

PENGARUH KUALITAS LAYANAN *E-WALLET* DANA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN “PADA MASYARAKAT KECAMATAN BENGKALIS”

Nama Mahasiswa : Sari Laoli
NIM : 5103201425
Dosen Pembimbing : Larbiel Hadi S.Sos., M.Si

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis bagaimana mutu kualitas layanan *e-wallet* DANA terhadap kepuasan konsumen. Penelitian ini termasuk dalam kategori penelitian kuantitatif, menggunakan data primer (kuesioner). Metode pengambilan sampel dengan menggunakan *Nonprobability Sampling* dengan total responden sebanyak 100 orang. Pengumpulan informasi dengan menggunakan kuesioner dengan cara menyebarkan link kuesioner kepada masyarakat Kecamatan Bengkalis yang menjadi responden dan dianalisis dengan uji validitas, reliabilitas, uji asumsi klasik, uji korelasi sederhana, analisis regresi linear sederhana dan uji hipotesis (T). Temuan dari penelitian ini mengidentifikasi bahwa ada dampak positif kualitas layanan *e-wallet* DANA terhadap kepuasan konsumen. Ini dibuktikan dengan menunjukkan bahwa mutu kualitas layanan *e-wallet* DANA memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yakni $12,763 > 1,984$.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Kepuasan Konsumen, DANA

THE EFFECT OF SERVICE QUALITY E-WALLET DANA ON CONSUMER SATISFACTION “IN THE COMMUNITY OF BENGKALIS DISTRICT”

Student Name : Sari Laoli

NIM : 5103201425

Supervisor : Larbiel Hadi S.Sos., M.Si

Abstract

The purpose of this study is to analyze the impact of DANA e-wallet service quality on customer satisfaction. This research falls into the quantitative research category, using primary data (questionnaires). The sampling method used was nonprobability sampling, with a total of 100 respondents. Information was collected using a questionnaire by distributing a link to the respondents in Bengkalis District. The questionnaire was analyzed using validity and reliability tests, classical assumption tests, simple correlation tests, simple linear regression analysis, and hypothesis testing (T). The findings of this study indicate a positive impact of DANA e-wallet service quality on customer satisfaction. This is evidenced by the significant impact of DANA e-wallet service quality on customer satisfaction, with a calculated t value > t table, namely $12.763 > 1.984$.

Keywords: Service Quality, Consumer Satisfaction, DANA