

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh literasi keuangan, keamanan, dan kualitas layanan terhadap kepuasan penggunaan aplikasi DANA pada mahasiswa di Kota Palembang. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah literasi keuangan, keamanan, dan kualitas layanan dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna dalam memanfaatkan aplikasi DANA. Perkembangan teknologi keuangan yang semakin pesat telah mendorong mahasiswa untuk beralih ke sistem pembayaran digital. Namun dalam praktiknya, masih ditemukan berbagai kendala, seperti rendahnya pemahaman terhadap pengelolaan keuangan digital, kekhawatiran terhadap keamanan data pribadi, serta ketidakpuasan terhadap layanan yang diberikan oleh platform e-wallet.

Fenomena yang terjadi di kalangan mahasiswa di Kota Palembang menunjukkan adanya kecenderungan penggunaan aplikasi DANA dalam berbagai transaksi keuangan, mulai dari pembayaran kebutuhan sehari-hari hingga transaksi bisnis kecil. Namun, masih terdapat permasalahan seperti kurangnya literasi keuangan yang menyebabkan pola konsumtif yang berlebihan, keamanan akun yang rentan terhadap penyalahgunaan, serta ketidakpuasan terhadap kualitas layanan yang diberikan, terutama dalam respons terhadap keluhan pengguna.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa di Kota Palembang yang menggunakan aplikasi DANA, dengan teknik purposive sampling sehingga diperoleh sampel sebanyak 104 responden. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner secara

daring. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda dengan bantuan program SPSS versi 26.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa literasi keuangan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi DANA. Keamanan juga berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna, menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat keamanan yang dirasakan pengguna, semakin tinggi kepuasan mereka terhadap aplikasi. Selain itu, kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, mengindikasikan bahwa semakin baik layanan yang diberikan, semakin puas pengguna dalam menggunakan aplikasi DANA.

Kata Kunci: Literasi Keuangan, Keamanan, Kualitas Layanan, Kepuasan Pengguna, Aplikasi DANA.

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of financial literacy, security, and service quality on the satisfaction of using the DANA application among students in Palembang City. The formulation of the problem in this study is whether financial literacy, security, and service quality can affect the level of user satisfaction in using the DANA application. The rapid development of financial technology has encouraged students to switch to digital payment systems. However, in practice, various obstacles are still found, such as low understanding of digital financial management, concerns about the security of personal data, and dissatisfaction with the services provided by the e-wallet platform.

The phenomenon that occurs among students in Palembang City shows a tendency to use the DANA application in various financial transactions, from paying for daily needs to small business transactions. However, there are still problems such as a lack of financial literacy that causes excessive consumerism, account security that is vulnerable to misuse, and dissatisfaction with the quality of services provided, especially in responding to user complaints.

This study uses a quantitative method. The population in this study were students in Palembang City who use the DANA application, with a purposive sampling technique so that a sample of 104 respondents was obtained. Data collection was conducted through online questionnaire distribution. The data analysis technique used in this study was multiple linear regression analysis with the help of SPSS version 26.

The results showed that financial literacy has a positive and significant effect on user satisfaction of the DANA application. Security also has a positive effect on user satisfaction, indicating that the higher the level of security perceived by users, the higher their satisfaction with the application. In addition, service quality has a significant effect on user satisfaction, indicating that the better the service provided, the more satisfied users are in using the DANA application.

Keywords: Financial Literacy, Security, Service Quality, User Satisfaction, DANA Application.