

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI

DANA DI DKI JAKARTA

Hasan Rifai

1702520003



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

**Skripsi ini ditulis untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar
Sarjana Terapan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

PROGRAM STUDI PEMASARAN DIGITAL

PROGRAM SARJANA TERAPAN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2024

***ANALYSIS OF USER SATISFACTION LEVEL OF THE DANA
APPLICATION IN DKI JAKARTA***

Hasan Rifai

1702520003



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

*This thesis written to fulfil one of the requirements to obtain an Applied
Bachelor's degree, Faculty of Economics, Universitas Negeri Jakarta*

DIGITAL MARKETING STUDY PROGRAM

APPLIED UNDERGRADUATE PROGRAM

FAKULTY OF ECONOMICS

STATE OF UNIVERSITY

2024






LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab
Dekan Fakultas Ekonomi



Prof. Usep Suhud, M. Si., Ph. D.
NIP. 197002122008121001

No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Andi Muhammad Sadat, SE., M.Si., Ph.D NIP. 197412021200812001 (Ketua Sidang)		24 Juli 2024
2	Nofriska Krissanya, S.E., M.B.A, CHRP NIP. 199111022022032013 (Penguji 1)		24 Juli 2024
3	Meta Bara Berutu, SE., M.M NIP. 199409222022032012 (Penguji 2)		24 Juli 2024
4	Ika Febrilia, S.E., M.M NIP . 198702092015042001 (Pembimbing 1)		25 Juli 2024
5	Dewi Agustin Pratama Sari, S.E., M.S.M NIP.1199308272020122024 (Pembimbing 2)		25 Juli 2024

Nama : Hasan Rifai
No. Registrasi : 1702520003
Program Studi : D4 Pemasaran Digital
Tanggal Lulus : 19 Juli 2024

LEMBAR ORISINALITAS

LEMBAR ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya ilmiah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan di daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 10 Juli 2024

Yang Membuat Pernyataan



Hasan Rifai

LEMBAR PERSETUJUAN



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Hasan Rifai
NIM : 1702520003
Fakultas/Prodi : Fakultas Ekonomi/Pemasaran Digital
Alamat email : hasanrifai21@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi Tesis Disertasi Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi DANA Di DKI Jakarta

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 07 Agustus 2024

Penulis

(Hasan Rifai)

ABSTRAK

Hasan Rifai: “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi DANA Di DKI Jakarta”. Skripsi, Jakarta: Program Studi Pemasaran Digital, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta. Tim Pembimbing: Ika Febrilia, SE, M.M dan Dewi Agustin Pratama Sari, S.E, M.S.M.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi DANA di DKI Jakarta. Penelitian ini menggunakan *Purposive Sampling* dengan memilih responden berdasarkan kriteria pernah bertransaksi menggunakan aplikasi DANA dengan kategori umur minimal 17 tahun ke atas. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarakan kepada responden yang berdomisili di Jakarta untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan sesuai dengan variabel yang diteliti. Data yang sudah didapatkan di analisis menggunakan teknik analisis deskriptif, uji rata-rata/*mean*, uji standar deviasi, dan uji t. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pengguna setuju pada dimensi kemudahan pengguna, pengaturan informasi sistem, kegunaan aplikasi, dan niat untuk menggunakan lagi. Berdasarkan uji *mean* pada dimensi kemudahan pengguna mendapatkan nilai rata-rata 3,98, dimensi pengaturan informasi sistem mendapat nilai rata-rata 3,95, dimensi kegunaan aplikasi mendapat nilai rata-rata 4,01, dan dimensi niat untuk menggunakan lagi mendapat nilai rata-rata 4,04. Hal tersebut menunjukkan bahwa pengguna setuju aplikasi DANA dapat digunakan dengan mudah dengan menampilkan tampilan desain antarmuka yang nyaman sehingga pengguna dapat menemukan informasi dengan terorganisir serta pengguna dapat menggunakan semua fitur yang ditawarkan sehingga tercapainya rasa kepuasan pengguna dengan akan menggunakan aplikasi tersebut untuk bertransaksi dimasa yang akan datang.

Kata Kunci: *Users' satisfaction*; E-Wallet; Aplikasi DANA; Dompot Digital; Teknologi Finansial; DKI Jakarta.

ABSTRAK

Hasan Rifai: “Analysis Of User Satisfaction Level Of The Dana Application in Dki Jakarta”. Thesis, Jakarta: Digital Marketing Study Program, Faculty of Economics, Universitas Negeri Jakarta. Advisory Team: Ika Febrilia, SE, M.M dan Dewi Agustin Pratama Sari, S.E, M.S.M.

This study aims to analyze the level of user satisfaction with the DANA application in Jakarta. The research employs Purposive Sampling by selecting respondents based on the criteria of having transacted using the DANA application and being at least 17 years old. Data were collected through questionnaires distributed to respondents residing in Jakarta to obtain the necessary information according to the variables studied. The data obtained were analyzed using descriptive analysis techniques, mean tests, standard deviation tests, and t-tests. The results of this study indicate that users agree on the dimensions of user convenience, system information management, application usability, and intention to reuse. Based on the mean test, the user convenience dimension scored an average of 3.98, the system information management dimension scored an average of 3.95, the application usability dimension scored an average of 4.01, and the intention to reuse dimension scored an average of 4.04. This indicates that users agree that the DANA application can be used easily with a comfortable interface design, allowing users to find information in an organized manner and utilize all offered features, leading to user satisfaction and the intention to use the application for future transactions.

Keyword: Users’ satisfaction; E-Wallet; Application DANA; Digital Wallets; Financial Technology; DKI Jakarta.

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi mengenai Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi DANA Di DKI Jakarta dengan baik. Skripsi ini ditulis dalam rangka memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan Pemasaran Digital, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.

Penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan, serta dorongan dari berbagai pihak yang dengan ikhlas memberikan kontribusi dan motivasi. Penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Usep Suhud, M.Si., Ph.D selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta
2. Andi Muhammad Sadat, SE., M.Si., Ph.D selaku Koordinator Program Studi Pemasaran Digital, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.
3. Ika Febrilia, S.E, M.M selaku dosen pembimbing satu atas bimbingan, arahan, serta kesabaran dalam membimbing penulis selama penyusunan skripsi ini.
4. Dewi Agustin Pratama Sari, S.E., M.S.M selaku dosen pembimbing atas bimbingan dua, arahan, serta kesabaran dalam membimbing penulis selama penyusunan skripsi ini.
5. Kedua orang tua yang selalu memberikan doa, dukungan, motivasi, dan material dalam setiap Langkah penulis menempuh Pendidikan di Universitas Negeri Jakarta.

6. Rekan-rekan mahasiswa D4 Pemasaran Digital 2020, yang telah berbagi pengetahuan, pengalaman, serta motivasi selama perjalanan menempuh Pendidikan di Universitas Negeri Jakarta.

Tidak lupa, Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu namun turut berperan dalam kelancaran penulisan skripsi ini.

Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi positif bagi pengembangan ilmu pengetahuan, serta menjadi amal ibadah yang bermanfaat bagi kehidupan. Akhir kata, semoga Allah SWT senantiasa memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua.

Jakarta, 16 Juli 2024



Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	iv
LEMBAR ORISINALITAS	v
LEMBAR PERSETUJUAN.....	vi
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Pertanyaan Penelitian	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	10
A. Kajian Teoritis.....	10
1. Kepuasan Pengguna	10
2. Dimensi Kepuasan Pengguna.....	12
3. Indikator Kepuasan Pengguna.....	15

4.	Alat Ukur Kepuasan Pengguna	17
B.	Penelitian Terdahulu	18
BAB III METODE PENELITIAN.....		26
A.	Tempat dan Waktu	26
B.	Desain Penelitian.....	26
C.	Sumber Data dan Sampel Penelitian	27
1.	Populasi.....	27
2.	Sampel.....	27
D.	Teknik Pengumpulan Data.....	29
1.	Definisi Operasional Variabel.....	29
2.	Instrumen Penelitian.....	30
E.	Uji Instrumen Penelitian	32
1.	Uji Validitas	32
2.	Uji Reliabilitas	33
F.	Teknik Analisis Data.....	33
1.	Analisis Deskriptif	33
2.	Uji Mean.....	34
3.	Uji Standar Deviasi	34
4.	Uji t	35
BAB IV HASIL PENELITIAN		36

A.	Deskripsi Data.....	36
B.	Uji Instrumen Penelitian	39
1.	Uji Validitas	39
2.	Uji Reliabilitas	40
C.	Analisis Deskriptif Data.....	41
D.	Uji <i>Mean</i>	45
E.	Uji Standar Deviasi	48
F.	Analisis Uji t	51
BAB V PENUTUP.....		57
A.	Kesimpulan	57
B.	Implikasi.....	58
C.	Keterbatasan Penelitian.....	60
D.	Rekomendasi Penelitian.....	61
DAFTAR PUSTAKA		63
LAMPIRAN.....		69