital. Sebelum mendirikan DANA, Iswara telah terlibat dalam berbagai perusahaan di sektor ini, termasuk sebagai Country Lead Alipay Indonesia. DANA juga didukung oleh investasi dari PT Elang Sejahtera Mandiri, anak perusahaan dari EMTEK, yang memiliki kerjasama dengan Ant Financial untuk teknologi dan keamanan. (Tries.co.id)

Kantor pusat DANA terletak di Capital Place Lantai 18, Jl. Gatot Subroto RT.6/RW.1, Kuningan Barat, Mampang Prapatan, Jakarta Selatan. Perusahaan ini dipimpin oleh CEO Vincent Iswara dan memiliki lebih dari 800 karyawan yang tersebar di berbagai divisi.

Sebagai penyedia layanan pembayaran digital, DANA menawarkan berbagai fitur seperti pembayaran tagihan, pembelian pulsa, top-up game, dan transaksi e-commerce. Platform ini juga menyediakan layanan DANA Paylater, memungkinkan pengguna untuk melakukan pembelian dengan pembayaran di kemudian hari. DANA beroperasi di bawah pengawasan Bank Indonesia dan telah





#### 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.

memperoleh lisensi sebagai penyedia layanan pembayaran kategori I, termasuk layanan uang elektronik, dompet digital, transfer dana, dan likuiditas keuangan digital.

DANA telah menjalin kemitraan dengan berbagai bank nasional di Indonesia, seperti Bank Mandiri, Bank BCA, dan Bank BRI, untuk memperluas jangkauan layanan dan meningkatkan kenyamanan pengguna. Melalui kolaborasi ini, DANA dapat menyediakan layanan yang lebih komprehensif dan terintegrasi bagi penggunanya.

Sejak peluncurannya, DANA telah mengalami pertumbuhan pesat dengan lebih dari 170 juta pengguna dan mencapai 1,5 juta transaksi per hari pada tahun 2019. Dalam upaya menjaga keamanan dan kepercayaan pengguna, DANA menerapkan teknologi canggih dalam sistem keamanannya, termasuk manajemen penipuan, deteksi robot, dan perlindungan data pribadi. Perusahaan ini juga telah memperoleh sertifikasi ISO 27001 dan PCI-DSS, yang menunjukkan komitmennya terhadap standar keamanan internasional. (eprints2.undip.ac.id)

**Gambar 4. 1 Logo DANA**



*Sumber : Dana.id*



#### Hak Cipta dan Lindungi 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.

## 4.2 Visi dan Misi PT Espay Debit Indonesia

### 4.2.1 VISI

"menjadikan setiap pelaku kegiatan ekonomi di Indonesia semakin produktif dan berdaya saing tinggi sehingga perekonomian dapat berkembang secara signifikan"

### 4.2.2 MISI

"membangun dompet digital Indonesia yang mampu mentransformasikan transaksi berbasis teknologi"



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

## BAB VI

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti dengan judul “**Pengaruh *perceived ease of use*, *E-Service Quality* dan *Data Security* terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi *e-wallet* DANA di kota Pekanbaru**” maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Secara parsial variabel *perceived ease of use* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi *e-wallet* DANA di Kota Pekanbaru. Hal ini berdasarkan koefisien regresi sebesar 0.079 dengan nilai p sebesar 0.439, yang lebih besar dari 0.05. Dengan demikian, *perceived ease of use* tidak memberikan kontribusi yang signifikan terhadap kepuasan pengguna.
2. Secara parsial variabel *E-Service Quality* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi *e-wallet* DANA. Koefisien regresinya sebesar 0.319 dengan nilai p sebesar 0.006, yang lebih kecil dari 0.05, menunjukkan bahwa *e-service quality* memiliki pengaruh yang signifikan dan memberikan kontribusi yang penting terhadap kepuasan pengguna.
3. Secara parsial variabel *Data Security* juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi *e-wallet* DANA. Koefisien regresinya sebesar 0.285 dengan nilai p sebesar 0.005, yang lebih kecil dari 0.05, menunjukkan bahwa *data security* memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan 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.

4. Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *Perceived Ease of Use*, *E-Service Quality*, dan *Data Security* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi *e-wallet* DANA di Kota Pekanbaru. Oleh karena itu, pihak pengelola aplikasi *e-wallet* DANA perlu memperhatikan ketiga faktor tersebut dalam upaya meningkatkan kepuasan penggunanya.

## 6.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan terkait dengan keterbatasan penelitian ini, selanjutnya dapat diusulkan saran yang diharapkan akan bermanfaat sebagai berikut.

1. Bagi Perusahaan, Fokus pada peningkatan kualitas layanan aplikasi dan penguatan sistem keamanan data untuk membangun kepercayaan dan meningkatkan kepuasan pengguna.
2. Dalam penelitian selanjutnya, sebaiknya mempertimbangkan faktor lain seperti loyalitas pengguna dan persepsi nilai untuk mendapatkan gambaran yang lebih lengkap tentang kepuasan pengguna.
3. Melakukan Penelitian Berkelanjutan, Pantau Kepuasan Pengguna dalam Jangka Panjang, Penelitian berkelanjutan bisa memonitor bagaimana perubahan fitur aplikasi dan kebijakan mempengaruhi kepuasan pengguna seiring waktu.



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

## DAFTAR PUSTAKA

- Amin, M., Rezaei, S., & Abolghasemi, M. (2014). User satisfaction with mobile websites: The impact of perceived usefulness (PU), perceived ease of use (PEOU) and trust. *Nankai Business Review International*, 5(3), 258–274. <https://doi.org/10.1108/NBRI-01-2014-0005>
- Antara. (2024). *Pengguna dompet digital DANA capai 170 juta, banyak juga..* Medcom. <https://www.medcom.id/ekonomi/bisnis/nN92yqjb-pengguna-dompet-digital-dana-capai-170-juta-banyak-juga>
- Ashri, A. F. (2025). *Penggunaan dompet digital Indonesia terbesar pada 2025, apa yang harus diantisipasi?* Kompas.Id. <https://www.kompas.id/artikel/penggunaan-e-wallet-indonesia-terbesar-pada-2025-apa-yang-harus-diantisipasi>
- Astuti, L., & Wargadalam, W. W. (2019). Influence of information quality, system quality, service quality and security on user satisfaction in using e-money based Paytren applications. *Journal of Applied Managerial Accounting*, 3(2), 288–299. <https://doi.org/10.30871/jama.v3i2.1463>
- Bilqis, S. U., & Fietroh, M. N. (2024). Dompet digital DANA: Kepuasan pengguna melalui peran kualitas layanan, persepsi kemudahan dan keamanan. *Proceeding Of Student Conference*, 2(5), 394–397.
- Boshoff, C. (2007). A psychometric assessment of E-S-Qual: A scale to measure electronic service quality. *Journal of Electronic Commerce Research*, 8(1), 101–114.
- Budiman, Rodiyansyah, S. F., & Abdurahman, D. (2018). Pengukuran kepuasan pengguna dan peningkatan layanan Sistem Informasi Pelayanan desa dan Data Terpadu (SILADDU) Kabupaten Majalengka. *Jurnal J-Ensitem*, 5(1), 272–281.
- CGS International. (2024). *DANA Indonesia catatkan 170 juta pengguna pada tahun 2023*. CGS International. <https://itrade.cgsi.co.id/dana-indonesia-catatkan-170-juta-pengguna-pada-tahun-2023>
- Christianto, I. E. (2021). *Analisis kualitas pelayanan dengan metoda e-service quality untuk mengetahui kepuasan pelanggan (Studi pelanggan Shopee di Kecamatan Pulogadung)*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta.
- Connect, C. (2023). *Etika bisnis terhadap tingkat kepuasan konsumen dalam pandangan Islam*. Banggairaya.id. <https://banggairaya.id/etika-bisnis-terhadap-tingkat-kepuasan-konsumen-dalam-pandangan-islam/>
- DANA. (2022). *Duduki peringkat #1, DANA jadi aplikasi keuangan Indonesia berperforma terbaik*. Dana ID. <https://www.dana.id/corporate/newsroom/duduki-peringkat-1-dana-jadi-aplikasi-keuangan-indonesia-berperforma-terbaik>
- DANA. (2023). *Kenali lebih dalam aplikasi DANA, dari mulai fungsi, fitur hingga*



#### 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  
UIN Suska Riau  
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

manfaat. Dana ID. <https://www.dana.id/corporate/newsroom/kenali-lebih-dalam-aplikasi-dana-dari-mulai-fungsi-fitur-hingga-manfaat>

DANA. (2024). *Syarat dan ketentuan penggunaan DANA | Panduan layanan dan akses*. Dana ID. <https://www.dana.id/terms?lng=id>

Davis, F. D., Bagozzi, R. P., & Warshaw, P. R. (2019). *User acceptance of computer technology: A comparison of two theoretical models*. *Management Science*, 35(8), 982-1003.

Dyah, E. (2024). *7 fitur unggulan bikin DANA jadi aplikasi dompet digital terbaik*. DetikInet. <https://inet.detik.com/cyberlife/d-7515032/7-fitur-unggulan-bikin-dana-jadi-aplikasi-dompet-digital-terbaik>

Devi, D. A. C. R., & Indiani, N. L. P. (2023). Pengaruh e-service quality, promosi dan kepercayaan terhadap keputusan pembelian pelanggan pada Lazada di era Covid-19. *Jurnal Ekonomi Syariah*, 6(1), 53–67.

Effria, R. (2018). *Pengaruh e-service quality terhadap e-customer loyalty melalui e-customer satisfaction (Studi pada pelanggan toko online Lazada)*. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Erinda, D. (2023). *Mengenal lebih jauh fitur DANA: Aplikasi pembayaran digital*. Kompasiana. <https://www.kompasiana.com/daffaerindaziddana6529/643a545d4addee3f193a78f3/mengenal-lebih-jauh-fitur-dana-aplikasi-pembayaran-digital>

Firdaus, M. F., & Himawati, D. (2022). Pengaruh persepsi harga, persepsi kualitas layanan dan persepsi kemudahan penggunaan terhadap kepuasan konsumen e-commerce Shopee di Kota Depok. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 27(2), 216–230. <https://doi.org/10.35760/eb.2022.v27i2.5259>

Faturrahman, A. (2023). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen The Fays Barbershop di Kota Tasikmalaya*. Universitas Siliwangi.

Fauziah, S. N., Arisman, A., & Lestari, S. P. (2023). Pengaruh E-service quality dan e-trust terhadap kepuasan konsumen Maxim di Kota Tasikmalaya. *CEMERLANG: Jurnal Manajemen dan Ekonomi Bisnis*, 3(4), 96–113. <https://doi.org/10.55606/cemerlang.v3i4.1866>

Griffin, R. W., & Ebert, R. J. (2006). *Bisnis* (8 ed.). Erlangga.

Google Play. (2024). *DANA Dompet Digital Indonesia*. Google Play. <https://play.google.com/store/apps/details?id=id.dana&hl=id&pli=1>

Harjadi, D., & Arraniri, I. (2021). *Experiential marketing & kualitas produk dalam kepuasan pelanggan generasi milenial*. Insania.

Idtesis.com. (2024). *Teori lengkap tentang Electronic Service Quality menurut para ahli dan contoh tesis Electronic Service Quality*. Idtesis.com. <https://idtesis.com/teori-lengkap-tentang-electronic-service-quality-menurut-para-ahli-dan-contoh-tesis-electronic-service-quality/>

Irfansyah, A., Azzahra, A., Agusanti, A., & Sanjaya, V. F. (2022). Pengaruh





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 miliknya UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

kualitas layanan, dan kemudahan penggunaan aplikasi terhadap kepuasan pelanggan (Studi kasus pengguna Maxim Kota Bandar Lampung). *Journal for Management Student (JFMS)*, 2(4), 7–10.

JULO. (2024). *4 fitur aplikasi DANA yang bermanfaat untuk anak muda!* JULO. <https://www.julo.co.id/blog/4-fitur-aplikasi-dana-yang-bermanfaat-untuk-anak-muda>

Kalankesh, L. R., Nasiry, Z., Fein, R., & Damanabi, S. (2020). Factors influencing user satisfaction with information systems: A systematic review. *Galen Medical Journal*, 9, e1686. <https://doi.org/10.31661/gmj.v9i0.1686>

Kontan.co.id. (2023). *Capai pertumbuhan positif pada 2023, DANA sambut 2024 dengan optimistis*. KONTAN. <https://pressrelease.kontan.co.id/news/capai-pertumbuhan-positif-pada-2023-dana-sambut-2024-dengan-optimistis>

Kholifah, A. P., Hidayati, N., & Athia, I. (2023). Pengaruh kemudahan penggunaan, kualitas pelayanan, persepsi keamanan terhadap keputusan penggunaan Brimo pada nasabah Bank BRI Kota Malang. *e-Jurnal Riset Manajemen*, 12(2), 241–252.

Kotler, P. (2008). *Manajemen pemasaran (Edisi Millenium)* (B. Molan (ed.)). Prenhallindo.

Kotler, P., & Armstrong, G. (2013). *Prinsip-prinsip pemasaran* (12 ed.). Erlangga.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen pemasaran* (A. Maulana & W. Hardani (ed.); 13 ed.). Erlangga.

Lahagu, R., Sulistyandari, & Binangkit, I. D. (2023). Pengaruh persepsi manfaat, persepsi kemudahan penggunaan, dan tingkat kepercayaan terhadap minat penggunaan uang elektronik di Pekanbaru. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Merdeka EMBA*, 2(1), 532–548.

Laloan, W. T. J., Wenas, R. S., & Loindong, S. S. R. (2023). Pengaruh kemudahan penggunaan, persepsi manfaat, dan risiko terhadap minat pengguna e-payment Qris pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sam Ratulangi Manado. *Jurnal EMBA*, 11(2), 375–386.

Lestari, N. W. I., Hasanah, K., & Fauzi, R. U. A. (2022). Pengaruh persepsi kemudahan, promosi, brand image, dan kebutuhan mencari variasi terhadap keputusan perpindahan merek dari aplikasi Bukalapak (Studi kasus pada masyarakat kota Madiun). *Seminar Inovasi Manajemen Bisnis dan Akuntansi (SIMBA)* 4, 1–13.

Liana, E., & Fadli, J. A. (2024). Effect of ease of use of application, e-service quality and benefit perception of e-wallet application on customer satisfaction. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 11(3). <https://doi.org/10.37641/jimkes.v11i3.2312>

Lubis, N. S., & Nasution, M. I. P. (2023). Perkembangan teknologi informasi dan dampaknya pada masyarakat. *Kohesi: Jurnal Sains Dan Teknologi*, 1(12), 41–50. <https://doi.org/10.3785/kohesi.v1i12.1311>



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.

- Mamakou, X. J., Zaharias, P., & Milesi, M. (2024). Measuring customer satisfaction in electronic commerce: The impact of e-service quality and user experience. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 41(3), 915–943. <https://doi.org/10.1108/IJQRM-07-2021-0215>
- Machmud, R. (2018). *Kepuasan penggunaan sistem informasi (Studi kasus pada T3-Online)*. Ideas Publishing.
- Magdalena, A., & Jaolis, F. (2018). Analisis antara e-service quality, e-satisfaction, dan e-loyalty dalam konteks e-commerce Blibli. *Jurnal Strategi Pemasaran*, 5(1), 1–11.
- Maila, L. S. (2023). *Tingkat kepuasan peserta JKN-KIS terhadap layanan pada aplikasi Mobile JKN di Kabupaten Kuningan menggunakan model EUCS (End User Computing Satisfaction)*. Universitas Siliwangi.
- MARS UMY. (2017). *Menciptakan kepuasan*. Magister Administrasi Rumah Sakit UMY. <https://mars.umi.ac.id/menciptakan-kepuasan/>
- Mualifah, N. (2017). *Pengaruh kehandalan, daya tanggap, jaminan, bukti fisik, dan empati terhadap kepuasan pengguna jasa Tour and Travel Arwaniyyah*. STAIN Kudus.
- Muniarty, P., Wulandari, & Saputri, D. (2022). Pengaruh e-service quality terhadap e-customer satisfaction pada marketplace Shopee. *Equilibrium*, 11(2), 1–6.
- Mileniumiati, N., Nursanta, E., & Masitoh, S. (2023). Pengaruh persepsi keamanan, persepsi manfaat, persepsi risiko dan promosi terhadap kepuasan pengguna dompet elektronik OVO. *Jurnal Cahaya Mandalika*, 3(3), 227–237.
- Mondego, D., & Gide, E. (2024). The impact of security, service quality, perceived usefulness, perceived ease of use, trust, and price value on users' satisfaction in cloud-based payment systems in Australia: a PLS-SEM analysis. *Journal of Information Systems and Technology Management*, 21, 1–17.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. (2005). E-S-QUAL. *Journal of Service Research*, 7(3), 213–233. <https://doi.org/10.1177/1094670504271156>
- Panggabean, E. F., Nasution, M. I. P., & Sundari, S. S. A. (2023). Pengaruh manfaat, kemudahan, keamanan, serta fitur layanan terhadap minat mahasiswa dalam penggunaan Dana sebagai e-wallet. *Jurnal Ilmiah Sistem Informasi*, 3(1), 14–20. <https://doi.org/10.46306/sm.v3i1.33>
- Prihatina, R. (2023). *Pengelolaan customer satisfaction/kepuasan pengguna layanan: Bagaimana pelanggan merasa puas terhadap sebuah pelayanan*. Kemenkeu RI. <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/kpknl-pekalongan/baca-artikel/16738/Pengelolaan-Customer-SatisfactionKepuasan-Pengguna-Layanan-Bagaimana-Pelanggan-Merasa-Puas-Terhadap-Sebuah-Pelayanan.html>
- Putra, A. T. (2017). *Tinjauan ekonomi Islam terhadap tingkat kepuasan konsumen pada peraturan umum instalasi listrik PT Konsul Perdana Indonesia wilayah*





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 Ditangguhkan UIN Suska Riau

- Bengkulu. IAIN Bengkulu.
- Putri, A. S. (2024). *Pengaruh fitur layanan, keamanan fitur layanan, dan kepercayaan pelanggan terhadap kepuasan pengguna aplikasi DANA*. Universitas Jambi.
- Putri, R. M., Zulkarnain, & Samsir. (2024). Pengaruh e-trust dan e-service quality terhadap e-satisfaction dan e-loyalty konsumen Gen Z pada e-commerce Tokopedia. *Jurnal Manajemen Daya Saing*, 26(1), 17–35.
- Rahardjo, B., & Sari, D. (2021). Analisis pengaruh keamanan data terhadap kepuasan pengguna aplikasi. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 1(1).
- Ramadani, N. A. (2022). *Pengaruh E-service quality terhadap E-Loyalty melalui E-Satisfaction dan E-Trust pengguna BSI Mobile (Studi pada nasabah Bank Syariah Indonesia kantor cabang Jakarta Kelapa Gading 2)*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta.
- Rankia.id. (2025). *10 Aplikasi E-Wallet Terbaik di Indonesia 2025*. Diakses dari <https://rankia.id/aplikasi-e-wallet-terbaik-indonesia/>
- Roaitunnaflaha, U. (2022). *Pengaruh kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen (Study pada konsumen Sabun Multy Beauty Team Nadia Hoky Blitar)*. IAIN Kediri.
- Ramayani, F., Chamidah, S., & Wahyuningsih, D. W. (2022). Pengaruh complete features, kemudahan, dan keamanan terhadap kepuasan pengguna zoom meeting pada mahasiswa Prodi Manajemen Universitas Muhammadiyah Ponorogo. *Bussman Journal : Indonesian Journal of Business and Management*, 2(3), 633–647. <https://doi.org/10.53363/buss.v2i3.86>
- Rosa. (2025). *DIY duduki peringkat kedua nasional pengguna terbanyak aplikasi DANA*. Pidjar. <https://pidjar.com/diy-duduki-peringkat-kedua-nasional-pengguna-terbanyak-aplikasi-dana/51562/>
- Sakti, D. B., Widiartanto, & Wijayanto, A. (2023). Pengaruh e-service quality dan perceived value terhadap customer satisfaction pada e-commerce Shopee (Studi pada konsumen generasi Z di Universitas Diponegoro, Semarang). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 12(1), 276–283.
- Saputri, F. S., & Sukresna, I. M. (2023). Pengaruh kualitas layanan website, kemudahan penggunaan website, keamanan website, dan kepuasan terhadap loyalitas pelanggan (Studi pada e-commerce Shopee). *Jurnal Akuntansi dan Pajak*, 23(2). <https://doi.org/10.29040/jap.v23i2.6468>
- Sibuea, S. J., Oktavianthy, D., & Rangkuti, A. E. (2021). Pengaruh persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi manfaat terhadap minat penggunaan aplikasi OVO. *Konferensi Nasional Sosial dan Engineering Politeknik Negeri Medan*, 635–645.
- Simplidots.com. (2023). *E-Service quality: Pentingnya kualitas layanan elektronik*. Simplidots.com. <https://www.simplidots.com/blog/e-service-quality-penting-bagi-perusahaan/>





#### 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.

- Stanton, W. J. (1984). *Fundamentals of marketing*. McGraw-Hill.
- Supriyadi, A. (2020). Pengaruh keamanan data terhadap kepuasan pengguna aplikasi digital. *Jurnal Teknologi Informasi*, 1(1).
- Sutrisno, E., & Setiawan, E. (2023). Pengaruh kemudahan penggunaan dan promosi penjualan terhadap keputusan penggunaan e-wallet dana pada mahasiswa di Kota Yogyakarta. *Jurnal Manajemen Dirgantara*, 16(1), 129–140. <https://doi.org/10.56521/manajemen-dirgantara.v16i1.822>
- Simanjuntak, I. G., Saputra, M. H., Melisa, Manurung, I. S., Cristhian, I., & Lim, V. (2024). Analisa pengaruh kemudahan, kepercayaan dan keamanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Dana. *Ekraf: Jurnal Ekonomi Kreatif Dan Inovatif Indonesia*, 1(2), 102–113. <https://doi.org/10.59965/ekraf.v1i2.60>
- Sitorus, S. A. (2024). *Apa itu aplikasi dompet digital DANA dan berbagai manfaatnya*. Antara News. <https://www.antaranews.com/berita/4270503/apa-itu-aplikasi-dompet-digital-dana-dan-berbagai-manfaatnya>
- Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Tantiana, E., Palinggi, Y., & Erwinsyah. (2023). Analisis perbandingan persepsi konsumen pengguna e-wallet (Studi kasus mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Kutai Kartanegara). *JEMI*, 23(2), 1–14.
- Tobing, C. (2022). *Pengaruh e-service quality, e-trust, dan e-satisfaction terhadap e-loyalty pada aplikasi Go-Jek*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta.
- Ula, V. R., Dariantio, & Hayat, A. A. (2021). Meningkatkan kepuasan pasien melalui pelayanan prima dan trust pasien. *Media Komunikasi Ilmu Ekonomi*, 38(1), 1–11.
- Wahyudi, M. A. T., & Armadani, N. (2023). Kepuasan layanan dalam perspektif Islam (Studi empiris pada usaha Cuci Mobil Tasmin Mojokerto). *JIM: Journal of Islamic Management*, 3(1), 89–97.
- Widodo, W., Dahlia, A. S., & Ardiansyah, D. (2020). Pengaruh kemudahan penggunaan, kualitas informasi, kualitas interaksi, terhadap kepuasan pengguna aplikasi open source menggunakan Webqual. *JIKO (Jurnal Informatika Dan Komputer)*, 3(2), 81–86. <https://doi.org/10.33387/jiko.v3i2.1671>
- Wikipedia. (2025). *Dana (layanan pembayaran)*. Wikipedia Bahasa Indonesia. [https://id.wikipedia.org/wiki/Dana\\_\(layanan\\_pembayaran\)](https://id.wikipedia.org/wiki/Dana_(layanan_pembayaran))
- Widayanti, D. A., Rahayu, S., & Hariyanti. (2023). Pengaruh kualitas E-Service terhadap kepuasan pelanggan pengguna E-commerce Shopee. *Kompeten: Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*, 2(1), 352–366.
- Widikdo, A. A., & Ramadhan, J. (2023). Pengaruh kegunaan, kemudahan penggunaan, keamanan dan privasi terhadap niat pemakaian aplikasi My



**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.

Pertamina dimediasi sikap. *Jurnal Ekonomi Manajemen dan Bisnis*, 1(2), 182–194. <https://doi.org/10.62017/jemb>

Widyastuti, R. (2022). Hubungan keamanan data dengan kepuasan pengguna aplikasi digital. *Jurnal Ilmu Komputer dan Sistem Informasi*, 1(1).

Yang, H., & Tsai, F.-S. (2007). General E-S-QUAL scales applied to websites satisfaction and loyalty model. *Communications of the IIMA*, 7(2), 115–126.

Yarima, F. G. (2021). Motivational factors for users satisfaction with library and information services in federal University Library, Lokoja. Kogi State. *Library Philosophy and Practice*, 6537.

Yuliana. (2015). *Pelayanan terhadap kepuasan pelanggan menurut ekonomi Islam (Studi kasus Dr. Laundry di Kelurahan Simpang Baru Kecamatan Tampan Pekanbaru)*. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Zatayumni, F. (2018). *Analisis kualitas layanan website Althea Indonesia Terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan menggunakan E-S-Qual dan E-Recs-Qual*. Universitas Brawijaya.



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 1**

**KUESIONER PENELITIAN**

**Pengaruh *Perceived ease of use*, *E-Service Quality* dan *Data***

***Security* Terhadap kepuasan pengguna Aplikasi *e-wallet***

**DANA di kota Pekanbaru**

*Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh*

Dengan Hormat,

Saya Puput Aprilia, mahasiswa jurusan manajemen fakultas ekonomi dan ilmu sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Saat ini sedang menjalankan penelitian akhir SKRIPSI sebagai persyaratan kelulusan mencapai gelar sarjana ekonomi S.E. sehubungan dengan hal tersebut, saya mohon kesediaan saudara/I untuk meluangkan waktu guna mengisi kuesioner yang saya lampirkan. Kriteria dalam mengisi kuesioner adalah pengguna aplikasi *e-wallet* DANA. Atas Perhatian dan kesediaan waktu yang telah di luangkan, saya ucapkan terimakasih.

**A. Identitas Responden**

1. Nama :
2. Jenis Kelamin :

**B. Petunjuk Pengisian Kuesioner**

1. Bacalah pertanyaan dengan teliti dan pilihlah jawaban yang menurut anda paling sesuai
2. Berilah tanda ceklis (✓) pada jawaban yang menurut anda paling sesuai.

Keterangan jawaban

Klasifikasi	Keterangan	Skor
SS	Sangat Setuju	5
S	Setuju	4
CS	Cukup Setuju	3
TS	Tidak Setuju	2
STS	Sangat Tidak Setuju	1





**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.

**C. Bagian I**

- 1) Di Kecamatan mana anda tinggal di Kota Pekanbaru?
 

a. Binawidya	i. Rumbai
b. Bukit Raya	j. Rumbai Timur
c. Kulim	k. Sail
d. Lima Puluh	l. Senapelan
e. Marpoyan Damai	m. Sukajadi
f. Payung Sekaki	n. Tenayan Raya
g. Pekanbaru Kota	o. Tuah Madani
h. Rumbai Barat	
- 2) Status saat ini :
  - a. Mahasiswa
  - b. PNS
  - c. Karyawan Swasta
  - d. Wirausaha
  - e. Lain-lain
- 3) Usia :
  - a. 20 – 25
  - b. 26 – 30
  - c. 31 – 35
  - d. 36 – 50
- 4) Sudah berapa lama anda menggunakan aplikasi DANA?
  - a. 3 – 5 bulan
  - b. 6 – 10 bulan
  - c. 1 tahun +



## D. Bagian II

### *Perceived Ease Of Use* (Persepsi Kemudahan Penggunaan)

No	Pertanyaan	Jawaban				
		SS	S	CS	TS	STS
1	Saya merasa aplikasi DANA mudah dipelajari, bahkan bagi pengguna yang baru pertama kali menggunakan aplikasi <i>e-wallet</i>					
2	Menurut saya aplikasi DANA sangat fleksibel karena dapat digunakan untuk berbagai macam transaksi					
3	Menurut saya tampilan dan instruksi di aplikasi DANA sangat jelas dan mudah dipahami					
4	Menurut saya aplikasi DANA sangat mudah digunakan karena proses transaksi yang sederhana dan tidak rumit					
5	Saya merasa memiliki kontrol penuh terhadap transaksi yang saya lakukan di aplikasi DANA					

### *E-Service Quality* (Kualitas Layanan Elektronik)

No	Pertanyaan	Jawaban				
		SS	S	CS	TS	STS
1	Menurut saya aplikasi DANA memungkinkan saya mengakses semua fitur dengan cepat dan efisien					
2	Menurut saya halaman dalam aplikasi DANA tetap berjalan dengan baik setelah saya melakukan transaksi					
3	Menurut saya aplikasi DANA memberikan produk atau layanan sesuai dengan yang dijanjikan dalam waktu yang tepat					
4	Menurut saya aplikasi DANA melindungi informasi pribadi saya dengan baik saat saya melakukan transaksi					

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
- 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.
  - Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

### Data Security (Keamanan Data)

No	Pertanyaan	Jawaban				
		SS	S	CS	TS	STS
1	Saya merasa Puas dengan penerapan keamanan data dari aplikasi DANA					
2	Saya merasa puas dengan keamanan aplikasi DANA yang melindungi data pribadi saya					
3	Saya merasa puas dengan kebijakan keamanan data pada aplikasi DANA					
4	Secara keseluruhan, saya merasa puas dengan keamanan data yang ada pada aplikasi DANA					

### Kepuasan Pengguna (User Satisfaction)

No	Pertanyaan	Jawaban				
		SS	S	CS	TS	STS
1	Saya merasa puas dengan aplikasi DANA ini					
2	Menurut saya aplikasi DANA berhasil memenuhi tujuan saya					
3	Menurut saya aplikasi DANA sudah memenuhi harapan saya					
4	Saya merasa senang dengan keseluruhan pengalaman saya dalam menggunakan aplikasi DANA					

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 2

TABEL TABULASI

NO	PERCEIVED EASE OF USE					TOTAL	E-SERVICE QUALITY				TOTAL	DATA SECURITY				TOTAL	KEPUASAN PENGGUNA				TOTAL
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	
1	4	5	4	4	3	20	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	4	4	3	3	14
2	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
3	5	5	4	5	5	24	4	4	4	5	17	5	5	5	5	20	5	4	4	5	18
4	5	4	5	5	5	24	4	4	4	5	17	5	5	5	5	20	5	4	3	5	17
5	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
6	5	4	4	4	4	21	3	4	3	4	14	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
7	5	4	4	4	3	20	3	4	3	3	13	3	3	3	3	12	4	4	4	4	16
8	5	4	5	3	4	21	3	4	5	3	15	4	4	5	4	17	4	4	3	4	15
9	5	5	5	4	3	22	4	4	3	5	16	3	3	4	4	14	4	5	4	4	17
10	5	3	3	3	3	17	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
11	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
12	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
13	5	5	5	4	4	23	5	4	5	4	18	5	4	5	5	19	4	5	5	5	19
14	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	16	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16
15	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
16	5	5	4	4	4	22	3	4	3	4	14	5	5	5	4	19	4	4	4	4	16
17	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	16	3	4	3	4	14	4	4	4	4	16
18	5	5	4	5	4	23	4	4	4	5	17	5	5	5	5	20	5	4	5	4	18

NO	PERCEIVED EASE OF USE					TOTAL	E-SERVICE QUALITY				TOTAL	DATA SECURITY				TOTAL	KEPUASAN PENGGUNA				TOTAL
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	
19	5	5	5	4	4	23	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
21	4	4	4	5	4	21	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	3	3	3	3	12
22	4	4	4	4	2	18	3	4	4	4	15	2	3	3	2	10	4	3	3	3	13
23	5	5	5	5	4	24	5	5	4	5	19	4	4	5	4	17	4	4	5	4	17
24	5	4	5	5	5	24	4	4	5	4	17	5	5	4	4	18	4	5	5	5	19
25	5	5	4	4	4	22	3	4	3	4	14	4	5	4	4	17	4	4	4	5	17
26	4	5	4	4	3	20	5	4	4	3	16	3	3	3	3	12	4	4	3	4	15
27	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
28	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
29	4	4	5	5	4	22	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
30	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	3	3	14	3	4	3	3	13
31	5	5	4	3	3	20	5	5	4	3	17	2	2	3	5	12	5	3	5	5	18
32	5	4	5	4	3	21	5	3	5	3	16	5	5	4	2	16	5	3	5	5	18
33	5	5	5	5	5	25	5	5	4	3	17	5	3	4	5	17	4	5	5	4	18
34	3	4	3	5	5	20	2	1	5	5	13	4	4	3	3	14	5	5	4	5	19
35	5	4	3	3	3	18	5	2	5	5	17	5	4	5	4	18	4	5	5	4	18
36	4	4	4	4	5	21	4	3	5	4	16	5	5	3	3	16	5	3	4	5	17
37	4	5	5	4	4	22	5	4	3	5	17	4	3	5	4	16	5	4	4	4	17
38	3	4	5	5	5	22	5	5	4	5	19	5	5	4	3	17	2	3	2	5	12
39	5	4	5	3	4	21	5	5	4	5	19	3	5	3	5	16	2	5	5	4	16

NO	PERCEIVED EASE OF USE					TOTAL	E-SERVICE QUALITY				TOTAL	DATA SECURITY				TOTAL	KEPUASAN PENGGUNA				TOTAL
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	
40	4	5	2	5	5	21	4	3	5	3	15	5	5	5	4	19	4	3	3	5	15
41	5	5	4	5	3	22	5	5	5	4	19	4	3	5	5	17	4	3	5	5	17
42	4	3	5	5	4	21	5	4	5	5	19	4	4	4	5	17	5	5	4	5	19
43	5	5	5	4	5	24	5	4	5	3	17	5	5	4	5	19	5	5	5	4	19
44	4	5	4	4	5	22	4	4	5	4	17	4	4	4	4	16	4	4	3	4	15
45	5	4	5	3	5	22	5	4	5	5	19	4	5	4	5	18	3	5	5	4	17
46	5	5	5	4	5	24	4	5	4	5	18	3	5	5	4	17	3	5	5	5	18
47	5	5	4	5	3	22	5	5	2	5	17	5	5	5	4	19	3	5	5	4	17
48	5	5	4	5	5	24	5	4	3	5	17	3	5	5	3	16	5	5	5	4	19
49	4	5	5	3	5	22	5	3	5	5	18	5	3	5	4	17	5	4	4	5	18
50	5	5	5	5	4	24	5	5	4	5	19	5	4	5	5	19	5	4	5	5	19
51	5	4	4	4	4	21	5	5	3	5	18	5	4	5	4	18	4	5	3	5	17
52	5	5	4	5	4	23	4	5	4	5	18	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
53	5	5	4	5	5	24	5	5	4	5	19	4	5	3	5	17	5	5	5	5	20
54	5	5	5	4	5	24	5	5	5	4	19	5	5	4	5	19	5	4	5	5	19
55	5	5	4	5	5	24	4	5	5	5	19	3	5	5	4	17	5	4	5	5	19
56	5	4	5	4	5	23	3	5	5	5	18	5	4	3	5	17	5	5	4	5	19
57	5	5	4	5	5	24	4	5	4	5	18	5	4	3	5	17	5	5	4	5	19
58	5	4	5	5	4	23	5	5	5	4	19	5	5	5	5	20	4	5	3	5	17
59	5	4	5	5	5	24	4	4	5	5	18	5	4	5	5	19	5	4	5	5	19
60	5	3	5	5	4	22	3	3	3	3	12	5	4	3	3	15	3	3	3	3	12



NO	PERCEIVED EASE OF USE					TOTAL	E-SERVICE QUALITY				TOTAL	DATA SECURITY				TOTAL	KEPUASAN PENGGUNA				TOTAL
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	
61	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
62	4	4	4	4	4	20	3	3	3	4	13	4	4	4	5	17	4	3	3	4	14
63	5	5	4	4	4	22	3	4	3	4	14	5	3	5	4	17	4	3	4	4	15
64	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
65	3	1	2	2	3	11	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8
66	5	5	4	4	5	23	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	4	5	3	5	17
67	5	5	4	4	3	21	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
68	2	3	3	3	4	15	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	4	13
69	3	4	4	4	3	18	3	4	4	4	15	2	2	2	2	8	3	3	3	4	13
70	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
71	5	4	5	4	4	22	4	4	5	4	17	3	3	3	3	12	3	3	3	4	13
72	4	5	4	4	3	20	4	5	4	4	17	5	4	3	3	15	4	4	4	3	15
73	5	5	5	4	5	24	4	4	4	5	17	4	5	5	5	19	5	4	4	4	17
74	4	4	4	4	5	21	5	4	4	5	18	4	4	5	4	17	5	4	4	4	17
75	4	4	3	4	4	19	4	3	4	3	14	5	4	4	4	17	4	3	4	4	15
76	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
77	4	4	4	5	4	21	4	4	4	4	16	4	3	4	4	15	4	4	4	4	16
78	3	4	3	5	4	19	4	3	3	3	13	4	4	4	4	16	4	3	3	4	14
79	5	4	4	5	4	22	4	4	4	5	17	4	5	4	3	16	5	4	4	4	17
80	4	5	4	4	5	22	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17	5	4	4	5	18
81	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20

NO	PERCEIVED EASE OF USE					TOTAL	E-SERVICE QUALITY				TOTAL	DATA SECURITY				TOTAL	KEPUASAN PENGGUNA				TOTAL
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	
82	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
83	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	2	2	2	2	8	3	3	3	3	12
84	3	5	4	4	3	19	3	4	5	4	16	3	4	5	3	15	3	4	5	4	16
85	5	5	5	5	5	25	3	4	4	3	14	3	4	4	3	14	3	4	4	5	16
86	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
87	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
88	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
89	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
90	5	5	5	5	5	25	5	4	5	5	19	5	5	5	5	20	5	4	5	5	19
91	3	4	3	3	3	16	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	4	4	3	14
92	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
93	4	3	3	4	5	19	3	4	5	4	16	3	4	4	3	14	4	4	3	3	14
94	5	5	5	5	4	24	3	4	5	3	15	5	4	3	2	14	5	4	3	2	14
95	4	3	2	3	3	15	4	5	3	4	16	4	3	4	3	14	5	4	3	3	15
96	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
97	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
98	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
99	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
100	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
	445	431	418	420	411	2125	405	404	406	413	1628	407	404	403	395	1609	410	403	399	417	1629



### Lampiran 3

## UJI VALIDASI

### 1. *Perceived ease of use*

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	TOTAL.X.1
X1.1	Pearson Correlation	1	.554**	.594**	.415**	.351**	.683**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.2	Pearson Correlation	.554**	1	.537**	.541**	.415**	.702**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.3	Pearson Correlation	.594**	.537**	1	.478**	.459**	.703**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.4	Pearson Correlation	.415**	.541**	.478**	1	.518**	.673**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.5	Pearson Correlation	.351**	.415**	.459**	.518**	1	.627**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
TOTAL.X.1	Pearson Correlation	.683**	.702**	.703**	.673**	.627**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

### 2. *E-Service Quality*

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	TOTAL.X.2
X2.1	Pearson Correlation	1	.577**	.428**	.524**	.746**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X2.2	Pearson Correlation	.577**	1	.267**	.495**	.686**
	Sig. (2-tailed)	.000		.007	.000	.000

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





1. 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.

X2.3	N	100	100	100	100	100
	Pearson Correlation	.428**	.267**	1	.356**	.605**
	Sig. (2-tailed)	.000	.007		.000	.000
X2.4	N	100	100	100	100	100
	Pearson Correlation	.524**	.495**	.356**	1	.700**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
TOTAL.X.2	N	100	100	100	100	100
	Pearson Correlation	.746**	.686**	.605**	.700**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

### 3. Data Security

		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	TOTAL.X.3
X3.1	Pearson Correlation	1	.635**	.581**	.546**	.776**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X3.2	Pearson Correlation	.635**	1	.575**	.495**	.753**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X3.3	Pearson Correlation	.581**	.575**	1	.591**	.767**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X3.4	Pearson Correlation	.546**	.495**	.591**	1	.738**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
TOTAL.X.3	Pearson Correlation	.776**	.753**	.767**	.738**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

### 4. Kepuasan Pengguna

		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	TOTAL.Y
Y.1	Pearson Correlation	1	.430**	.489**	.530**	.774**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
Y.2	Pearson Correlation	.430**	1	.598**	.492**	.784**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100

Hal Cipta Diindungi Undang-Undang

Y.3	Pearson Correlation	.489**	.598**	1	.539**	.829**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
Y.4	Pearson Correlation	.530**	.492**	.539**	1	.799**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
TOTAL.Y	Pearson Correlation	.774**	.784**	.829**	.799**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100



UIN SUSKA RIAU

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



## Lampiran 4

### UJI REABILITAS

#### 1. *Perceived Ease of use*

##### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.825	.826	5

#### 2. *E-Service Quality*

##### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.760	.759	4

#### 3. *Data Security*

##### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.841	.842	4

#### 4. *Kepuasan Pengguna*

##### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.808	.808	4

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

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





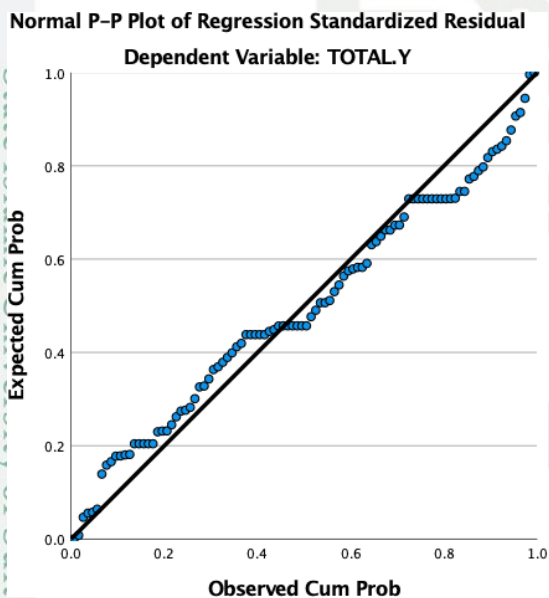
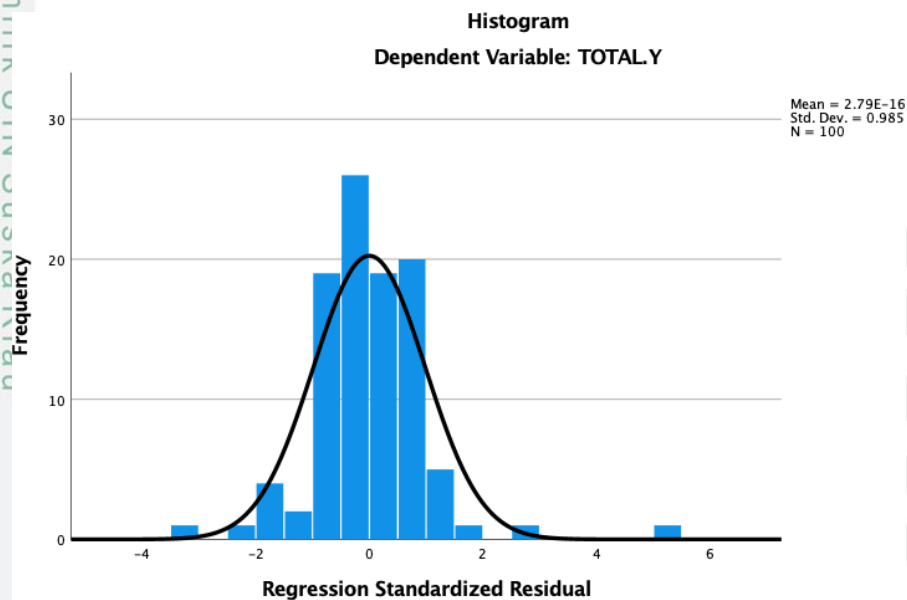
## Lampiran 5

### UJI ASUMSI KLASIK

#### 1. Uji Normalitas

##### 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.

### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	-.1930349
	Std. Deviation	1.65456123
Most Extreme Differences	Absolute	.082
	Positive	.082
	Negative	-.080
Kolmogorov-Smirnov Z		.083
Asymp. Sig. (2-tailed)		.098

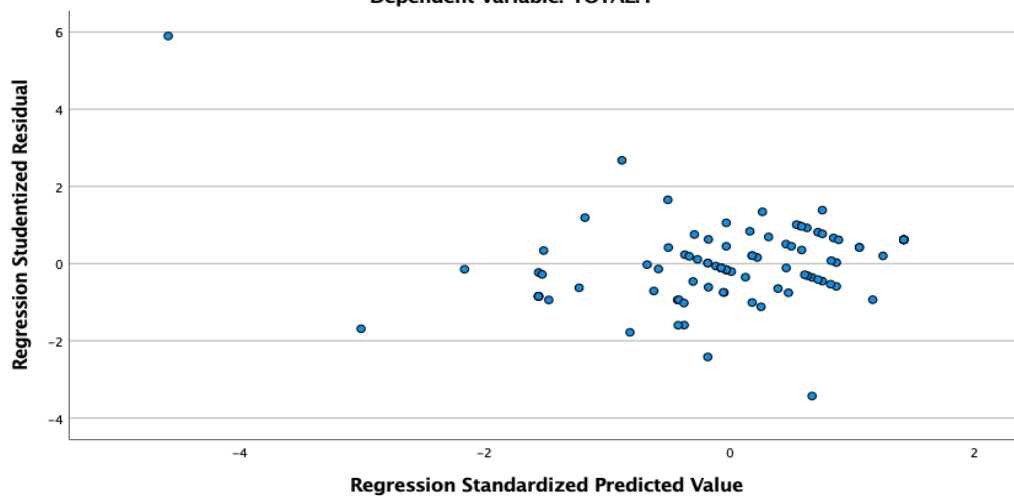
## 2. Uji Multikolinieritas

### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	4.934	1.071		4.605	.000		
	X.1	.079	.102	.108	.778	.439	.231	4.320
	X.2	.319	.115	.349	2.784	.006	.283	3.529
	X.3	.285	.099	.352	2.886	.005	.299	3.344

## 3. Heterokedasitas

Scatterplot  
Dependent Variable: TOTAL.Y



#### 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.

#### 4. Uji Autokorelasi

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.854a	.728	.717	1.33311	1.801







**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 6**

**ANALISIS LINEAR BERGANDA**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.934	1.071		4.605	.000
	X.1	.079	.102	.108	.778	.439
	X.2	.319	.115	.349	2.784	.006
	X.3	.285	.099	.352	2.886	.005



**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 7

### UJI HIPOTESIS

#### 1. Uji T (Uji Parsial)

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.934	1.071		4.605	.000
	X.1	.079	.102	.108	.778	.439
	X.2	.319	.115	.349	2.784	.006
	X.3	.285	.099	.352	2.886	.005

#### 2. Uji F (Simultan)

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	352.373	3	117.458	42.872	.000 <sup>b</sup>
	Residual	263.017	96	2.740		
	Total	615.390	99			

#### 3. Uji Koefisien Determinasi

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.757 <sup>a</sup>	.573	.559	1.65522

UIN SUSKA RIAU



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

كلية العلوم الاقتصادية و الاجتماعية

FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES

Jl. H.R. Soebrantas No.155 KM.15 Tuahmadani Tampan, Pekanbaru 28298 PO.Box.1004 Telp. 0761-562051  
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: fekonsos@uin-suska.ac.id

Nomor : B-1664/Un.04/F.VII.1/PP.00.9/02/2025  
Sifat : Biasa  
Lampiran : -  
Perihal : Bimbingan Skripsi

14 Februari 2025

Yth. Saipul Al Sukri, M.Si.  
Dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial  
UIN Sultan Syarif Kasim Riau  
Pekanbaru

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, bersama ini kami sampaikan kepada Saudara bahwa :

N a m a : Puput Aprilia  
NIM : 12170121448  
Jurusan : Manajemen  
Semester : VIII (delapan)

adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memenuhi syarat untuk menyusun skripsi dengan judul: "PENGARUH PERCEIVED EASE OF USE, E-SERVICE QUALITY DAN DATA SECURITY TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI E-WALLET DANA DI KOTA PEKANBARU". Sehubungan dengan hal di atas, Saudara ditunjuk sebagai Pembimbing Skripsi mahasiswa tersebut.

Demikian disampaikan, atas bantuan Saudara diucapkan terima kasih.

Wassalam

Wakil Dekan I



Dr. Kamaruddin, S.Sos., M.Si.  
NIP. 19790101 200710 1 003

Tembusan :  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau

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





UIN SUSKA RIAU

**KEMENTERIAN AGAMA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL**  
**كلية العلوم الاقتصادية والاجتماعية**

**FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES**

Jl. H.R. Soebrantas No. 55 Km. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box 1400 Telp. 0761-562051  
 Fax 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail. : fekonsos@uin-suska.ac.id

Nomor : B-1747/Un.04/F.VII/PP.00.9/02/2025  
 Sifat : Biasa  
 Lampiran : -  
 Hal : **Mohon Izin Riset**

19 Februari 2025

Yth. Kepala Dinas Penanaman Modal dan  
 Pelayanan Terpadu Satu Pintu  
 Provinsi Riau  
 Jl. Jend.Sudirman No.460 Jadirejo  
 Kec. Sukajadi Kota Pekanbaru  
 Riau 28121

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri  
 Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini menyampaikan bahwa mahasiswa :

Nama : Puput Aprilia  
 NIM. : 12170121448  
 Jurusan : Manajemen  
 Semester : VIII (delapan)

bermaksud melakukan Riset di tempat Bapak/Ibu dengan judul: "**Pengaruh Perceived Ease Of Use, E-service Quality dan Data Security terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi E-wallet Dana di Kota Pekanbaru**". Untuk itu kami mohon Bapak/Ibu berkenan memberikan izin Riset dan bantuan data dalam rangka penyelesaian penulisan skripsi mahasiswa tersebut.

Demikianlah, atas bantuan dan kerjasama Bapak/Ibu diucapkan terima kasih.



Dr. Mahyarni, S.E., M.M.  
 NIP. 19700826 199903 21001



## BIOGRAFI PENULIS



Puput Aprilia, lahir di Kebun Lado pada tanggal 24 April 2003, penulis merupakan anak keenam dari enam bersaudara. Merupakan anak dari pasangan Bapak Zulkifli, MS dan Ibu Hartati, memiliki 4 kakak bernama Ida, Alm. Juliani, Juliana, dan Retni Arindi. Penulis juga memiliki 1 abang bernama Kadri Perdana Putra. Pendidikan formal yang ditempuh penulis adalah TK Mutiara Desa Kebun Lado dan lulus pada tahun 2009. Selanjutnya penulis melanjutkan jenjang pendidikan di SDN 005 Kebun Lado dan lulus pada tahun 2015. Kemudian melanjutkan pendidikan di SMPN 1 Singingi dan lulus pada tahun 2018. Kemudian melanjutkan Pendidikan SMAN 1 Singingi dan lulus pada tahun 2021. Setelah itu penulis melanjutkan pendidikan Strata-1 pada program studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau pada tahun 2021 dan menamatkan pada tahun 2025. Pada tanggal 10 Juni 2025 penulis menyelesaikan Skripsi tersebut dengan melakukan Ujian Oral Comprehensif sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (SM) program studi S1 Manajemen dengan judul skripsi “Pengaruh *Perceived ease of use*, *E-Service Quality* dan *Data Security* Terhadap kepuasan pengguna Aplikasi *e-wallet* DANA di kota Pekanbaru”. Berkat rahmat Allah SWT penulis dinyatakan lulus dengan gelar Sarjana Manajemen (SM) pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.