

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh fitur keamanan, kemudahan penggunaan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi DANA (studi kasus mahasiswa s1 Manajemen universitas dharma andalas Padang). Populasi dalam penelitian ini mahasiswa s1 manajemen universitas dharma andalas Padang yang berjumlah 518 mahasiswa dengan penerikan sampel menggunakan raosoft sampel size calculator sehingga sampel sebanyak 110 responden. Data diperoleh dengan melakukan penyebaran kuesioner kemudian diolah dan diuji dengan menggunakan IBM SPSS Statistics 22. Dari penelitian yang dilakukan diketahui berdasarkan hasil pengujian hipotesis menunjukkan 1). Fitur Kemanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, 2). Kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, 3). Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, 4). Fitur keamanan, kemudahan penggunaan dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Selanjutnya variabel kepuasan pengguna dipengaruhi oleh fitur keamanan, kemudahan penggunaan dan kualitas pelayanan sebesar 73,8 % tergolong sedang sisanya 26,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak ada pada penelitian ini.

Kata kunci: Fitur keamanan, kemudahan penggunaan, kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna

ABSTRAK

This research aims to determine the effect of security features, ease of use and service quality on DANA application user satisfaction (case study of Bachelor of Management students at Dharma Andalas University, Padang). The population in this study was 518 undergraduate management students at Dharma Andalas University, Padang, with samples taken using the Raosoft sample size calculator so that the sample was 110 respondents. Data was obtained by distributing questionnaires and then processed and tested using IBM SPSS Statistics 22. From the research carried out, it is known that based on the results of hypothesis testing, it shows 1). Security features have a positive and significant effect on user satisfaction, 2). Convenience has a positive and significant effect on user satisfaction, 3). Service quality has a positive and significant effect on user satisfaction, 4). Security features, ease of use and service quality have a positive and significant effect on user satisfaction. Furthermore, the user satisfaction variable is influenced by security features, ease of use and service quality by 73.8%, namely the remaining 26.2% is influenced by other variables that are not in this study.

Keywords: *Security features, ease of use, service quality and user satisfaction*