

ABSTRAK

Selama pandemi, metode pembayaran non tunai atau *online* mulai populer di Indonesia, terutama dengan penggunaan dompet *digital*. Studi Neurosum menunjukkan bahwa 44% pengguna baru dompet *digital* di Indonesia pada 2020 berasal dari belanja *online* melalui *e-commerce*. Salah satu dompet *digital* terkemuka di Indonesia adalah DANA, yang beroperasi sejak 2018. DANA menyediakan layanan transaksi non tunai dan non kartu yang praktis dan aman melalui *smartphone*, menduduki peringkat ketiga setelah *Gopay* dan *OVO*. Penelitian ini memiliki maksud untuk menganalisis kualitas layanan elektronik DANA dan bagaimana pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan dengan menggunakan dimensi *E-SERVQUAL*. Rumusan masalah melibatkan pertanyaan tentang kualitas layanan, keluhan yang sering muncul, dan sejauh mana DANA memenuhi ekspektasi pelanggan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi untuk perusahaan dalam meningkatkan kualitas layanan elektronik mereka untuk melayani pelanggan dengan lebih baik.

Penelitian ini bermaksud untuk menguji pengaruh antara dimensi *E-Service Quality* yang terdiri atas *Efficiency*, *Fulfillment*, *Reliability*, *Privacy*, *Responsiveness*, *Compensation*, dan *Contact*, secara individu dan juga secara simultan terhadap *Customer Satisfaction* atau kepuasan konsumen pada pengguna aplikasi dompet *digital* DANA. Pertanyaan penelitian ini secara garis besar adalah apakah setiap dimensi dari *E-Service Quality* berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen, serta apakah seluruh dimensi dari *E-Service Quality* secara simultan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen pada aplikasi dompet *digital* DANA.

Penelitian ini merupakan studi kausal dengan menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif yang memanfaatkan metode survei untuk mengumpulkan data. Variabel operasional pada penelitian ini yaitu dimensi *E-Service Quality* yang terdiri dari *Efficiency*, *Reliability*, *Fulfillment*, *Privacy*, *Responsiveness*, *Compensation*, dan *Contact*, serta *Customer Satisfaction* atau kepuasan pelanggan yang diukur melalui kepuasan pelanggan secara keseluruhan, Konfirmasi

Harapan, Niat Beli Ulang, dan Kesiediaan untuk Merekomendasikan. Skala ordinal digunakan dalam penelitian ini untuk mengukur kepuasan konsumen dengan kategori Sangat Setuju, Setuju, Ragu-ragu, Tidak Setuju dan Sangat Tidak Setuju. Jumlah Populasi ditentukan melalui jumlah unduh aplikasi DANA yang mencapai 170 juta pada 2023. Sampel pada penelitian ini ditentukan dengan menggunakan rumus Yamane dengan teknik *Simple Random Sampling* menggunakan *error* 5%. Data dalam penelitian ini akan diolah secara kuantitatif dengan Analisis Statistik Deskriptif serta Analisis Regresi Linear Berganda menggunakan bantuan *software Statistical Program for Social Science (SPSS)*.

Penelitian ini memberikan hasil yaitu adanya pengaruh dan hubungan yang signifikan dari masing-masing dimensi *e-servqual* terhadap *customer satisfaction* aplikasi dompet digital DANA. Seluruh dimensi *e-servqual* secara simultan memiliki pengaruh terhadap *customer satisfaction*, akan tetapi secara parsial dimensi yang memiliki hubungan dan pengaruh signifikan antara lain dimensi *Efficiency*, *Fulfillment*, *Privacy*, *Compensation*, *Contact*, sedangkan dimensi *Reliability*, dan *Responsiveness* memiliki pengaruh namun tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen aplikasi dompet digital DANA.

Penelitian ini merekomendasikan agar aplikasi dompet digital DANA lebih fokus pada dimensi *e-service quality*, terutama pada *reliability* dan *responsiveness*, karena kedua aspek ini masih belum memenuhi kepuasan konsumen. *Reliability* melibatkan pelayanan yang efektif tanpa kesalahan dan kemudahan dalam proses pendaftaran, sementara *responsiveness* permasalahannya adalah seperti notifikasi saat terjadi gangguan dan penyelesaian masalah transaksi. Untuk meningkatkan *reliability*, DANA perlu mempermudah proses pendaftaran dan mengurangi kesalahan. Untuk meningkatkan *responsiveness*, DANA harus memberikan notifikasi baik sebelum maupun saat terjadi gangguan atau pemeliharaan, serta memberikan informasi mengenai status transaksi kepada pengguna.

Kata kunci: *E-Servqual*, Kepuasan Konsumen, Kualitas Layanan Elektronik