

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

IV.1 Deskripsi Objek Penelitian



PT. Debit Espay Indonesia Koe ataupun biasanya disebut dengan DANA adalah sebuah perusahaan yang bergerak dan beroperasi dibidang *financial technology* yang bertujuan menghadirkan layanan keuangan inklusif untuk memberdayakan masyarakat indonesia demi kehidupan yang lebih baik. Serta bertujuan untuk menjadi salah satu Pilar Ekonomi Digital di Indonesia dengan memungkinkan masyarakat untuk bertransaksi secara lancar. DANA sebagai platform layanan pembayaran yang aman dan terukur untuk menghubungkan semua orang berdasarkan teknologi dengan tujuan untuk menyediakan sistem pembayaran seluler yang dapat dipercaya dan aman di Indonesia dalam memenuhi kebutuhan pelanggan dalam bertransaksi secara digital.

DANA telah memperoleh izin operasi oleh Bank Indonesia sejak tahun 2018 melalui surat izin penetapan yaitu Surat Bank Indonesia No.20/17/20/DSSK/Srt/B tanggal 5 November 2018 dengan jenis usaha (cluster) *E-wallet*. Sejak diluncurkan DANA telah memberikan sebuah solusi kepada pengguna dan juga merchant dengan sistem yang telah terintegrasi dan bekerja sama dengan berbagai merchant dan aplikasi online terkenal lainnya yang menjadi sebagai sebuah cara membayar secara digital, dapat dilakukan dengan offline ataupun online sebagai bentuk dukungan terhadap Digitalisasi UMKM Indonesia dengan melalui platform dana bisnis.

IV.2 Deskripsi Data Penelitian

Terdapat 4 variabel di dalam penelitian ini yakni Kualitas Layanan, Kepercayaan, Keamanan, dan Kepuasan Pelanggan yang diukur dengan penyebaran kuesioner terhadap 100 responden di Kota DKI Jakarta melalui google form. Berikut ini adalah rincian terhadap deskripsi data responden yang telah ikut serta dalam membantu penelitian ini.

IV.2.1 Deskripsi Data Responden

Pada penelitian ini, peneliti melangsungkan penyebaran kuesioner pada 100 responden untuk mencari data yang sesuai dan selaras dengan kriteria yang telah ditetapkan dalam menginterpretasikan hasil penelitian. Berikut ini kategori responden pengguna dompet digital DANA di DKI Jakarta yang telah berpartisipasi dalam penelitian.

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Wilayah Domisili

Berikut merupakan hasil yang diperoleh dengan menyebarkan kuesioner yang telah dilakukan dan sesuai dengan karakteristik domisili setiap responden yang berasal dari wilayah di DKI Jakarta, adapun hasilnya dapat diketahui di dalam Tabel 8:

Tabel 8. Karakteristik Responden Berdasarkan Wilayah Domisili

Wilayah Domisili	Frekuensi	Persentase (%)
Jakarta Selatan	28	28%
Jakarta Timur	28	28%
Jakarta Pusat	14	14%
Jakarta Utara	10	10%
Jakarta Barat	20	20%
Total	100	100%

Sumber : data diolah (2022)

Berdasarkan pada tabel diatas, maka bisa direpresentasikan yakni karakteristik dari responden yang mengisi kuesioner berdasarkan wilayah domisili DKI Jakarta, maka responden yang tinggal pada wilayah Jakarta Selatan yaitu berjumlah 28 responden memiliki tingkat persentase 28%, yang tinggal di wilayah Jakarta Timur berjumlah 28 responden memiliki tingkat persentase 28%, selanjutnya yang tinggal pada wilayah Jakarta Pusat berjumlah 14 responden memiliki tingkat persentase 14%, kemudian yang tinggal pada wilayah Jakarta

Utara berjumlah 10 responden memiliki tingkat persentase 10%, dan terakhir yang tinggal pada wilayah Jakarta Barat berjumlah 20 responden memiliki tingkat persentase 20%. Maka berdasarkan data tersebut bisa diambil kesimpulan yakni pengguna aplikasi dompet digital DANA di DKI Jakarta di dominasi paling banyak oleh wilayah Jakarta Selatan dan Jakarta Timur.

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Hasil yang diperoleh dari menyebarkan kuesioner, yakni didapati karakteristik usia setiap responden, yang dapat diketahui pada tabel berikut:

Tabel 9. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Frekuensi	Persentase (%)
17-25 Tahun	96	96%
26-34 Tahun	3	3%
35-43 Tahun	0	0%
>43 Tahun	1	1%
Total	100	100%

Sumber : data diolah (2022)

Berdasarkan data pada tabel diatas, maka dapat direpresentasikan yakni karakteristik responden sesuai dengan rentang usia dimana telah dikategorikan kedalam 4 bagian rentang usia, maka diketahui kisaran usia 17-25 Tahun berjumlah 96 responden dengan tingkat persentase 96%, lalu kisaran usia 26-34 Tahun berjumlah 3 responden memiliki tingkat persentase 3%, lalu kisaran usia 35-43 Tahun berjumlah 0 responden memiliki tingkat persentase 0%, serta kisaran usia >43 Tahun berjumlah 1 responden memiliki tingkat persentase 1%. Berdasarkan data yang diperoleh tersebut selanjutnya bisa disimpulkan jika pengguna aplikasi dompet digital DANA lebih banyak digunakan oleh usia yang masih produktif yang juga merupakan generasi milenial berada di kisaran usia 17-25 tahun yang memiliki kemampuan dan pengetahuan lebih terhadap teknologi sehingga lebih baik dalam menggunakan aplikasi dompet digital dalam melakukan transaksi.

3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Hasil yang diperoleh dari menyebarkan kuesioner yakni didapati karakteristik jenis kelamin setiap responden dapat diketahui pada tabel berikut:

Tabel 10. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Pria	32	32%
Wanita	68	68%
Total	100	100%

Sumber: data diolah (2022)

Berdasarkan data dari tabel diatas, maka dapat direpresentasikan bahwa karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, maka diketahui responden dengan jenis kelamin pria berjumlah 32 responden memiliki tingkat persentase 32%, serta responden dengan jenis kelamin wanita berjumlah 68 responden memiliki tingkat persentase 68%. Maka dari data tabel diatas dapat diambil simpulan bahwa pengguna aplikasi dompet digital DANA di DKI Jakarta di dominasi paling banyak oleh wanita.

IV.2.2 Analisis Data Deskriptif

Pada penelitian ini dalam melakukan analisis data deskriptif dilakukan dengan cara melakukan perhitungan terhadap indeks jawaban responden terhadap respon dari kuesioner yang telah dijawab dengan menggunakan *three box method* untuk merepresentasikan pandangan responden terhadap pertanyaan-pertanyaan terkait variabel penelitian yang dibagi menjadi 3 bentuk intepretasi yaitu rendah, sedang, dan tinggi:

1. Analisis Indeks Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

Hasil dari jawaban responden terkait kuesioner yang telah dijawab terkait variabel Kepuasan Pelanggan yang terdiri dari 6 butir pernyataan yang dibuat dengan menggunakan dimensi dan indikator terkait.

Tabel 11. Nilai Indeks Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan

Kepuasan Pelanggan	STS	TS	R	S	SS	Nilai Indeks	Persentase (%)
KP1	0	0	9	43	48	439	88%
KP2	0	0	6	39	55	449	90%
KP3	0	0	15	58	47	432	86%
KP4	0	3	15	36	46	425	85%
KP5	0	1	5	38	56	449	90%
KP6	0	3	11	31	55	438	88%
Rata-Rata Nilai Indeks (%)						88%	

Sumber: data diolah (2022)

Reihan Fito Ananta, 2022

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

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, S1 Manajemen

[www.upnvj.ac.id – www.library.upnvj.ac.id – www.repository.upnvj.ac.id]

Berdasarkan pada data yang ada di tabel 11, maka nilai indeks tertinggi dari butir setiap butir pernyataan terdapat pada butir KP2 yaitu nilai indeks sebesar 439 dengan persentase sebesar 90%, pernyataan pada indikator KP2 yaitu terkait “Layanan transaksi pada DANA sesuai dengan kebutuhan pengguna”. Berdasarkan hal tersebut maka pengguna layanan aplikasi DANA telah merasakan bahwa layanan yang diberikan telah sesuai dalam kebutuhan transaksi penggunanya. Lalu nilai indeks terendah terdapat pada butir KP4 dengan nilai indeks sebesar 425 dengan persentase sebesar 85%, pernyataan pada indikator KP4 yaitu terkait “Membagikan pengalaman serta manfaat yang dirasakan setelah menggunakan aplikasi DANA kepada kerabat maupun orang lain”.

Dari data keseluruhan tabel maka rata-rata nilai indeks jawaban serta pandangan responden terhadap variabel kepuasan pelanggan yaitu sebesar 88%. Nilai itu berdasarkan perhitungan *three box method* maka termasuk dalam kategori tinggi maka dalam kategori ini dapat dinilai bahwa DANA telah membuat penggunanya merasa puas khususnya di DKI Jakarta.

2. Analisis Indeks Jawaban Responden Terhadap Variabel Kualitas Layanan (X1)

Berikut ini merupakan hasil dari jawaban responden terkait kuesioner yang telah dijawab terkait variabel Kualitas Layanan yang terdiri dari 10 butir pernyataan yang dibuat dengan menggunakan dimensi dan indikator terkait. Analisis indeks skor jawaban dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 12. Nilai Indeks Jawaban Responden Terhadap Variabel Kualitas Layanan

Kualitas Layanan	STS	TS	R	S	SS	Nilai Indeks	Persentase (%)
KL1	0	1	12	41	46	432	86%
KL2	0	1	4	38	57	451	90%
KL3	0	1	14	42	43	427	85%
KL4	1	4	12	42	41	418	84%
KL5	2	3	29	37	29	388	78%
KL6	2	3	23	38	34	399	80%
KL7	2	0	8	22	68	454	91%

Kualitas Layanan	STS	TS	R	S	SS	Nilai Indeks	Persentase (%)
KL8	0	1	8	27	64	454	91%
KL9	1	4	14	37	44	419	84%
KL10	0	2	16	40	42	422	84%
Rata-rata Nilai Indeks (%)						85%	

Sumber: data diolah (2022)

Berdasar pada data yang ada di tabel 12, maka nilai indeks tertinggi dari butir setiap butir pernyataan terdapat pada butir KL7 dan KL8 yaitu nilai indeks sebesar 454 dengan persentase sebesar 91%, pernyataan pada indikator KL7 yaitu terkait “*Top up* saldo DANA dapat dilakukan dengan mudah dan cepat”, dan KL8 yaitu “Penggunaan fitur PIN (*Personal Indetification Number*), *face verification* dan *DANA Protection* memberikan jaminan proteksi kepada pengguna”. Oleh karena hal itu selanjutnya bisa dikatakan jika pengguna layanan aplikasi DANA telah merasakan kualitas layanan yang diberikan terkait *top up* saldo dana yang mudah dan cepat serta penggunaan fitur keamanan seperti PIN, *face verification*, dan *DANA Protection* yang memberikan kemudahan dan keamanan layanan kepada penggunannya. Lalu nilai indeks terendah terdapat pada butir KL5 dengan nilai indeks sebesar 388 dengan persentase sebesar 78%, pernyataan pada indikator KL5 yaitu terkait “*Customer service* DANA sangat tanggap dalam menangani keluhan”. Berdasarkan hal tersebut maka dalam hal ini DANA dapat meningkatkan lagi kualitas layanannya terkait penanganan keluhan para penggunanya.

Dari data keseluruhan tabel maka rata-rata nilai indeks jawaban serta pandangan responden terhadap variabel kualitas layanan yaitu sebesar 85%. Nilai itu berdasarkan perhitungan *three box method* maka termasuk dalam kategori tinggi maka dalam kategori ini dapat dinilai bahwa DANA telah memberikan kualitas layanan yang baik kepada penggunanya khususnya di DKI Jakarta.

3. Analisis Indeks Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepercayaan (X2)

Jawaban responden yang telah dihasilkan terkait kuesioner yang telah dijawab terkait variabel Kepercayaan yang terdapat 8 butir pernyataan yang dibuat melalui penggunaan dimensi dan indikator terkait. Hasil analisis indeks skor berdasarkan jawaban bisa dilihat di tabel 13:

Reihan Fito Ananta, 2022

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

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, S1 Manajemen

[www.upnvj.ac.id – www.library.upnvj.ac.id – www.repository.upnvj.ac.id]

Tabel 13. Nilai Indeks Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepercayaan

Kepercayaan	STS	TS	R	S	SS	Nilai Indeks	Persentase (%)
KPC1	0	1	8	37	54	444	89%
KPC2	0	2	8	42	48	436	87%
KPC3	0	0	8	36	56	448	90%
KPC4	0	1	8	43	48	438	88%
KPC5	2	1	15	30	52	429	86%
KPC6	2	2	22	37	37	405	81%
KPC7	0	1	6	48	45	437	87%
KPC8	0	1	8	45	45	434	87%
Rata-rata Nilai Indeks (%)						87%	

Sumber: data diolah (2022)

Tabel 13 menunjukkan hasil analisis data, yakni nilai indeks tertinggi dari butir setiap butir pernyataan terdapat pada butir KPC3 yaitu nilai indeks sebesar 448 dengan persentase sebesar 90%, pernyataan pada indikator KPC3 yaitu terkait “Aplikasi DANA telah memenuhi fungsinya pada umumnya untuk bertransaksi sebagai aplikasi dompet digital”. Berdasarkan hal tersebut maka pengguna layanan telah merasakan bahwa aplikasi DANA telah melakukan fungsinya dalam memenuhi kepercayaan penggunanya dalam bertransaksi sebagai aplikasi dompet digital. Lalu nilai indeks terendah terdapat pada butir KPC6 dengan nilai indeks sebesar 405 dengan persentase sebesar 81%, pernyataan pada indikator KPC6 yaitu terkait “Customer Service DANA memberikan layanan bantuan dengan cepat dan baik”. Berdasarkan hal maka DANA harus meningkatkan lagi terkait kecepatan dalam melakukan penanganan keluhan para penggunanya dengan baik.

Dari data keseluruhan tabel maka rata-rata nilai indeks jawaban serta pandangan responden terhadap variabel kepercayaan yaitu sebesar 87%. Nilai ini berdasarkan perhitungan *three box method* maka termasuk dalam kategori tinggi maka dalam kategori ini dapat dinilai bahwa DANA telah memberikan kepercayaan yang membuat penggunanya merasa percaya terhadap layanan yang diberikan DANA khususnya di DKI Jakarta.

4. Analisis Indeks Jawaban Responden Terhadap Variabel Keamanan (X3)

Jawaban responden yang telah diperoleh terkait kuesioner yang telah dijawab terkait variabel Keamanan yang terdiri dari 6 butir pernyataan yang dibuat dengan menggunakan dimensi dan indikator terkait disajikan pada Tabel 14. Analisis indeks skor jawaban dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 14. Nilai Indeks Jawaban Responden Terhadap Variabel Keamanan

Keamanan	STS	TS	R	S	SS	Nilai Indeks	Persentase (%)
KMN1	0	1	4	39	56	450	90%
KMN2	0	2	14	43	41	432	85%
KMN3	1	1	11	39	48	432	86%
KMN4	0	1	14	35	50	434	87%
KMN5	0	2	9	39	50	437	87%
KMN6	0	1	11	39	49	436	87%
Rata-rata Nilai Indeks						87%	

Sumber: data diolah (2022)

Berdasarkan data pada tabel 14 diatas, maka nilai indeks tertinggi dari butir setiap butir pernyataan terdapat pada butir KMN1 yaitu nilai indeks sebesar 450 dengan persentase sebesar 90%, pernyataan pada indikator KMN1 yaitu terkait “Layanan transaksi online yang dilakukan pada aplikasi DANA dilindungi”. Berdasarkan hal tersebut maka pengguna layanan telah merasakan bahwa aplikasi DANA telah memberikan keamanan perlindungan terhadap layanan transaksi secara online. Lalu nilai indeks terendah terdapat pada butir KMN2 dengan nilai indeks sebesar 432 dengan persentase sebesar 85%, pernyataan pada indikator KMN2 yaitu terkait “DANA menjaga data para pengguna agar tidak bocor dan aman dari *hacker*”. Berdasarkan hal tersebut maka DANA harus memberikan jaminan keamanan terkait data pengguna agar tidak bocor dan aman.

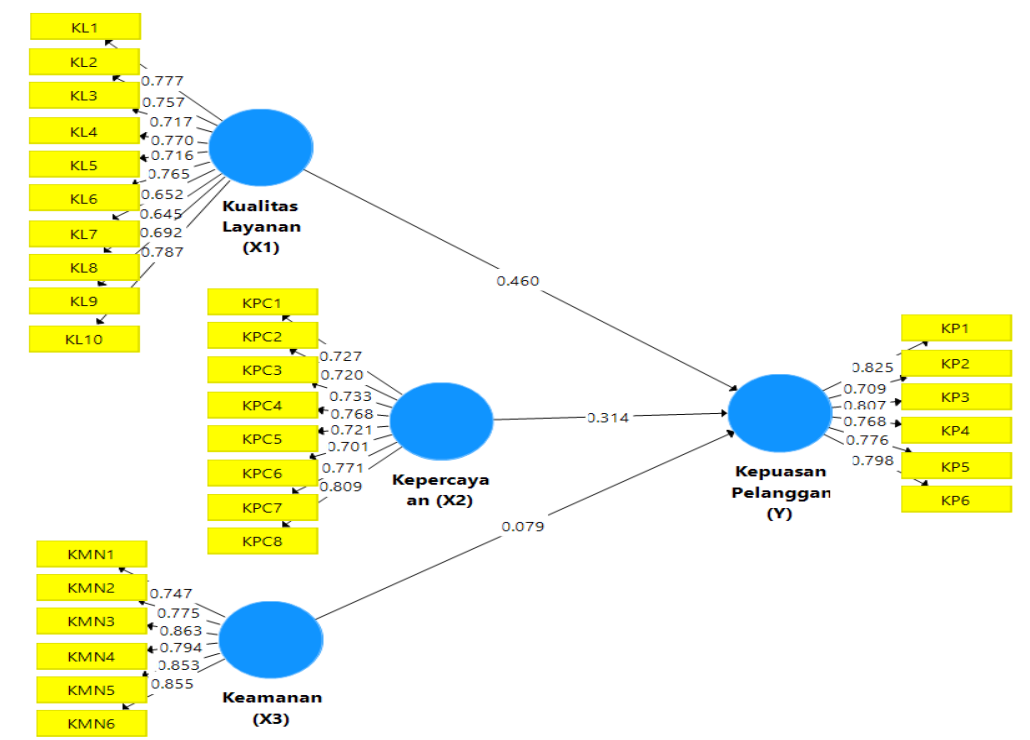
Dari data keseluruhan tabel maka rata-rata nilai indeks jawaban serta pandangan responden terhadap variabel keamanan yaitu sebesar 87%. Nilai ini berdasarkan perhitungan *three box method* maka termasuk dalam kategori tinggi maka dalam kategori ini dapat dinilai bahwa DANA telah memberikan kemanan

yang membuat penggunanya merasa aman dan dilindungi terhadap layanan transaksi yang diberikan DANA khususnya di DKI Jakarta.

IV.3 Analisis Data Inferensial

IV.3.1 Model Pengukuran (*Outer Model*)

Penelitian ini, langkah awal yang dimulai yaitu dengan melakukan pengujian *outer model* terhadap masing-masing konstruk variabel yakni, Kepuasan Pelanggan, Kualitas Layanan, Kepercayaan, serta Keamanan dalam mengetahui loading factor dari setiap konstruk variabel telah memenuhi kriteria dan validitas. Dalam pengujian *outer model* nilai loading factor dapat dinyatakan valid apabila nilai korelasinya $>0,70$, sedangkan berdasarkan dari Ghazali nilai loading factor diantara 0,50-0,60 tetap dapat diterima dan dianggap cukup. Berikut ini diagram jalur beserta nilai loading factor pada setiap variabel:



Sumber: Hasil Output SmartPLS 3.0 (2022)

Gambar 10. Diagram Jalur Outer Model

Hasil perhitungan diagram jalur tersebut menunjukkan bahwa tidak ada nilai loading factor yang berada dibawah $<0,50$. Oleh karenanya bisa disimpulkan jika keseluruhan dimensi dan indikator telah mewakili tiap konstruk variabel yaitu

Reihan Fito Ananta, 2022

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

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, S1 Manajemen

[www.upnvj.ac.id – www.library.upnvj.ac.id – www.repository.upnvj.ac.id]

Kepuasan Pelanggan, Kualitas Layanan, Kepercayaan, dan Keamanan serta dinyatakan valid dan dapat diterima sesuai dengan persyaratan serta *outer model* yang telah dibuat telah berhasil dan bisa dilanjutkan ke dalam pengujian data berikutnya.

IV.3.1.1 Uji Validitas Konvergen

Pada tahap uji validitas konvergen setiap dimensi dan indikator penelitian diolah melalui penggunaan *software SmartPLS 3.0* yang menghasilkan output *Outer Loading Factor* yang bisa dilihat pada tabel berikut:

Tabel 15. Nilai *Outer Loading Factor*

	Kepuasan Pelanggan (Y)	Kualitas Layanan (X1)	Kepercayaan (X2)	Keamanan (X3)
KP1	0.825			
KP2	0.709			
KP3	0.807			
KP4	0.768			
KP5	0.776			
KP6	0.798			
KL1		0.777		
KL2		0.757		
KL3		0.717		
KL4		0.770		
KL5		0.716		
KL6		0.765		
KL7		0.652		
KL8		0.645		
KL9		0.692		
KL10		0.787		
KPC1			0.727	
KPC2			0.720	
KPC3			0.733	
KPC4			0.768	
KPC5			0.721	
KPC6			0.701	
KPC7			0.771	
KPC8			0.809	
KMN1				0.747
KMN2				0.775
KMN3				0.863
KMN4				0.794
KMN5				0.853
KMN6				0.855

Sumber: Hasil Output SmartPLS 3.0 (2022)

Reihan Fito Ananta, 2022

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

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, S1 Manajemen

[www.upnvj.ac.id – www.library.upnvj.ac.id – www.repository.upnvj.ac.id]

Berdasarkan pada hasil pada tabel tersebut maka dapat dianalisa yakni tidak terdapat nilai *loading factor* yang memiliki nilai dibawah 0,5 dari setiap pernyataan dan juga dari setiap variabel laten, sehingga setiap instrumen pernyataan telah memenuhi nilai yang ditentukan sehingga uji validitas konvergen (*convergent validity*) telah dinyatakan valid.

IV.3.1.2 Uji Validitas Diskriminan

Lalu tahap selanjutnya dilakukan uji validitas diskriminan untuk mengetahui ketepatan dan keakuratan variabel yang digunakan dalam penelitian serta menilai hubungan konstruk pada setiap variabel, uji diskriminan dengan menggunakan nilai AVE dari pengolahan *software SmartPLS 3.0*, yang dimana jika nilai *AVE* > dari 0,5 oleh karena itu maka dapat dinyatakan bahwa nilai *discriminant validity* baik.

Tabel 16. *Average Variance Extracted (AVE)*

Variabel	<i>Average Variance Extracted (AVE)</i>
Kepuasan Pelanggan (Y)	0.610
Kualitas Layanan (X1)	0.532
Kepercayaan (X2)	0.554
Keamanan (X3)	0.665

Sumber: Hasil Output *SmartPLS 3.0* (2022)

Pada tabel 16 menunjukkan bahwa nilai AVE setiap konstruk variabel berada diatas nilai 0.5, yang berarti nilai AVE tertinggi berada pada variabel Keamanan serta nilai AVE terendah berada di variabel Kualitas Layanan. Dari hasil tersebut bisa dibuat pernyataan yakni konstruk dari tiap variabel sudah mempunyai nilai baik dan valid.

IV.3.1.3 Uji Reliabilitas

Langkah selanjutnya adalah dengan melakukan uji reliabilitas karena semua instrumen dan konstruk variabel telah dinyatakan valid. Uji reliabilitas sendiri dipergunakan dalam mengukur dan mengetahui apakah sebuah alat ukur dalam penelitian yang dipakai bisa diandalkan dan juga dipercaya dalam hal ini ialah konsistensi jawaban responden terhadap pernyataan setiap variabel. Setiap konstruk variabel yang diteliti akan diukur dan bisa dinyatakan reliabel jika nilai *cronbach's alpha* dan *composite reability* jika nilai *cronbach's alpha* > 0.7 dapat

Reihan Fito Ananta, 2022

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

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, S1 Manajemen

[www.upnvj.ac.id – www.library.upnvj.ac.id – www.repository.upnvj.ac.id]

dikatakan reliabel (Ghozali). Adapun pengukuran uji reliabilitas dengan penggunaan aplikasi *SmartPLS 3.0* dan hasilnya bisa dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 17. *Composite Reliability*

Variabel	<i>Composite Reliability</i>
Kepuasan Pelanggan (Y)	0.904
Kualitas Layanan (X1)	0.919
Kepercayaan (X2)	0.909
Keamanan (X3)	0.922

Sumber: Hasil Output *SmartPLS 3.0* (2022)

Berdasarkan tabel 17 diatas, maka diketahui jika nilai *Composite Reliability* pada tiap konstruk variabel memiliki nilai > 0.7 . Adapun nilai *Composite Reliability* paling tinggi pada penelitian ini diperoleh dari variabel Keamanan yang memiliki nilai 0.922 dan nilai *Composite Reliability* terkecil dimiliki oleh variabel kepuasan pelanggan, melalui hal itu maka bisa diambil kesimpulan yakni setiap variabel yang digunakan sudah reliabel serta baik karena berada diatas nilai 0.7. Lalu untuk nilai *Cronbach's Alpha* bisa dilihat pada tabel 18 berikut ini:

Tabel 18. *Cronbach's Alpha*

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>
Kepuasan Pelanggan (Y)	0.872
Kualitas Layanan (X1)	0.902
Kepercayaan (X2)	0.885
Keamanan (X3)	0.899

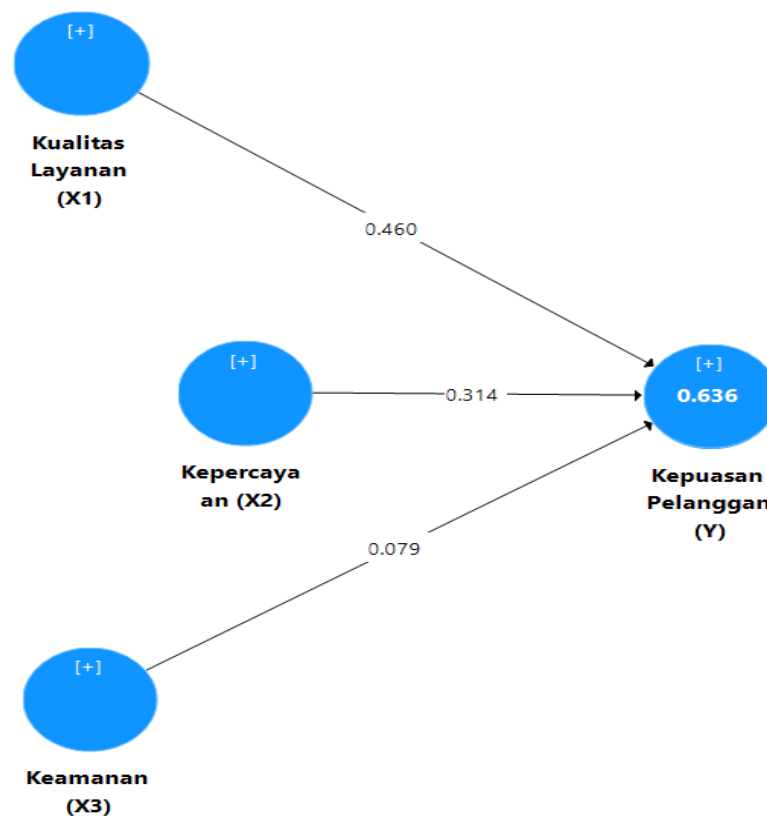
Sumber: Hasil Output *SmartPLS 3.0* (2022)

Lalu pada nilai *Cronbach's Alpha* sendiri juga harus diantara 0.7 - 0.9 untuk dapat dinyatakan reliabel, dapat dilihat pada tabel 18 diatas maka seluruh nilai *Cronbach's Alpha* dari setiap variabel telah memiliki nilai yang lebih dari 0.7 sehingga dapat dinyatakan bahwa semua variabel dalam penelitian sudah reliabel pada setiap konstruksya. Adapun nilai *Cronbach's Alpha* tertinggi terdapat pada variabel Kualitas Layanan dan yang terendah terdapat pada variabel Kepuasan Pelanggan.

Berdasarkan hasil dari pengujian reliabilitas yang sudah dilakukan maka nilai *Composite Reliability* dan juga *Cronbach's Alpha* pada seluruh variabel telah dinyatakan reliabel dan baik sehingga dapat dilanjutkan untuk tahap uji selanjutnya.

IV.3.2 Model Struktural (*Inner Model*)

Selanjutnya dalam penelitian ini dilakukan pengukuran model struktural (*inner model*) dengan melakukan pengujian *R-square* atau pengujian koefisien determinasi dan *Q-Square* yang digunakan untuk mengetahui sejauh apa korelasi dari setiap variabel dependen dengan variabel independennya. Adapun hasil dari pengukuran tersebut dapat dilihat pada tabel dan gambar dibawah berikut:



Gambar 11. Hasil Pengujian Inner Model

IV.3.2.1 Uji Koefisien Determinasi (*R-Square*)

Pengujian koefisien determinasi ataupun *R-Square* yaitu digunakan untuk mengetahui sejauh apa keandalan model yang digunakan dalam menerangkan dan menjelaskan variabel dependen yang digunakan dalam penelitian. Adapun pengujian ini menggunakan aplikasi *SmartPLS 3.0* dan hasil nilai output *R-Square* dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 19. *R-Square*

	<i>R Square</i>	<i>R Square Adjusted</i>
Kepuasan Pelanggan (Y)	0.647	0.636

Sumber: Hasil Output SmartPLS 3.0 (2022)

Dari hasil pengujian tersebut didapati bahwa nilai *R-Square* pada penelitian ini adalah 0.647 dan nilai *R-Square Adjusted* sebesar 0.636 atau 63,6% yang menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan, kepercayaan, dan keamanan memiliki pengaruh kepada variabel kepuasan pelanggan sebesar 63,6% dan sisanya sebesar 36,4% dipengaruhi oleh faktor dan variabel lain diluar penelitian seperti minat pengguna, persepsi kemudahan, persepsi manfaat, ataupun citra merek.

IV.3.2.2 Uji *Q-Square*

Pengujian *Q-Square* digunakan untuk mengetahui kapabilitas dalam memprediksi serta mengobservasi seberapa baik model yang dibuat dalam mengestimasi parameternya. Nilai *Q-Square* sendiri berada di kisaran angka 0 – 1. Dimana jika nilai $Q^2 > 0$ maka itu menunjukkan bahwa model yang digunakan memiliki *predictive relevance* yang baik dan apabila nilai $Q^2 < 0$ menunjukkan bahwa model yang digunakan kurang memiliki *predictive relevance*. Adapun Nilai *Q-Square* yang didapatkan pada pengujian dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 20. *Q-Square*

	SSO	SSE	$Q^2 (=1-SSE/SSO)$
Kepuasan Pelanggan (Y)	600.000	380.068	0.367
Kualitas Layanan (X1)	1000.000	1000.000	
Kepercayaan (X2)	800.000	800.000	
Keamanan (X3)	600.000	600.000	

Sumber: Hasil Output SmartPLS 3.0 (2022)

Dari tabel diatas maka dapat disimpulkan bahwa nilai *Q-Square* dalam penelitian ini ialah sebesar 0.367 atau 36.7% pada variabel kepuasan pelanggan, yang artinya model penelitian yang digunakan pada penelitian ini memiliki nilai *predictive relevance*.

IV.4 Uji Hipotesis dan Analisis

Uji hipotesis dalam penelitian dilangsungkan untuk menjawab setiap rumusan masalah yang telah diajukan dan juga untuk mengetahui apakah terdapat

suatu pengaruh yang signifikan antar variabel dalam penelitian serta mengambil sebuah kesimpulan apakah hipotesis yang diajukan diterima ataupun ditolak. Adapun hasil pengujian hipotesis dapat dilihat dari output nilai *Original Sample*, *T-Statistics*, dan *P Values*. Dalam melakukan uji t digunakan t-tabel adapun penentuannya dengan rumus berikut:

$$df = n - k$$

Keterangan :

- df* = *degree of freedom* / derajat bebas
 n = Jumlah data atau responden
 k = Jumlah variabel

Penggunaan rumus pada penelitian ini yaitu “ $df = 100 - 4 = 96$ ” sehingga diperoleh t tabel yang digunakan pada penelitian ini adalah 1.984 dengan taraf signifikansi sebesar 0.05 atau 5%, berikut ini merupakan hasil uji t statistik menggunakan *bootstrapping* pada *SmartPLS 3.0*:

Tabel 21. Uji *Bootstrapping*

	<i>Original Sample</i>	<i>T-Statistics</i> ($ O/STDEV $)	<i>P Values</i>
Kualitas Layanan (X1) -> Kepuasan Pelanggan (Y)	0.460	3.206	0.001
Kepercayaan (X2) -> Kepuasan Pelanggan (Y)	0.314	2.171	0.030
Keamanan (X1) -> Kepuasan Pelanggan (Y)	0.079	0.730	0.446

Sumber: Hasil Output *SmartPLS 3.0* (2022)

Dari hasil pengujian *bootstrapping* didapatkan hasil pada variabel Kualitas Layanan dengan nilai *original sample* 0.460 dengan t statistik mendapatkan nilai t hitung sebesar $3.206 > t$ tabel 1.984 maka dapat dinyatakan bahwa variabel kualitas layanan berpengaruh terhadap variabel kepuasan pelanggan, lalu nilai *P Values* sebesar $0.001 < 0.05$ sehingga dapat dinyatakan variabel kualitas layanan berpengaruh signifikan dan juga positif terhadap kepuasan pelanggan sehingga dapat dinyatakan bahwa hipotesis pertama diterima.

Lalu pada pengujian *bootstrapping* variabel Kepercayaan didapatkan hasil dengan nilai *original sample* 0.314 dengan dengan t statistik mendapatkan nilai t hitung sebesar $2.171 > t$ tabel 1.984 maka dapat dinyatakan bahwa variabel kualitas

Reihan Fito Ananta, 2022

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

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, S1 Manajemen

[www.upnvj.ac.id – www.library.upnvj.ac.id – www.repository.upnvj.ac.id]

layanan berpengaruh terhadap variabel kepuasan pelanggan, lalu nilai *P Values* sebesar $0.030 < 0.05$ sehingga dapat dinyatakan variabel kepercayaan berpengaruh signifikan dan juga positif terhadap kepuasan pelanggan sehingga dapat dinyatakan bahwa hipotesis kedua diterima.

Berikutnya pada pengujian *bootstrapping* variabel Keamanan didapatkan hasil dengan nilai *original sample* 0.079 dengan dengan t statistik mendapatkan nilai t hitung sebesar $0.730 < t$ tabel 1.984 maka dapat dinyatakan bahwa variabel keamanan tidak berpengaruh terhadap variabel kepuasan pelanggan, lalu nilai *P Values* sebesar $0.446 > 0.05$ sehingga dapat dinyatakan variabel keamanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan sehingga dapat dinyatakan bahwa hipotesis ketiga ditolak.

IV.5 Pembahasan

Setelah melakukan pengujian dan perhitungan terhadap variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian yaitu Kualitas Layanan, Kepercayaan, dan Keamanan terhadap Kepuasan Pelanggan dompet digital DANA di DKI Jakarta dengan penggunaan *software* SmartPLS 3.0 maka terdapat beberapa hasil sebagai berikut:

IV.5.1 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan hasil dari uji t statistik yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan yakni pengguna DANA di DKI Jakarta dengan nilai t hitung sebesar $3.206 > t$ tabel 1.984 dan nilai signifikansi p values sebesar $0.001 < 0.05$. Hal ini memberikan arti bahwa dimensi dan indikator yang digunakan dalam penelitian yaitu *Reliability*, *Tangibles*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty* telah layak dan baik dalam penerapannya sehingga menciptakan kepuasan pelanggan terhadap pengguna DANA di DKI Jakarta.

Dari hasil penelitian ini maka dapat dinyatakan bahwa hipotesis pertama yang diajukan telah diterima, hasil dalam penelitian sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Lestariningsih, 2021), (Roellyanti, 2019), dan (Widiyawati et al., 2020) yang dimana dalam penelitiannya menyatakan hasil bahwa kualitas layanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini memberikan

arti bahwa kualitas layanan yang diberikan DANA telah memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen dengan baik dan tanggap dalam memberikan kapabilitas serta tampilan yang unggul, sehingga membuat DANA menjadi posisi kedua sebagai aplikasi dompet digital yang sering dipakai oleh masyarakat.

IV.5.2 Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan hasil dari uji t statistik yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa kepercayaan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan yakni pengguna DANA di DKI Jakarta dengan nilai t hitung sebesar $2.171 > t$ tabel 1.984 dan nilai signifikansi p values sebesar $0.030 < 0.05$. Hal ini memberikan arti bahwa dimensi dan indikator yang digunakan dalam penelitian yaitu *Perceived Competence, Integrity, Benevolence, Honesty*, yang berarti bahwa kepercayaan menjadi sebuah hal penting dalam memberikan kepuasan pelanggan DANA dalam bertransaksi, hal ini juga diperkuat oleh tingkat setuju responden terhadap pernyataan informasi yang diberikan sangat transparan dan mudah dipahami, serta aplikasi DANA menjamin 100% uang kembali apabila transaksi gagal dilakukan sehingga membuat pengguna merasa percaya terhadap layanan transaksi yang dilakukan pada aplikasi DANA.

Dari hasil penelitian ini maka dapat dinyatakan bahwa hipotesis kedua yang diajukan telah diterima, hasil dalam penelitian sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Roellyanti, 2019) (Faddila et al., 2022) , (Jeremy Iron Wiratama., 2021) dimana hasil penelitiannya juga menunjukkan hasil bahwa kepercayaan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini memberikan artian bahwa kepercayaan terhadap kredibilitas DANA sebagai penyedia layanan dompet digital telah membuat para pengguna bersedia dalam menghadapi resiko dalam menggunakan dengan merek yang digunakan.

IV.5.3 Pengaruh Keamanan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan pada hasil dari uji t statistik yang sudah dilakukan selanjutnya bisa disimpulkan bahwa keamanan tidak memiliki pengaruh serta tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan pengguna DANA di DKI Jakarta dengan nilai t hitung sebesar $0.730 < t$ tabel 1.984 dan nilai signifikansi p values sebesar $0.446 > 0.05$ Artinya setiap indikator dalam variabel kewanaman yang digunakan pada penelitian ini tidak memberikan kepuasan pelanggan yakni pengguna DANA di DKI Jakarta.

Reihan Fito Ananta, 2022

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

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, S1 Manajemen

[www.upnvj.ac.id – www.library.upnvj.ac.id – www.repository.upnvj.ac.id]

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan sehingga bisa dikatakan jika hipotesis ketiga yang diajukan sudah ditolak, hasil pada penelitian ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh (Pakarti & Rofiah, 2019) (Angie Rindani Ekaputri, Prasetyo Hadi, 2021) dimana hasil penelitiannya juga memperlihatkan hasil yakni keamanan tidak memiliki pengaruh yang signifikan pada kepuasan pelanggan Hal tersebut memberikan arti bahwa semakin tinggi tingkat keamanan yang diberikan oleh DANA maka tidak terlalu memberikan peningkatan pada kepuasan pelanggan.

IV.6 Keterbatasan Penelitian

Adapun penelitian yang dilangsungkan ini telah sesuai dengan pedoman dan prosedur yang ada, namun terdapat beberapa keterbatasan dalam melakukan penelitian, diantaranya sebagai berikut:

1. Wilayah yang diteliti hanya terbatas di DKI Jakarta saja, oleh sebab itu tersebut hasil pada penelitian yang dilakukan ini belum dapat disamakan dengan wilayah lain karena pengguna dompet digital DANA tidak hanya berdomisili di DKI Jakarta.
2. Keterbatasan waktu dalam menyelesaikan penelitian dan mencari sampel responden yang hanya menggunakan 100 responden dalam mewakili masyarakat DKI Jakarta.
3. Variabel yang dipakai dalam penelitian hanya mencakup 3 variabel independen yaitu kualitas layanan, kepercayaan, dan keamanan, yang dimana masih terdapat variabel independen lainnya yang bisa memberi pengaruh yakni kepuasan pelanggan dompet digital DANA.