

ABSTRAK

Antung Meisaroh, 220105020078. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Dana Pada Mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin*. Pembimbing I : Atika Zahra Maulida, SHI., MSI, Pembimbing II : Lutpi Sahal, SHI., MSI, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Antasari Banjarmasin, 2026

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Kepuasan Pengguna, Aplikasi Dana, Mahasiswa*

Pengembangan teknologi keuangan (*fintech*) di Indonesia meningkat pesat, khususnya dalam penggunaan dompet digital atau *e-wallet* seperti DANA. Mahasiswa menggunakan aplikasi DANA setiap hari untuk pembayaran, transfer, dan transaksi online lainnya karena kemudahan transaksi, kecepatan layanan, dan berbagai fiturnya. Namun, meskipun sederhana, masih ada beberapa masalah pengguna: masalah sistem, keterlambatan layanan, dan kekhawatiran tentang keamanan data dan transaksi. Kondisi ini dapat berdampak pada tingkat kepuasan pengguna dengan aplikasi DANA. Selain itu, penelitian sebelumnya tentang pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan pengguna masih kekurangan data, terutama tentang kepuasan siswa Oleh karena itu, penelitian ini memiliki kebaruan karena berfokus pada pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pengguna aplikasi DANA pada mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin..

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, yang merupakan jenis penelitian lapangan. Data dikumpulkan melalui teknik *accidental sampling* dari 96 responden. Uji t, F, dan koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk menganalisis data selain regresi linier berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan nilai t hitung sebesar 2,994 dan signifikansi 0,004. Variabel kepercayaan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan nilai t hitung sebesar 4,361 dan signifikansi 0,000. Secara simultan, kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi DANA dengan nilai F hitung sebesar 10,446 dan tingkat signifikansi 0,000. Sementara itu, nilai adjusted R^2 sebesar 0,166 menunjukkan bahwa kedua variabel penelitian mampu menjelaskan pengaruh terhadap kepuasan pengguna sebesar 16,6%, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian.

ABSTRACT

Antung Meisaroh, 220105020078. *The Influence of Service Quality and Trust on User Satisfaction of Dana Application Among Students of UIN Antasari Banjarmasin*, Supervisor I: Atika Zahra Maulida, SHI., MSI, Supervisor II: Lutpi Sahal, SHI., MSI. Elementary School Teacher Education Study Program, Faculty of Islamic Economics and Business, UIN Antasari Banjarmasin, 2026

Keywords : Service Quality, Trust, User Satisfaction, Fund Application, Students

The development of financial technology (fintech) in Indonesia is growing rapidly, particularly in the use of digital wallets or e-wallets such as DANA. College students use the DANA app daily for payments, transfers, and other online transactions due to its ease of transaction, speed of service, and various features. However, despite its simplicity, several user issues remain: system issues, service delays, and concerns about data and transaction security. These conditions can impact user satisfaction with the DANA app. Furthermore, previous research on the influence of trust on user satisfaction, particularly on student satisfaction, lacks data. Therefore, this study is novel because it focuses on the influence of service quality and trust on user satisfaction of the DANA app among students at UIN Antasari Banjarmasin.

This study used a quantitative approach, a type of field research. Data were collected through accidental sampling from 96 respondents. The t-test, F-test, and coefficient of determination (R²) were used to analyze the data in addition to multiple linear regression.

The results of the study indicate that partially service quality has a positive and significant effect on user satisfaction with a calculated t value of 2.994 and a significance of 0.004. The trust variable also has a positive and significant effect on user satisfaction with a calculated t value of 4.361 and a significance of 0.000. Simultaneously, service quality and trust have a significant effect on user satisfaction of the DANA application with a calculated F value of 10.446 and a significance level of 0.000. Meanwhile, the adjusted R² value of 0.166 indicates that the two research variables are able to explain the influence on user satisfaction by 16.6%, while the rest is influenced by other variables outside the study.