

***The Influence Of Service Quality, Trust, and Security on Customer Satisfaction of Digital Wallet DANA
(A Case Study of DANA User in DKI Jakarta Province)***

By Reihan Fito Ananta

Abstract

The development of technology is now a positive thing because it can make it easier for someone in everything to be easier and faster, especially in digital transactions, therefore these demands present innovations in the field of financial technology, namely digital wallets that provide convenience in conducting transactions and digital payments. This study aims to test and prove whether there is a partial effect of service quality, trust and security on customer satisfaction with the DANA digital wallet. The object of this study are DANA digital wallet users who have made more than 2 transactions and are domiciled in DKI Jakarta. This research uses primary data and is a quantitative research. The sampling technique uses non-probability sampling with purposive sampling method with an error rate of 5%. The data source was obtained by distributing questionnaires to 100 respondents via the Google Form. Data analysis techniques used in this research are descriptive and inferential data analysis techniques. Based on the results of data processing using the SmartPLS 3.0 software test tool with path coefficient analysis techniques, it can be shown that (1) service quality has a significant effect on customer satisfaction with a path coefficient value of 0.460. (2) trust has a significant effect on customer satisfaction with a path coefficient value of 0.314. (3) security has no significant effect on customer satisfaction with a path coefficient value of 0.079.

Keywords: *Service Quality, Trust, Security, Customer Satisfaction, E-wallet, DANA*

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPERCAYAAN, DAN
KEAMANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
DOMPET DIGITAL DANA
(Studi Kasus Pengguna DANA di DKI Jakarta)**

Oleh Reihan Fito Ananta

Abstrak

Perkembangan teknologi saat ini menjadi sebuah hal positif karena dapat memudahkan seseorang dalam segala hal menjadi lebih mudah dan cepat terlebih dalam bertransaksi secara digital oleh karena itu tuntutan tersebut menghadirkan inovasi di bidang teknologi finansial yaitu dompet digital yang memberikan kemudahan dalam melakukan transaksi dan pembayaran secara digital. Penelitian ini bertujuan untuk menguji serta membuktikan apakah terdapat pengaruh kualitas layanan, kepercayaan dan keamanan terhadap kepuasan pelanggan dompet digital DANA secara parsial. Objek pada penelitian ini adalah pengguna dompet digital DANA yang pernah bertransaksi lebih dari 2 kali dan berdomisili di DKI Jakarta. Penelitian ini menggunakan data primer dan merupakan penelitian kuantitatif. Teknik pengumpulan sampel menggunakan metode *non probability sampling* dengan jenis *purposive sampling* dengan tingkat taraf kesalahan sebesar 5%. Sumber data diperoleh dengan melakukan penyebaran kuesioner kepada 100 responden melalui *Google Form*. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian adalah teknik analisis data deskriptif dan inferensial. Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan alat uji *software* SmartPLS 3.0 dengan teknik analisis koefisien jalur maka dapat ditunjukkan bahwa (1) kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,460. (2) kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,314. (3) keamanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,079.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Kepercayaan, Keamanan, Kepuasan Pelanggan, Dompet Digital, DANA