

BAB IV

PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA

A. Penyajian Data

1. Gambaran Umum UIN Antasari Banjarmasin

a. Sejarah UIN Antasari Banjarmasin

Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin merupakan perguruan tinggi keagamaan Islam negeri yang berlokasi di Banjarmasin, Provinsi Kalimantan Selatan. Nama “Antasari” diambil dari Pangeran Antasari, seorang tokoh penting dalam sejarah Kesultanan Banjar.

Sejarah berdirinya UIN Antasari berawal dari kesadaran masyarakat Kalimantan Selatan akan pentingnya pengembangan pendidikan Islam. Gagasan ini mulai menguat sejak dilaksanakannya Kongres Umat Islam Kalimantan pada tahun 1947 dan berbagai pertemuan tokoh ulama serta masyarakat pada tahun-tahun berikutnya. Upaya pendirian perguruan tinggi Islam sempat mengalami beberapa kendala, namun terus berlanjut melalui berbagai inisiatif masyarakat dan pemerintah daerah.

Pada awal tahun 1960-an, didirikan beberapa fakultas agama di berbagai daerah, seperti Fakultas Ushuluddin di Amuntai, Fakultas Tarbiyah di Barabai, dan Fakultas Adab di Kandangan. Selain itu, Fakultas Syariah di Banjarmasin yang merupakan

pengembangan dari Fakultas Islamologi Universitas Lambung Mangkurat menjadi salah satu cikal bakal penting berdirinya lembaga ini.

Setelah melalui proses yang panjang, pada tanggal 20 November 1964 resmi berdiri Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Antasari di Banjarmasin berdasarkan Keputusan Menteri Agama. Pada masa awal, IAIN Antasari memiliki beberapa fakultas yang tersebar di berbagai daerah, namun seiring perkembangan, dilakukan integrasi dan pemusatan fakultas di Banjarmasin hingga akhirnya hanya terdiri dari empat fakultas utama, yaitu Fakultas Syariah, Fakultas Tarbiyah, Fakultas Dakwah, dan Fakultas Ushuluddin.

Perkembangan kelembagaan terus berlanjut dengan dibukanya Program Pascasarjana pada tahun 2000. Selanjutnya, dalam rangka pengembangan institusi dan integrasi keilmuan, dilakukan penataan kembali struktur fakultas.

Puncak perkembangan institusi terjadi pada tahun 2017, ketika IAIN Antasari resmi beralih status menjadi universitas melalui Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2017. Sejak saat itu, institusi ini dikenal sebagai UIN Antasari Banjarmasin dan mengalami perluasan bidang keilmuan.

Saat ini, UIN Antasari memiliki lima fakultas, yaitu Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, Fakultas Syariah, Fakultas Ekonomi dan

Bisnis Islam, Fakultas Ushuluddin dan Humaniora, serta Fakultas Dakwah dan Komunikasi Islam, serta didukung oleh Program Pascasarjana. Dengan perkembangan tersebut, UIN Antasari terus berperan dalam pengembangan pendidikan tinggi Islam di Kalimantan Selatan.

b. Visi, Misi dan Tujuan UIN Antasari Banjarmasin

1) Visi Universitas

Menjadi Universitas yang unggul dan berakhlak.

2) Misi Universitas

- a) Menyelenggarakan pendidikan dan pengajaran yang unggul dalam berbagai disiplin ilmu yang terintegrasi dengan kebangsaan, berbasis karakter dan kearifan lokal, serta berwawasan global;
- b) Mengembangkan riset berbagai disiplin ilmu integratif yang relevan dengan kebutuhan masyarakat dan berdampak terhadap kelestarian alam;
- c) Mengembangkan pola pengabdian yang relevan dengan kebutuhan masyarakat;
- d) Membangun kepercayaan dan kerja sama yang saling menguntungkan dengan lembaga regional, nasional, dan internasional; dan
- e) Mengembangkan tata kelola berdasarkan manajemen modern dalam rangka mencapai kepuasan sivitas akademika

dan stakeholders.

3) Tujuan Universitas :

- a) Menghasilkan lulusan yang unggul dalam penguasaan disiplin ilmu yang terintegrasi dengan kebangsaan, berakhlak mulia, menghormati kearifan lokal, berwawasan kebangsaan, dan global;
- b) Menghasilkan riset berbagai disiplin ilmu integratif yang bermanfaat bagi masyarakat;
- c) Terlibat aktif dalam mewujudkan masyarakat yang mandiri, produktif, dan sejahtera;
- d) Menghasilkan kinerja institusi yang efektif dan efisien untuk menjamin pertumbuhan kualitas pelaksanaan tridharma perguruan tinggi yang berkelanjutan; dan
- e) Menyediakan pendidikan tinggi yang berkualitas untuk semua kalangan.

2. Gambaran Umum Aplikasi DANA

a. Sejarah Aplikasi Dana

Perkembangan teknologi keuangan atau *financial technology* (fintech) di Indonesia mengalami akselerasi yang signifikan dalam satu dekade terakhir. Salah satu produk fintech yang berhasil menempatkan dirinya sebagai pemain utama di ekosistem pembayaran digital nasional adalah DANA. DANA (digayakan sebagai DANA) merupakan layanan keuangan digital

yang berbasis di Jakarta, Indonesia, yang berperan sebagai pembayaran digital untuk menggantikan dompet konvensional

Aplikasi DANA dikembangkan oleh PT Espay Debit Indonesia Koe, sebuah perusahaan rintisan (*startup*) yang berfokus pada layanan dompet digital. PT Espay Debit Indonesia Koe didirikan oleh PT Kreatif Media Karya yang merupakan *subholding* bisnis digital dari PT Elang Mahkota Teknologi Tbk (Emtek Group).

Aplikasi DANA pertama kali diperkenalkan secara resmi kepada publik pada tanggal 28 September 2018 dan secara komersial diluncurkan pada 11 November 2018. DANA mendapat izin untuk beroperasi sebagai perusahaan fintech di seluruh Indonesia pada 5 Desember 2018 dari Bank Indonesia (Bisnis.com). Sejak diluncurkan, DANA membangun dirinya sebagai aplikasi yang menawarkan pembayaran, poin loyalitas, dan layanan keuangan yang didukung oleh lengan digital KMK Online

Latar belakang berdirinya DANA tidak terlepas dari rekam jejak sang pendiri. Vincent Iswara memiliki pengalaman luas di dunia *digital payment*, termasuk mendirikan layanan pembayaran digital untuk para *gamer* melalui INDOMOG (2007–2015) dan menjabat sebagai *Country Head Alipay* Indonesia (2015–2017). Melalui kerja sama teknologi dengan *Alipay (Ant Financial/Ant Group)*, Vincent melihat peluang besar dalam mengembangkan uang elektronik di Indonesia, sehingga lahirlah DANA pada tahun 2018

(Katadata.co.id)

b. Visi Misi Aplikasi DANA

Dalam menjalankan operasionalnya, DANA memiliki visi dan misi yang menjadi landasan pengembangan layanan. Visi DANA adalah menjadi dompet digital Indonesia yang paling dipercaya dan digunakan oleh seluruh lapisan masyarakat dalam bertransaksi secara digital. Adapun misi PT Espay Debit Indonesia Koe (DANA) adalah "Membangun dompet digital Indonesia yang dapat diandalkan, aman, dan inklusif bagi semua kalangan masyarakat". Misi tersebut diwujudkan melalui pengembangan ekosistem layanan keuangan digital yang terus berinovasi guna menjawab kebutuhan masyarakat Indonesia yang semakin terdigitalisasi.

3. Karakteristik Responden

a. Berdasarkan Umur Responden

Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Presentase
1	Laki-Laki	24	25%
2	Perempuan	72	75%
Total		96	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2026

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa jumlah reponden yang melakukan pengisian data kuesioner berjenis kelamin laki-laki sebanyak 24 orang dengan persentase 25% dan berjenis kelamin perempuan sebanyak 72 orang dengan persentase

75%

b. Berdasarkan Angkatan Responden

Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Angkatan

No	Angkatan	Jumlah Responden	Presentase
1	2022	40	41,7%
2	2023	37	38,5%
3	2024	19	19,8%
Total		96	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2026

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa jumlah reponden yang melakukan pengisian data kuesioner angkatan 2022 sebanyak 40 orang dengan persentase 41,7%, angkatan 2023 sebanyak 37 orang dengan persentase 38,5% dan angkatan 2024 sebanyak 19 orang dengan persentase 19,8%.

c. Berdasarkan Fakultas Responden

Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Fakultas

No	Fakultas	Jumlah Responden	Presentase
1	Ekonomi dan Bisnis Islam	34	35,4%
2	Tarbiyah dan Keguruan	17	17,7%
3	Syariah	21	21,9%
4	Dakwah dan Ilmu Komunikasi	11	11,5%
5	Ushuluddin dan Humaniora	13	13,5%
Total		96	100 %

Sumber: Data primer yang diolah, 2026

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa jumlah reponden yang melakukan pengisian data kuesioner Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam sebanyak 34 orang dengan persentase 35,4 %, Fakultas Tarbiyah dan Keguruan sebanyak 17 orang dengan

persentase 17,7 %, Fakultas Syariah sebanyak 21 orang dengan persentase 21,9 %, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi sebanyak 11 orang dengan persentase 11,5 % dan Fakultas Ushuluddin dan Humaniora sebanyak 13 orang dengan persentase 13,5 %.

2. Deskripsi Data Penelitian

Berdasarkan data dari hasil penyebaran kuesioner kepada 96 orang responden. Untuk mendapatkan kecenderungan jawaban responden terhadap jawaban masing-masing variabel akan didasarkan pada rentang skor jawaban sebagaimana pada lampiran.

a. Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan

Variabel kualitas pelayanan pada penelitian ini diukur melalui 8 butir pernyataan yang mempresentasikan indikator-indikator dari variabel tersebut. Hasil tanggapan terhadap kualitas pelayanan dapat dilihat pada tabel 4.4 berikut:

Tabel 4. 4 Variabel Kualitas Pelayanan

No	Pernyataan	Skor					Total
		STS	TS	N	S	SS	
1.	X1.1	1	0	2	38	55	96
2.	X1.2	0	0	3	49	44	96
3.	X1.3	0	0	4	47	45	96
4.	X1.4	0	2	8	41	45	96
5.	X1.5	0	1	6	40	49	96
6.	X1.6	0	0	4	45	47	96
7.	X1.7	0	2	6	47	41	96
8.	X1.8	0	1	4	40	51	96

Sumber: Hasil Penelitian Data SPSS, 2026

b. Deskripsi Variabel Kepercayaan

Variabel kepercayaan pada penelitian ini diukur melalui 6 butir pernyataan yang mempresentasikan indikator-indikator dari variabel tersebut. Hasil tanggapan terhadap kepercayaan dapat dilihat pada tabel 4.5 berikut:

Tabel 4. 5 Variabel Kepercayaan

No	Pernyataan	Skor					Total
		STS	TS	N	S	SS	
1.	X2.1	1	2	1	37	55	96
2.	X2.2	0	3	2	45	46	96
3.	X2.3	1	0	5	45	45	96
4.	X2.4	0	1	3	45	47	96
5.	X2.5	0	0	2	36	58	96
6.	X2.6	0	0	1	46	49	96

Sumber: Hasil Penelitian Data SPSS, 2026

c. Deskripsi Variabel Kepuasan Pengguna

Variabel kepuasan pengguna pada penelitian ini diukur melalui 6 butir pernyataan yang mempresentasikan indikator-indikator dari variabel tersebut. Hasil tanggapan terhadap kepuasan pengguna dapat dilihat pada tabel 4.6 berikut:

Tabel 4. 6 Variabel Kepuasan Pengguna

No	Pernyataan	Skor					Total
		STS	TS	N	S	SS	
1.	Y.1	0	1	7	45	43	96
2.	Y.2	0	3	12	39	42	96
3.	Y.3	0	0	10	49	37	96
4.	Y.4	0	0	8	51	37	96
5.	Y.5	0	1	6	54	35	96
6.	Y.6	0	0	7	47	42	96

Sumber: Hasil Penelitian Data SPSS, 2026

B. Analisis Data

1. Uji Instrumen Penelitian

a. Uji Validitas

Pendekatan yang digunakan untuk memeriksa validitas penelitian ini adalah penggunaan program SPSS. Nilai r yang dihitung dapat dilihat dari hasil output SPSS pada kolom *Corrected-item-overall correlation*, sedangkan r tabel dapat diambil dari rumus $df = N - 2$ yaitu 0,05, yaitu $df = 96 - 2 = 94$ jadi biaya r tabelnya adalah 0,200

Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

Variabel	r Hitung (Person Correlation)	r Tabel N=96 α = 5%	Keterangan
X1.1	0,566	0,200	Valid
X1.2	0,562	0,200	Valid
X1.3	0,605	0,200	Valid
X1.4	0,633	0,200	Valid
X1.5	0,559	0,200	Valid
X1.6	0,579	0,200	Valid
X1.7	0,598	0,200	Valid
X1.8	0,659	0,200	Valid

Sumber: Hasil Penelitian Data SPSS, 2026

Berdasarkan Tabel 4.7 di atas dapat dilihat bahwa seluruh item dari kuesioner terkait dengan variabel (X1) yaitu kualitas pelayanan dinyatakan valid karena r hitung memiliki nilai lebih besar dari r tabel.

Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Variabel Kepercayaan (X2)

Variabel	r Hitung (Person Correlation)	r Tabel N=96 α = 5%	Keterangan
X2.1	0,707	0,200	Valid
X2.2	0,711	0,200	Valid
X2.3	0,764	0,200	Valid
X2.4	0,711	0,200	Valid
X2.5	0,676	0,200	Valid
X2.6	0,533	0,200	Valid

Sumber: Hasil Penelitian Data SPSS, 2026

Berdasarkan Tabel 4.8 di atas dapat dilihat bahwa seluruh item dari kuesioner terkait dengan variabel (X2) yaitu kepercayaan dinyatakan valid karena r_{hitung} memiliki nilai lebih besar dari r_{tabel} .

Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pengguna (Y)

Variabel	r_{Hitung} (Person Correlation)	r_{Tabel} N=96 $\alpha = 5\%$	Keterangan
X2.1	0,642	0,200	Valid
X2.2	0,708	0,200	Valid
X2.3	0,649	0,200	Valid
X2.4	0,692	0,200	Valid
X2.5	0,679	0,200	Valid
X2.6	0,520	0,200	Valid

Sumber: Hasil Penelitian Data SPSS, 2026

Berdasarkan Tabel 4.9 di atas dapat dilihat bahwa seluruh item dari kuesioner terkait dengan variabel (Y) yaitu kepuasan pengguna dinyatakan valid karena r_{hitung} memiliki nilai lebih besar dari r_{tabel} .

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah uji yang digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah tetap konsistensi apabila pengukuran diulang dan untuk mengetahui sejauh mana alat pengukur tersebut dapat dipercaya. Untuk mengetahui apakah data tersebut bisa dipercaya atau tidak maka perhitungannya yaitu $r_{hitung} > r_{tabel}$ 5% yang mana r_{hitung} dapat dilihat dari tabel hasil perhitungan yang telah didapatkan pada SPSS, sedangkan 5% dapat dilihat pada tabel yang telah ditentukan.

Tabel 4. 10 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach'	Standar	N of	Keteranga
----------	-----------	---------	------	-----------

	<i>s Alpha</i>	Reliabilita s	Items	n
Kualitas Pelayanan (X1)	0,738	0,60	8	Reliabel
Kepercayaan (X2)	0,774	0,60	6	Reliabel
Kepuasan Pengguna (Y)	0,724	0,60	6	Reliabel

Sumber: Hasil Penelitian Data SPSS, 2026

Hasil uji reliabilitas diatas menunjukkan bahwa masing-masing nilai *Cronbach's Alpha* untuk setiap variabel lebih besar dari r tabel yaitu 0,60. Hal ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan item pertanyaan sudah reliabel karena nilai *cronboch alpha* >0,60

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas yaitu pengujian yang digunakan untuk mengetahui nilai atau data terdistribusi secara normal atau tidak. Dapat dikatakan normal apabila data yang digunakan layak dalam penelitian. Cara mengetahui kenormalan ini adalah dengan metode Kolmogorov-Smirnov (K-S). Jika nilai signifikansi > 0,05 maka data berdistribusi normal, begitu juga sebaliknya, apabila nilai signifikansi < 0,05 maka data tidak berdistribusi normal.

Tabel 4. 11 Hasil Uji Normalitas Menggunakan One-Sample Kolmogrov-Smirnov Test

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		96
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.33318575
Most Extreme Differences	Absolute	.060
	Positive	.047
	Negative	-.060
Test Statistic		.060
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber: Hasil Penelitian Data SPSS, 2026

Hasil uji normalitas menunjukkan bahwa nilai signifikansi yang diperoleh adalah 0,200. Nilai ini jauh lebih besar dibandingkan batas signifikansi 0,05. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa data dalam penelitian ini berdistribusi normal. Kondisi ini mengindikasikan bahwa variabel-variabel yang diuji telah memenuhi asumsi normalitas, sehingga data layak digunakan untuk analisis statistik parametrik pada tahap selanjutnya.

b. Uji Multikolonieritas

Uji multikolinieritas yaitu keadaan yang terjadi hubungan linear yang sempurna yang bertujuan untuk menguji apakah model regresi tersebut ditemukan adanya korelasi antar variabel independent. Untuk mengetahui adanya multikolinieritas yaitu

dengan melihat Variance Inflation Factor (VIF) dan Tolerance nya. Apabila nilai VIF < 10 dan Tolerance > 0,1 maka dapat dikatakan tidak terjadi multikolinieritas.

Tabel 4. 12 Hasil Uji Multikolonieritas

Model	B	Tolerance	VIF
Constant	23.303		
Kualitas Pelayanan (X1)	0,263	0,841	1.189
Kepercayaan (X2)	0,442	0,841	1.189

Sumber: Hasil Penelitian Data SPSS, 2026

Berdasarkan hasil uji multikolinieritas, variabel kualitas pelayanan (X1) memiliki nilai Tolerance sebesar 0,841 dan VIF 1,189, variabel kepercayaan (X2) memiliki nilai Tolerance 0,841 dan VIF 1,189. Seluruh variabel menunjukkan nilai Tolerance di atas 0,1 dan VIF di bawah 10. Artinya, tidak ditemukan adanya gejala multikolinieritas dalam model regresi ini.

3. Regresi Linier Berganda

Berikut adalah rumus regresi linier berganda (dengan dua variabel bebas). Persamaan regresi linier berganda diatas dapat dijelaskan sebagai berikut:

$$Y = A + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan :

Y = Kepuasan Pengguna

A = Konstanta

$b_1 b_2$ = Koefisien Regresi

X_1 = Kualitas Pelayanan

X_2 = Kepercayaan

E = eror/ Variabel Pengganggu

Berikut hasil uji regresi linier sederhana yang bisa dilihat pada tabel 4.12 berikut.

Tabel 4. 13 Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Model	B	t	Sig.
Constant	23.303	7.237	.000
Kualitas Pelayanan (X1)	0,263	2.994	.004
Kepercayaan (X2)	0,442	4.361	.000

Sumber: *Hasil Penelitian Data SPSS, 2026*

Berdasarkan tabel 4.12 Hasil regresi linier berganda pada penelitian ini menggunakan Standardized Coefficeient. Maka dapat disusun persamaan regresi berikut :

$$Y = A + b_1 X_1 + e$$

$$Y = 23.303 + 0,263 X_1 + 0,442 X_2 + e$$

- a. Nilai konstanta yang diperoleh sebesar 23.303 menyatakan bahwa jika tidak ada perubahan nilai dari variabel kualitas pelayanan (X1) maka kepuasan pengguna (Y) akan tetap sebesar 23.303.
- b. Besarnya nilai koefisien regresi variabel kualitas pelayanan (X1) sebesar 0,263 artinya variabel kualitas pelayanan (X1) berpengaruh positif terhadap minat mahasiswa dan tanda positif tersebut

menunjukkan hubungan yang searah. Hal ini berarti, bahwa setiap kenaikan variabel kualitas pelayanan (X_1) sebesar satu satuan maka kepuasan pengguna (Y) akan naik sebesar 0,263 dengan asumsi bahwa variabel bebas yang lain dari model regresi tetap. Dan sebaliknya bahwa setiap penurunan variabel kualitas pelayanan (X_1) sebesar satu satuan kepuasan pengguna (Y) akan turun 0,263 dengan asumsi bahwa variabel bebas yang lain dari model regresi tetap.

- c. Besarnya nilai koefisien regresi variabel kepercayaan (X_2) sebesar 0,442 artinya variabel kepercayaan (X_2) berpengaruh positif terhadap minat mahasiswa dan tanda positif tersebut menunjukkan hubungan yang searah. Hal ini berarti, bahwa setiap kenaikan variabel kepercayaan (X_2) sebesar satu satuan maka kepuasan pengguna (Y) akan naik sebesar 0,442 dengan asumsi bahwa variabel bebas yang lain dari model regresi tetap. Dan sebaliknya bahwa setiap penurunan variabel kepercayaan (X_2) sebesar satu satuan kepuasan pengguna (Y) akan turun 0,442 dengan asumsi bahwa variabel bebas yang lain dari model regresi tetap.

4. Uji Hipotesis

a. Uji Parsial (Uji t)

Uji t bertujuan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel yang ditetapkan. Standar pengambilan seleksi adalah sebagai berikut:

- 1) Jika $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ dan $\text{sig} < 0,05$ maka H_0 variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
- 2) Jika $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ dan $\text{sig} > 0,05$ maka H_0 variabel tidak independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen

Tabel 4. 14 Hasil Uji t

Model	Coefficients ^a				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	23.303	3.220		7.237	.000
Kualitas Pelayanan (X1)	0.263	.088	.306	2.994	.004
Kepercayaan (X2)	.442	.101	.446	4.361	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

Sumber: Hasil Penelitian Data SPSS, 2026

1) Variabel Kualitas Pelayanan

Dari hasil uji t diperoleh bahwa tingkat signifikansi $0,004 < 0,05$, serta nilai $t \text{ hitung} 2,994 > 1,985$ ($t \text{ tabel}$). Sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Dana pada mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin. *Positive disconfirmation* menghasilkan kepuasan jika kualitas pelayanan memenuhi atau bahkan melampaui ekspektasi pengguna. Sebaliknya, jika kualitas pelayanan tidak sesuai dengan harapan, maka akan terjadi *negative disconfirmation*, yang menurunkan tingkat kepuasan pengguna

2) Variabel Kepercayaan

Dari hasil uji t diperoleh bahwa tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$, serta nilai t hitung $4,361 > 1,985$ (t tabel). Sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya variabel kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Dana pada mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin. Ketika kinerja aplikasi mampu memenuhi atau melampaui ekspektasi, maka akan terjadi konfirmasi positif, yang meningkatkan kepuasan. Sebaliknya, jika kepercayaan pengguna tidak terpenuhi karena gangguan sistem, maka akan terjadi konfirmasi negatif, yang menurunkan tingkat kepuasan.

b. Uji F

Uji F dilakukan untuk mengetahui tingkat signifikansi pengaruh variabel-variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat.

Tabel 4. 15 Hasil Uji Simultan (Uji F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	116.177	2	58.088	10.446	.000 ^b
	Residual	517.157	93	5.561		
	Total	633.333	95			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

b. Predictors: (Constant), Kepercayaan (X2), Kualitas Pelayanan (X1)

Sumber: Hasil Penelitian Data SPSS, 2026

Berdasarkan Tabel 4.15, hasil pengujian simultan diperoleh nilai F hitung sebesar 10,446 dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$, yang berarti H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna aplikasi DANA, dengan arah pengaruh positif atau searah, yaitu semakin baik kualitas pelayanan dan semakin tinggi tingkat kepercayaan pengguna terhadap aplikasi DANA, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pengguna.

c. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (Adj. R^2) atas temuan regresi membuktikan berapa banyak variabel dependen dapat diterangkan atas variabel independennya.

Tabel 4. 16 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.428 ^a	.183	.166	2.358

a. Predictors: (Constant), Kepercayaan (X2), Kualitas Pelayanan (X1)

b. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

Sumber: *Hasil Penelitian Data SPSS, 2026*

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi, diperoleh nilai Adjusted R Square sebesar 0,166. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan kepercayaan secara bersama-sama hanya mampu menjelaskan variasi kepuasan pengguna sebesar 16,6%. Sementara itu, nilai R sebesar 0,428 mengindikasikan bahwa hubungan antara kedua

variabel independen dengan kepuasan pengguna berada pada tingkat hubungan yang cukup. Dengan demikian, masih terdapat sebesar 83,4% variasi kepuasan pengguna yang dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian ini. Faktor-faktor tersebut antara lain dapat berupa harga atau biaya layanan yang dirasakan pengguna, kemudahan dalam menggunakan layanan, kualitas sistem dan fitur yang tersedia, manfaat yang diperoleh pengguna, pengalaman selama menggunakan layanan, serta pengaruh dari lingkungan sosial seperti rekomendasi dari orang terdekat maupun media sosial. Selain itu, aspek keamanan dan perlindungan data juga turut menjadi pertimbangan penting dalam membentuk kepuasan pengguna.

C. Pembahasan

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan secara Simultan terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi DANA

Berdasarkan hasil penelitian pada mahasiswa Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin, diperoleh hasil uji F (simultan) yang menunjukkan bahwa nilai F hitung sebesar 10,446 dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Hal ini berarti hipotesis nol (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif (H_a) diterima. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan kepercayaan secara bersama-sama (simultan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi DANA.

Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan serta semakin tinggi tingkat kepercayaan pengguna terhadap aplikasi DANA, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pengguna. Sebaliknya, apabila kualitas pelayanan menurun dan tingkat kepercayaan pengguna rendah, maka kepuasan pengguna aplikasi DANA juga akan menurun.

Hasil penelitian ini sejalan dengan *Expectancy Disconfirmation Theory* (EDT), yang menjelaskan bahwa kepuasan muncul dari perbandingan antara harapan pengguna dengan kinerja aktual yang dirasakan. Kualitas pelayanan mencerminkan kinerja nyata dari aplikasi, seperti kemudahan penggunaan, kecepatan transaksi, keamanan, dan keandalan sistem. Sementara itu, kepercayaan menjadi faktor penting yang memperkuat persepsi pengguna terhadap layanan yang diterima. Ketika kedua variabel ini mampu memenuhi atau bahkan melampaui ekspektasi pengguna, maka akan terjadi *positive disconfirmation* yang menghasilkan kepuasan.

Perbandingan dengan penelitian terdahulu menunjukkan hasil yang konsisten. Penelitian Rizki Yanuar Nur Hidayat (2024) dan Valdo Gunaris Napitupulu (2023) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Selain itu, penelitian Faradilah Meida, Miguna Astuti, dan Heni Nastiti (2022) juga menemukan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan dalam konteks layanan digital. Di sisi lain, beberapa penelitian juga menegaskan bahwa kepercayaan merupakan faktor krusial dalam meningkatkan

kepuasan pengguna, terutama pada layanan berbasis teknologi seperti aplikasi keuangan digital.

Penjelasan mengapa hasil ini terjadi dapat dilihat dari karakteristik aplikasi DANA sebagai layanan keuangan digital yang menuntut kecepatan, kemudahan, dan keamanan. Pengguna akan merasa puas apabila aplikasi dapat diakses dengan mudah, transaksi berjalan lancar, serta data pribadi terlindungi. Selain itu, kepercayaan terhadap sistem dan reputasi aplikasi juga membuat pengguna merasa aman dalam melakukan transaksi, sehingga meningkatkan kepuasan secara keseluruhan.

Implikasi teoretis dari penelitian ini adalah memperkuat relevansi *Expectancy Disconfirmation Theory* dalam menjelaskan kepuasan pengguna pada konteks layanan digital, khususnya aplikasi *e-wallet*. Penelitian ini juga menegaskan bahwa kepuasan pengguna dipengaruhi oleh kombinasi faktor fungsional (kualitas pelayanan) dan psikologis (kepercayaan).

Implikasi praktis bagi pengelola aplikasi DANA adalah perlunya menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan, seperti memperbaiki sistem agar lebih stabil, meningkatkan keamanan, serta memberikan layanan yang responsif. Selain itu, membangun dan mempertahankan kepercayaan pengguna melalui transparansi, perlindungan data, dan reputasi yang baik juga menjadi kunci utama dalam meningkatkan kepuasan pengguna.

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan secara Parsial terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi DANA

Dari hasil uji t diperoleh bahwa tingkat signifikansi $0,004 < 0,05$, serta nilai t hitung $2,994 > 1,985$ (t tabel). Sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi DANA pada mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin.

Kualitas pelayanan, menurut *Expectancy Disconfirmation Theory* (EDT), mencerminkan kinerja aktual yang dirasakan pengguna setelah menggunakan layanan. Hal-hal seperti kemudahan penggunaan aplikasi, kecepatan proses transaksi, keandalan sistem, dan keamanan layanan akan membentuk persepsi positif pengguna. *Positive disconfirmation* menghasilkan kepuasan jika kualitas pelayanan atau bahkan melampaui ekspektasi pengguna. Sebaliknya, jika kualitas pelayanan tidak sesuai dengan harapan, maka akan terjadi *negative disconfirmation*, yang menurunkan tingkat kepuasan pengguna.

Hasil penelitian sebelumnya pada Bab II, seperti yang dilakukan oleh Adista Salsabila Putri (2024), Rizki Yanuar Nur Hidayat (2024), dan Valdo Gunaris Napitupulu (2023), menemukan bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh kualitas pelayanan. Selain itu, dalam layanan digital, penelitian Faradilah Meida et al. (2022) menemukan bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan.

Kualitas layanan tetap menjadi faktor utama dalam memengaruhi kepuasan pelanggan, seperti yang ditunjukkan oleh fakta bahwa hasil penelitian sebelumnya tidak menunjukkan perbedaan yang signifikan. Pengguna layanan digital seperti aplikasi DANA sangat bergantung pada kinerja sistem. Aplikasi yang aman, cepat, dan berfungsi dengan baik cenderung membuat pengguna puas dan terus menggunakannya.

Secara teoretis, temuan penelitian ini memperkuat teori *Expectancy Disconfirmation Theory* (EDT) dalam menjelaskan hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Secara praktis, temuan ini menunjukkan bahwa pengelola aplikasi DANA harus terus meningkatkan layanan pengguna, baik dari segi teknologi maupun pelayanan, agar pengguna tetap puas.

Dari hasil uji t diperoleh bahwa tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$, serta nilai t hitung $4,361 > 1,985$ (t tabel). Sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya variabel kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi DANA pada mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin.

Dalam kerangka *Expectancy Disconfirmation Theory* (EDT), Persepsi awal pengguna terhadap suatu layanan dipengaruhi oleh kepercayaan. Pengguna yang sangat mempercayai aplikasi DANA cenderung percaya pada keamanan sistem, perlindungan data pribadi, dan keandalan dalam melakukan transaksi. Ketika kinerja aplikasi mampu memenuhi atau melampaui ekspektasi, maka akan terjadi konfirmasi

positif, yang meningkatkan kepuasan. Sebaliknya, jika kepercayaan pengguna tidak terpenuhi karena gangguan sistem atau masalah keamanan, maka akan terjadi konfirmasi negatif, yang menurunkan tingkat kepuasan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu pada Bab II, seperti yang dilakukan oleh Adista Salsabila Putri (2024), Rizki Yanuar Nur Hidayat (2024), dan Valdo Gunaris Napitupulu (2023), menemukan bahwa kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Ini menunjukkan bahwa kepercayaan sangat penting untuk menentukan kepuasan pelanggan, terutama dalam hal layanan digital.

Namun, penelitian Faradilah Meida et al. (2022) menunjukkan bahwa kepercayaan tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan. Ini mungkin karena perbedaan konteks penelitian. Karena layanan *fintech* seperti aplikasi DANA berhubungan langsung dengan keamanan transaksi dan risiko finansial pengguna, kepercayaan menjadi sangat penting untuk kepuasan pengguna.

Secara teoretis, hasil penelitian ini memperkuat peran *Expectancy Disconfirmation Theory* (EDT) dalam menjelaskan bahwa kepercayaan tidak hanya memengaruhi persepsi pengguna, tetapi juga memengaruhi kepuasan mereka, pengelola aplikasi DANA harus terus mempertahankan dan meningkatkan kepercayaan pengguna dengan meningkatkan sistem keamanan, transparansi layanan, dan perlindungan data pribadi untuk terus meningkatkan kepuasan pengguna..