

SKRIPSI

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PENGGUNAAN
*DIGITAL PAYMENT SYSTEM***

OLEH:

**AULIA PUTRI YULIANTI
NPM. 2103020006**



**Program Studi S1 Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
1446 H/2025 M**

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PENGGUNAAN
*DIGITAL PAYMENT SYSTEM***

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Memenuhi Sebagian Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Oleh:

AULIA PUTRI YULIANTI
NPM. 2103020006

Pembimbing: Dr. Mat Jalil, M.Hum
NIP. 19620812 199803 1 001

Program Studi S1 Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
1446 H/ 2025 M**

NOTA DINAS

Nomor : -
Lampiran : 1 (Satu) Berkas
Perihal : **Pengajuan Skripsi untuk di Munaqosyahkan**

Kepada Yth,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
IAIN Metro

Di _____
Tempat

Assalamu'alaikum, Wr.Wb

Setelah kami mengadakan pemeriksaan, bimbingan dan perbaikan seperlunya, maka Skripsi yang disusun oleh :

Nama : AULIA PUTRI YULIANTI
NPM : 2103020006
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Prodi : Perbankan Syariah
Judul : FAKTOR FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN
MASYARAKAT DALAM PENGGUNAAN DIGITAL
PAYMENT SYSTEM

Sudah kami setuju dan dapat diajukan ke Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro untuk di Munaqosyahkan.

Demikian harapan kami dan atas perhatiannya saya ucapkan trima kasih.

Wassalamu'alaikum, Wr.Wb

Metro, 8 Mei 2025
Pembimbing,



Dr. Mat Jalil, M.Hum
NIP. 19620812/199803 1 001

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul : FAKTOR FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN
MASYARAKAT DALAM PENGGUNAAN DIGITAL PAYMENT
SYSTEM

Nama : AULIA PUTRI YULIANTI

NPM : 2103020006

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Prodi : Perbankan Syariah

MENYETUJUI

Untuk di Munaqosyahkan dalam Sidang Munaqosyah Fakultas Ekonomi
dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.

Metro, 8 Mei 2025
Pembimbing,



Dr. Mat Jallil, M.Hum
NIP. 19620812 199803 1 001



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Ki.Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296 Website: www.metrouniv.ac.id
E-mail: iaimetro@gmail.com

PENGESAHAN SKRIPSI

No. B-1194/In-28.3/D/PP.00-9/06/2025

Skripsi dengan Judul : FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PENGGUNAAN *DIGITAL PAYMENT*
SYSTEM. Disusun Oleh: AULIA PUTRI YULIANTIN. PM. 2103020006. Jurusan
S1 Perbankan Syariah (PBS) yang telah di Ujikan dalam Sidang Munaqosyah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada hari/ tanggal: Kamis/ 22 Mei 2025.

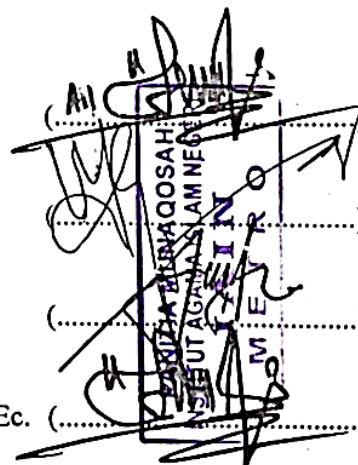
TIM PENGUJI

Moderator : Dr. Mat Jalil, M.Hum.

Penguji I : Yuyun Yunarti, M.Si.

Penguji II : Ananto Triwibowo, M.E.

Sekretaris : Anggoro Sugeng, SEI.,M.Sh.Ec.



Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dr. Dr. Pantoso, M.H
NIP. 19670316 199503 1 001

ABSTRAK

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PENGGUNAAN *DIGITAL PAYMENT SYSTEM*

Oleh:

AULIA PUTRI YULIANTI
NPM. 2103020006

Dompot digital adalah layanan uang elektronik yang dirancang untuk digunakan dengan mudah, cepat, dan aman. Dompot digital memungkinkan pengguna untuk melakukan transaksi jual-beli elektronik dengan cara yang mudah, cepat, dan aman. Dompot digital kini lebih populer dan efisien karena kepraktisan dan keamanannya. Berbagai macam aplikasi dompot digital yang tersedia di Indonesia salah satunya adalah DANA. Adapun dengan masyarakat desa Sumber Rejo khususnya pada generasi Z yang dimana sudah banyak menggunakan aplikasi digital tersebut.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apa saja Faktor Yang Dapat Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat Dalam Penggunaan *Digital Payment System* terhadap masyarakat desa Sumber Rejo khususnya pada generasi Z. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan survei. Data dikumpulkan melalui kuisioner yang di sebarakan kepada 90 responden yang merupakan pengguna aplikasi digital. Teknis analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda antara lain uji validitas, uji reliabilitas, uji nolmalitas, uji multikolineritas, uji heteroskedastisitas, uji T, uji F, dan uji R^2 menggunakan regresi linier berganda untuk menghubungkan antar variabel.

Berdasarkan hasil penelitian uji t secara parsial ada pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Penggunaan *Digital Payment System* (Y) dengan hasil penelitian uji 2,104. Dapat diketahui bahwa t_{hitung} lebih besar dibandingkan t_{tabel} yaitu sebesar $2,104 > 1,987$. Variabel Harga (X2) secara parsial berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Penggunaan *Digital Payment System* (Y). Dapat diketahui bahwa t_{hitung} lebih besar dibandingkan t_{tabel} yaitu sebesar $2,624 < 1,987$. Kualitas Pelayanan (X1) dan Harga (X2) secara bersamaan (simultan) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Penggunaan (Y) yaitu dengan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$. Kemudian sebesar 44% Kualitas Pelayanan (X1) dan Harga (X2) berpengaruh terhadap Kepuasan Penggunaan (Y). Sedangkan 56% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Aplikasi Dana, *Digital Payment*, Generasi Z, Kepuasan.

ORISINALITAS PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Aulia Putri Yulianti

NPM : 2103020006

Jurusan : S1 Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian saya kecuali bagian-bagian tertentu yang dirujuk dari sumbernya dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Metro, 12 Mei 2025
Yang Menyatakan,



Aulia Putri Yulianti
NPM. 2103020006

MOTTO

..... إِنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّىٰ يُغَيِّرُوا مَا بِأَنْفُسِهِمْ^{قله}

*“Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum sebelum mereka
mengubah keadaan diri mereka sendiri.”*

(QS. Ar-Ra’d:11)

PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat dan Karunianya sehingga saya dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat Dalam Penggunaan *Digital Payment System*". Sebagai ungkapan terimakasih penulis persembahkan skripsi ini untuk:

1. Untuk cinta pertama dan pintu surga saya, Bapak Seniman dan Ibu Sukanti. Sebagai tanda bakti dan hormat serta rasa terimakasih yang tiada terhingga. Karya ini adalah hasil doa, usaha, dukungan dan kasih sayang bapak dan ibu. Terimakasih atas segala dukungan serta pengorbanan yang menjadi semangatku dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Untuk adik saya tercinta, Naysila Gissele Amalia. Untukmu yang tersayang yang selalu menjadi alasan semangatku, semoga karya ini bisa menjadi inspirasi dan contoh yang baik untukmu. Hiduplah lebih baik lagi.
3. Untuk sahabat seperjuangan Dilla Detriana, Fani Adila Herawati, Intan Wulansari, Nadzhifa Khairotunnisa, dan Shely Tantri Setyawati. Terimakasih sudah menjadi teman, sahabat dan saudara yang saling menguatkan dan tidak pernah meninggalkan selama empat tahun ini. Serta teman sekaligus sahabatku, Erfina Miftahul Jannah yang sudah banyak sekali ikut membantu dalam penyelesaian skripsi ini. Terimakasih sudah membuktikan bahwa teman kuliah tidak seburuk itu.
4. Untuk bapak Dr. Mat Jalil, M.Hum yang telah membimbing dan membantu saya dalam penyelesaian skripsi ini. Serta Bapak/Ibu dosen Civitas Akademika yang telah terlibat terimakasih atas bimbingan dan dedikasi yang diberikan.
5. Untuk seseorang NPM 2103020014, yang selalu memberi inspirasi untuk terus melangkah maju kedepan, menjadi teman untuk bertukar pikiran, dan menjadi tempat berkeluh kesah penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini. Terima kasih atas waktu, doa yang senantiasa dilangitkan dan seluruh hal baik yang diberikan kepada peneliti selama ini.

6. Dan untuk yang paling penting, skripsi ini kupersembahkan untuk diriku sendiri, Aulia Putri Yulianti. Yang telah berani untuk bermimpi dan berjuang untuk mewujudkannya. Semoga adanya skripsi ini menjadi pengingat bahwa setiap perjuangan dan pengorbanan akan terbayar dengan hasil yang memuaskan. Terimakasih aku dan selamat bergelar sarjana, S.E.

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadiran Allah SWT karena atas limpahan rahmat, hidayah dan karunia nya peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Penulisan skripsi ini merupakan salah satu bagian dari persyaratan guna untuk menyelesaikan pendidikan program Strata Satu Perbankan Syariah (PBS) Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam (FEBI) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro, untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Upaya penyelesaian skripsi ini, peneliti telah menerima banyak bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, peneliti mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Ida Umami, M.Pd., Kons selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung.
2. Bapak Dr. Dri Santoso, M.H selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam.
3. Bapak Anggoro Sugeng, SEI., M.Sh.Ec selaku Ketua Jurusan S1 Perbankan Syariah.
4. Bapak Dr. Mat Jalil, M.Hum selaku pembimbing skripsi yang telah memberikan banyak sekali bimbingan dan arahan dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Bapak dan ibu dosen/civitas IAIN Metro yang telah memberikan ilmu pengetahuan.
6. Kedua orang tua, keluarga besar serta teman-teman yang telah memberikan doa restu untuk keberhasilan.

7. Kepala Desa dan Perangkat Desa Sumber Rejo yang sudah memfasilitasi dan mengizinkan kepada peneliti sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
8. Semua pihak yang membantu memberikan motivasi dalam penyusunan proposal skripsi ini.

Peneliti menyadari bawa banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini, maka peneliti mengharapkan kritik dan saran yang positif untuk menghasilkan penelitian yang lebih baik. Peneliti berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan menambah wawasan ilmu bagi pembaca.

Kotagajah, Mei 2025
Peneliti,



Aulia Putri Yulianti
NPM.2103020006

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
NOTA DINAS	iii
PERSETUJUAN	iv
PENGESAHAN	v
ABSTRAK	vi
ORISINALITAS PENELITIAN	vii
MOTTO	viii
PERSEMBAHAN	ix
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	11
C. Batasan Masalah.....	11
D. Rumusan Masalah	12
E. Tujuan Penelitian	12
F. Manfaat Penelitian	12
G. Peneliatian Relevan	13
BAB II LANDASAN TEORI	15
A. Kepuasan	15
1. Pengertian Kepuasan	15
2. Jenis Kepuasan	16
3. Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan	17

4. Indikator Kepuasan	18
B. Dompot digital	18
1. Pengertian Dompot Digital	18
2. Keuntungan Menggunakan Dompot Digital	20
3. Kelebihan Dompot Digital	21
C. Kerangka Pemikiran.....	22
D. Hipotesis Penelitian.....	23
BAB III METODE PENELITIAN	27
A. Rancangan Penelitian	27
B. Definisi Operasional Variabel.....	28
C. Populasi, Sampel Dan Teknik Pengumpulan Sampel.....	31
1. Populasi	31
2. Sampel	31
3. Teknik Pengumpulan Sampel	33
D. Teknik Pengumpulan Data.....	33
1. Metode Angket atau Kuisisioner	33
2. Dokumentasi	34
E. Instrument Penelitian	35
F. Teknik Analisis Data.....	36
1. Uji Instrumen Penelitian	36
a. Uji Kualitas Data	36
1) Uji Validitas	36
2) Uji Reliabilitas	37
b. Uji Asumsi Klasik	37
1) Uji Normalitas	37
2) Uji Multikolineritas	38
3) Uji Heteroskedastisitas	38
c. Uji Regresi Linier Berganda	39
d. Uji Hipotesis	40
1) Uji Parsial (T-test)	40

2) Uji Simultan (F)	41
3) Uji Koefisien (R^2)	42
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	44
A. Deskripsi Lokasi Penelitian	44
B. Deskripsi Data Hasil Penelitian	46
1. Penyebaran Responden Berdasarkan Usia	46
2. Penyebaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	46
3. Uji Kualitas Data	47
4. Uji Asumsi Klasik	49
5. Uji Regresi Linier Berganda	52
6. Uji Hipotesis	53
C. Pembahasan Dan Hasil Penelitian	55
1. Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Penggunaan <i>Digital Payment System</i>	56
2. Harga Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Penggunaan <i>Digital Payment System</i>	57
3. Faktor Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Penggunaan <i>Digital Payment System</i>	58
BAB V PENUTUP	60
A. Kesimpulan	60
B. Saran	61

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Persamaan dan Perbedaan Judul Penelitian Terdahulu	13
Tabel 3.1 Devinisi Operasional Variabel	30
Tabel 3.2 Skala Likert	35
Tabel 4.1 Usia Responden	46
Tabel 4.2 Jenis Kelamin Responden	47
Tabel 4.3 Hasil Output Uji Validitas	48
Tabel 4.4 Reability Statistic	49
Tabel 4.5 Uji Normalitas	49
Tabel 4.6 Hasil Uji Multikolinertas	50
Tabel 4.7 Uji Heteroskedastisitas	51
Tabel 4.8 Analisis Regresi Liner Berganda	52
Tabel 4.9 Uji F (Simultan)	54
Tabel 4.10 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Tingkat Pnggunaan Dompot Digital	10
Gambar 2.1 Kerangka Berfikir	24

DAFTAR LAMPIRAN

1. SK Pembimbing Skripsi
2. Outline
3. Alat Pengumpulan Data (APD)
4. Surat Izin Reserch
5. Surat Tugas
6. Surat Bebas Pustaka
7. Surat Keterangan Lulus Plagiasi Turnitin
8. Formulir Konsultasi Bimbingan skripsi
9. Daftar Riwayat Hidup

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi berkembang dengan sangat pesat, menunjukkan bagaimana teknologi ini mampu mengubah kehidupan manusia dan struktur ekonomi global. Inovasi yang terus muncul secara dinamis menghasilkan produk baru yang dapat menggantikan produk kurang inovatif. Salah satu bidang yang mengalami perkembangan signifikan adalah sistem pembayaran. Aktivitas transaksi keuangan sehari-hari kini semakin banyak dilakukan melalui perangkat *gadget* untuk meningkatkan kemudahan dan kecepatan.¹

Salah satu perkembangan tersebut adalah munculnya sistem pembayaran digital, yang lebih dikenal dengan sebutan pembayaran non-tunai. Pembayaran non-tunai merujuk pada transaksi menggunakan uang virtual, yang dimulai dengan diperkenalkannya kartu debit dan kredit. Seiring waktu, setelah istilah uang virtual populer, kini hadir pula istilah baru, yaitu dompet virtual. Dompet virtual yang dimaksud bukanlah dompet fisik seperti yang biasa kita temui sehari-hari, melainkan berfungsi dengan cara yang sama, yaitu sebagai tempat untuk menyimpan uang.² Pembayaran melalui dompet digital kini telah menjadi metode pembayaran yang populer dan diterima luas

¹ Khowin Ardianto dan Nurul Azizah, “Analisis Minat Penggunaan Dompet Digital Dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) Pada Pengguna di Kota Surabaya,” *Pengembangan Wiraswata* 23 (2021): 14.

² Nada Diva Rizky Rembulan, “Perilaku Konsumen Muslim Generasi-Z Dalam Pengadopsian Dompet Digital,” *Valid Jurnal Ilmiah* 17 (2020): 112–112.

di negara-negara maju maupun berkembang. Dompot digital terus mengalami perkembangan pesat dan mempengaruhi berbagai aspek, seperti peningkatan aksesibilitas, penetrasi ponsel, inklusi keuangan, serta memberikan kenyamanan, kecepatan, dan efisiensi biaya. Pembayaran digital ini memainkan peran penting dalam membentuk ekosistem yang melibatkan berbagai pihak, mulai dari regulasi, lembaga keuangan, produsen perangkat, pengecer, hingga para konsumen itu sendiri.³

Di Indonesia, popularitas pembayaran digital menggunakan uang elektronik semakin pesat seiring dengan berkembangnya industri teknologi finansial (*fintech*), yang turut mempengaruhi munculnya berbagai perusahaan startup di sektor keuangan digital. Masyarakat kini memiliki kebebasan untuk memilih merek yang sesuai dengan kebutuhan mereka dalam melakukan transaksi digital. Semua transaksi, baik yang dilakukan secara *online* maupun *offline*, dapat diselesaikan tanpa memerlukan uang tunai (*cashless*). Salah satu produk keuangan digital yang populer adalah uang elektronik (*e-money*), yang dianggap sebagai alternatif pembayaran non-tunai yang lebih efisien. Uang elektronik umumnya disimpan dalam dompet digital untuk memudahkan akses.⁴

Dompot digital adalah layanan uang elektronik yang dirancang untuk digunakan dengan mudah, cepat, dan aman. Kehadiran uang elektronik memungkinkan masyarakat melakukan transaksi keuangan tanpa memerlukan

³ Aulia Sisca, "Pola Perilaku Konsumen Digital Dalam Memanfaatkan Aplikasi Dompot Digital," *Jurnal Komunikasi* 12 (2020): 312.

⁴ Irma Kumala dan Intan Mutia, "Pemanfaatan Aplikasi Dompot Digital Terhadap Transaksi Retail Mahasiswa," *Seminar Nasional Riset dan Teknologi (SEMNAS RISTEK)*, 2020, 64–65.

uang tunai. Pesatnya pertumbuhan bisnis startup mendorong para pelaku usaha ini untuk terus berinovasi dalam mengembangkan produk keuangan digital mereka.⁵ Dompot digital adalah aplikasi elektronik yang memungkinkan pengguna untuk melakukan transaksi keuangan secara *online* tanpa menggunakan uang tunai fisik (baik kertas maupun logam) atau kartu. Pengguna cukup memanfaatkan smartphone mereka untuk menyelesaikan transaksi keuangan. Dompot digital memungkinkan pengguna untuk melakukan transaksi jual-beli elektronik dengan cara yang mudah, cepat, dan aman. Dompot digital kini lebih populer dan efisien karena kepraktisan dan keamanannya. Seiring dengan pesatnya perkembangan internet, penggunaan dompet digital semakin diterima sebagai metode transaksi yang lebih efisien dibandingkan cara konvensional, terbukti dengan banyaknya situs *e-commerce* yang memilih dompet digital sebagai alat pembayaran mereka.⁶

Beberapa aplikasi dompet digital yang tersedia di Indonesia saat ini seperti ShopeePay, GoPay, Dana, OVO yang bekerja sama dengan ratusan ribu merchant *online (official store)* maupun *offline*.⁷ Shopee adalah aplikasi yang memiliki dompet digital sendiri, berbeda dengan aplikasi *e-commerce* lain yang menggunakan dompet digital terpisah. ShopeePay tidak hanya berfungsi sebagai metode transaksi, tetapi juga sebagai uang elektronik atau fitur layanan Shopee yang menjadi salah satu metode pembayaran di aplikasi

⁵ Kumala dan Mutia.

⁶ Widhi Ariyo Bimo, "Penilaian Penggunaan Dompot Digital Saat Pandemi Covid-19," *Jurnal Keuangan & Perbankan* 0, no. 2 (2021): 38.

⁷ Fitri Mawardani dan Renny Dwijayanti, "Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan Dan Promosi Cashback Terhadap Minat Mahasiswa Dalam Menggunakan Dompot Digital ShopeePay Pada Aplikasi Shopee," *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (Jptn)* 9, no. 3 (2021): 1456.

Shopee, di *merchant* yang menerima ShopeePay, serta bisa digunakan untuk menerima *refund* jika pesanan yang sudah dibayar dibatalkan. ShopeePay ialah fitur yang diciptakan oleh PT. Airpay International Indonesia yang bisa dijadikan metode pembayaran saat berbelanja online pada aplikasi Shopee.⁸

Selain Shopeepay adapun dompet digital lain yaitu Gopay, Gopay merupakan teknologi keuangan yang semakin populer meskipun terdapat berbagai pilihan teknologi pembayaran lainnya. Penggunaan Gopay diharapkan dapat mempermudah pelanggan dalam melakukan transaksi. Dalam *review* aplikasi Gopay, pengguna mengeluhkan masalah keamanan, seperti dana top up yang tidak masuk ke saldo, saldo yang terpotong secara tiba-tiba, dan berbagai masalah lainnya. Oleh karena itu, faktor keamanan memiliki peran yang sangat penting dalam penerimaan teknologi ini.⁹

Adapun dompet digital lainnya yaitu Dana, Dana adalah dompet digital (*e-wallet*) Indonesia yang dapat diandalkan untuk semua transaksi *cashless*, kapan saja dan di mana saja. Dengan aplikasi serba guna, pengguna dapat melakukan pembayaran tanpa uang tunai dan tanpa kartu untuk kebutuhan sehari-hari, seperti belanja *offline*, isi ulang pulsa, dan pembayaran tagihan.¹⁰ Dana adalah sebuah aplikasi berbasis teknologi yang dirancang untuk memudahkan transaksi tanpa memerlukan interaksi langsung dengan customer

⁸ Winda Ayu Fitriawibowo dan Eny Kusumawati, “Minat Penggunaan Sistem Pembayaran Shopeepay Sebagai Dompet Digital,” *Journal Of Social Science Research* 4, no. 1 (2024).

⁹ Nurafifah Handayani dan Lusa Indah Prahartiwi, “Analisis Penerimaan Teknologi E-Wallet Gopay Dengan Technology Acceptance Model (Tam),” *Indonesian Journal On Information System* 9, no. 1 (2024): 45.

¹⁰ Zuraida Yuniar Firdaus dan Firdaus Krisbianto, “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penerimaan Dan Penggunaan Aplikasi Dompet Digital Menggunakan Technology Acceptance Model (Tam),” *Journal of Information System Management (JOISM)* 3, no. 2 (2022): 57.

service atau *teller*. Pengguna Dana dapat melakukan transaksi baik secara *online* maupun *offline*, dengan mempertimbangkan kemudahan dan efisiensi. Agar kebutuhan pengguna dapat terpenuhi, aplikasi Dana memerlukan fitur yang lengkap dan memberikan tingkat keamanan yang tinggi selama penggunaannya.¹¹

Yang terakhir yaitu dompet digital OVO, OVO adalah salah satu bentuk e-money yang menawarkan berbagai penawaran menarik. Aplikasi ini memudahkan transaksi dan memberikan peluang besar untuk mengumpulkan poin di berbagai tempat, terutama di penyedia layanan milik Lippo Group serta mitra yang bekerja sama dengan OVO.¹² Namun dari ke empat aplikasi tersebut terdapat perbandingan yang cukup signifikan, pada aplikasi ShopeePay Meskipun dapat digunakan di *merchant offline* yang menerima ShopeePay, fokus utamanya sangat terhubung dengan transaksi *online* di platform Shopee. Sedangkan pada aplikasi GoPay, DANA, dan OVO ketiganya memiliki jangkauan kemitraan yang luas dengan ratusan ribu *merchant online* maupun *offline*, memungkinkan pembayaran untuk berbagai kebutuhan sehari-hari seperti belanja, isi ulang pulsa, dan pembayaran tagihan.

Kemudahan penggunaan adalah keyakinan seseorang bahwa teknologi dapat digunakan dengan cepat dan mudah dipahami. Perilaku yang terkait dengan penggunaan teknologi ini mengacu pada perasaan positif atau negatif

¹¹ Andhika Octa Indarso, Raffael Raffael, dan Adhira Thaskia Salsabilla, "Literature Review: Analisis Faktor Pengaruh Kepuasan Pengguna E-Wallet Generasi Milenial dan Z," *Bit (Fakultas Teknologi Informasi Universitas Budi Luhur)* 21, no. 1 (2024): 22.

¹² Erwinhadi Santoso dan Tuti Dharmawati, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Penggunaan Uang Elektronik (E-Money) Pada Aplikasi Ovo (Studi Empiris Pada Mahasiswa Akuntansi Universitas Halu Oleo)," *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan* 8, no. 1 (2023).

seseorang terhadap perilaku yang harus dilakukan. Kemudahan ini menjadi faktor penting dalam pengambilan keputusan terkait transaksi atau pembelian. Kemudahan dalam melakukan transaksi memberikan manfaat bagi semua orang, termasuk generasi Z, yang sering disebut sebagai *digital native* karena tumbuh dengan komunikasi digital.¹³

Generasi Z merupakan konsumen yang aktif di dalam penggunaan teknologi baru. Generasi Z juga merupakan salah satu konsumen dengan jumlah populasi yang terbanyak. Besarnya potensi penggunaan aplikasi dompet digital oleh Gen Z juga diperkuat dalam kajian yang dilakukan oleh Katadata Insight Center (KIC), dimana terdapat 68% konsumen Generasi Z yang menggunakan aplikasi dompet digital. Fitur-fitur yang dimiliki di dalam aplikasi dompet digital diyakini dapat memudahkan konsumen Gen Z. Salah satu fitur yang ada pada aplikasi dompet digital adalah fitur *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS). Fitur ini dimanfaatkan oleh konsumen Gen Z untuk melakukan pembayaran terutama untuk pembayaran pembelian makanan ataupun untuk pembayaran pembelian produk di pusat perbelanjaan.¹⁴ Maka pada penelitian ini akan dikaji tentang kepuasan penggunaan aplikasi dompet digital pada konsumen Gen Z.

Kepuasan konsumen ini sangat tergantung pada persepsi dan harapan konsumen itu sendiri. Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan konsumen ketika melakukan pembelian suatu barang atau jasa adalah

¹³ Tiara Ledy Afista dan Aysyah Lulu Fuadina, "Analisis Perilaku Konsumtif Gen-Z Terhadap Digital E-wallet DANA," *Jurnal Pendidikan Tambusai* 8, no. 1 (2024): 3346–47.

¹⁴ Renza Fahlevi et al., "Perilaku Penggunaan Dompet Digital Oleh Konsumen Generasi Z," *EKUILNOMI: Jurnal Ekonomi Pembangunan* 7, no. 1 (2025): 140.

kebutuhan dan keinginan yang dirasakan oleh konsumen tersebut pada saat melakukan pembelian suatu barang atau jasa, pengalaman masa lalu ketika mengkonsumsi barang atau jasa tersebut serta pengalaman teman-teman yang telah mengkonsumsi barang atau jasa tersebut dan periklanan. Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya. Seorang pelanggan, jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa, sangat besar kemungkinannya menjadi pelanggan dalam waktu yang lama.

Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller yang dikutip dari buku Manajemen Pemasaran mengatakan bahwa Kepuasan Konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan 82 kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Terdapat lima faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan:

1. Kualitas produk dan jasa, konsumen akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk dan jasa yang mereka gunakan berkualitas.
2. Kualitas pelayanan, terutama untuk industri jasa. Konsumen akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan. Dalam dunia persaingan bisnis, pebisnis terus bersaing untuk mendapatkan konsumen yang loyal terhadap usaha mereka.
3. Emosional, konsumen akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dan

jasa dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

4. Harga, semakin mahal harga maka konsumen mempunyai harapan yang lebih besar. Sedangkan produk atau jasa yang berkualitas sama tetapi berharga murah, memberi nilai yang lebih tinggi pada konsumen.
5. Biaya, konsumen yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan jasa pelayanan, maka konsumen cenderung puas terhadap jasa pelayanan tersebut.¹⁵

Fokus pada penelitian ini diarahkan pada dua faktor utama yang memengaruhi kepuasan konsumen, yaitu kualitas pelayanan dan harga. Kualitas pelayanan menjadi aspek krusial, terutama dalam industri jasa, karena konsumen cenderung merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan yang ramah, cepat, dan sesuai harapan. Di sisi lain, harga juga memainkan peran penting, di mana konsumen akan merasa memperoleh nilai lebih ketika produk atau jasa yang ditawarkan memiliki kualitas baik namun tetap terjangkau. Kombinasi antara pelayanan yang berkualitas dan harga yang sepadan diyakini mampu meningkatkan kepuasan sekaligus loyalitas konsumen.

Dalam hal ini bahwa faktor penting dalam kepuasan penggunaan dompet digital didasari dari pengetahuan informasi yang digunakan untuk memahami, menemukan dan meningkatkan wawasan. Selain dari faktor pengetahuan, kualitas produk atau jasa, pelayanan, emosional, harga dan biaya

¹⁵ Meithiana Indrasari, *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan, Sustainability (Switzerland)*, Vol. 11 (Surabaya: Unitomo Press, 2019), 83.

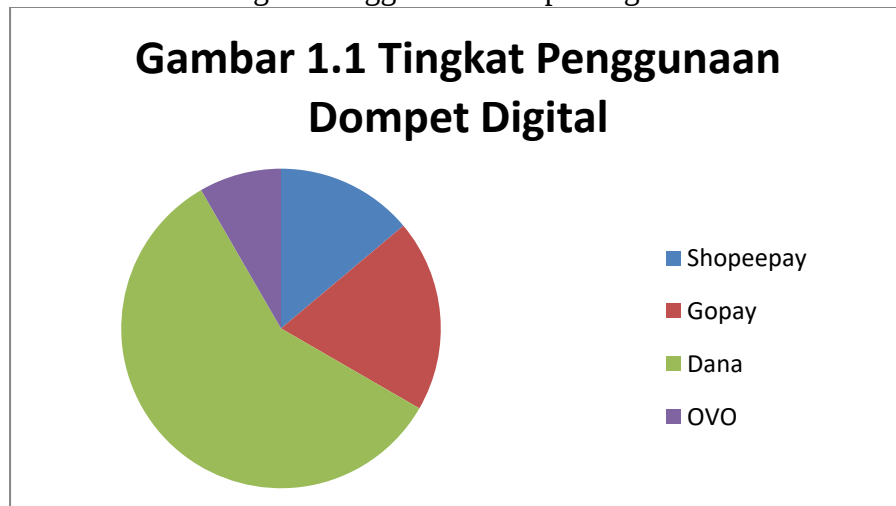
juga sangat berpengaruh dalam kepuasan pengguna, karena dengan adanya harga dan biaya yang lebih murah dan kualitas yang baik akan membuat pengguna semakin puas. Kepuasan konsumen menjadi sangat penting dalam meningkatkan layanan yang diberikan oleh pelaku usaha yang menawarkan jasanya. Maka dari itu, faktor-faktor tersebutlah yang mempengaruhi kepuasan pengguna dalam penggunaan dompet digital.

Penelitian ini mengambil lokasi di Desa Sumber Rejo, Kecamatan Kotagajah, Lampung Tengah, karena desa ini merupakan salah satu daerah di Kotagajah yang menunjukkan penetrasi penggunaan *smartphone* dan internet yang cukup tinggi, sejalan dengan tren adopsi teknologi digital di perkotaan. Selain itu, Desa Sumber Rejo memiliki populasi Generasi Z yang cukup signifikan, baik sebagai pelajar, mahasiswa, maupun pekerja muda, yang menjadikan mereka kelompok demografi relevan dan representatif untuk memahami kepuasan penggunaan dompet digital. Dengan demikian, Desa Sumber Rejo menyediakan konteks yang ideal untuk mengkaji secara mendalam bagaimana faktor-faktor seperti kualitas layanan, dan fitur aplikasi dompet digital memengaruhi pengalaman dan kepuasan konsumen Generasi Z.

Adapun dengan masyarakat Desa Sumber Rejo Kecamatan Kotagajah yang sudah banyak menggunakan dompet digital. Dari survey yang telah peneliti lakukan kepada 50 penduduk desa Sumber Rejo yang merupakan generasi Z, hasil menyatakan bahwa 37 penduduk menggunakan dompet digital, dan 13 penduduk tidak menggunakan dompet digital. Dari ke 37

penduduk tersebut, berikut adalah tabel tingkat penggunaan dompet digital sebagai berikut:

Gambar 1.1
Tingkat Penggunaan Dompet Digital



Sumber: Data Survey Pribadi

Berdasarkan hasil yang telah peneliti lakukan terhadap beberapa penduduk Desa Sumber Rejo, dapat disimpulkan bahwa 5 penduduk menyatakan bahwa menggunakan dompet digital ShopeePay, 7 penduduk menyatakan bahwa menggunakan dompet digital Gopay, adapun 22 penduduk menyatakan bahwa menggunakan dompet digital Dana, serta 3 penduduk yang menggunakan dompet digital OVO.

Meskipun sudah banyak masyarakat yang sudah menggunakan dompet digital, namun yang paling banyak digunakan pada masyarakat desa Sumber Rejo khususnya pada generasi Z itu adalah aplikasi Dana. Karena aplikasi Dana terbilang cukup populer dikalangan remaja generasi Z ini. Maka dari itu dapat digaris bawahi dari yang peneliti lakukan di beberapa penduduk desa

Sumber Rejo lebih banyak yang menggunakan aplikasi Dana daripada aplikasi dompet digital lainnya.

Berdasarkan hal tersebut penulis tertarik untuk membahas tentang **“Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat Dalam Penggunaan *Digital Payment System* Dana”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka masalah yang dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Gen Z yang lebih memilih *digital payment* dibandingkan transaksi tunai.
2. Gen Z yang lebih tertarik menggunakan aplikasi Dana dibanding dengan aplikasi lainnya.
3. Faktor penentu Gen Z dalam pemilihan dompet digital Dana.
4. Dampak pelayanan dan harga terhadap kepuasan Gen Z.

C. Batasan Masalah

Berikut adalah batasan permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini, maka ruang lingkup dari penelitian ini akan membahas tentang kepuasan masyarakat dalam penggunaan *Digital Payment System*. Mengingat keterbatasan tenaga dan waktu, untuk membatasi ruang lingkup masalah yang dikemukakan, maka penelitian ini meneliti masalah hanya pada "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat Dalam Penggunaan *Digital Payment System*" aplikasi Dana pada generasi Z di Desa Sumber Rejo Kecamatan Kotagajah Lampung Tengah.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian masalah diatas, maka peneliti merumuskan pertanyaan penelitian yaitu:

1. Apakah ada pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna?
2. Apakah ada pengaruh antara harga terhadap kepuasan pengguna?
3. Apakah ada pengaruh antara kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pengguna?

E. Tujuan Penulisan

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh antara harga terhadap kepuasan pengguna.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pengguna.

F. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini dapat dibagi menjadi dua yaitu:

1. Manfaat secara teoritis, yaitu sebagai bahan tambahan *literature* atau referensi serta menambah wawasan peneliti dan pembaca tentang layanan dompet digital.
2. Manfaat secara praktis, diharapkan dapat memberikan manfaat bagi masyarakat desa Sumber Rejo Kecamatan Kotagajah dalam menggunakan dompet digital.

G. Penelitian Relevan

Penelitian ini merupakan studi lapangan yang dilakukan di Desa Sumber Rejo, Kecamatan Kotagajah, Kabupaten Lampung Tengah. Fokus kajiannya adalah faktor-faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat dalam menggunakan dompet digital. Masalah ini dianggap menarik untuk diteliti dan dianalisis lebih lanjut. Selain didasarkan pada survei dan data-data yang telah dikumpulkan, dalam menyusun proposal skripsi ini, peneliti juga menemukan beberapa skripsi sebelumnya yang dapat dijadikan sebagai referensi untuk kajian terdahulu oleh peneliti adalah sebagai berikut:

Tabel 1.1
Persamaan Dan Perbedaan Judul Penelitian Sebelumnya

No	Nama	Judul	Persamaan	Perbedaan
1.	Andhika Octa Indarso, Raffael, Adhira Thaskia Salsabila	Analisis Faktor Pengaruh Kepuasan Pengguna <i>E-Wallet</i> Generasi Milenial Dan Z	Sama-sama meneliti dan menganalisis faktor kepuasan penggunaan dompet digital atau aplikasi digital.	Peneliti sebelumnya menggunakan metode kualitatif, dan pada penelitian sebelumnya menggunakan generasi milenial dan generasi Z. peneliti yang sekarang menggunakan metode kuantitatif dan hanya

				berfokus pada generasi Z. ¹⁶
2.	Ruli Wahyuning Tyas dan Nurul Azizah	Analisa Kepuasan Pengguna Dompot Digital Melalui <i>Continuance Use Intention</i> Dengan <i>Expectation Confirmation Model</i>	Sama-sama menganalisis faktor kepuasan penggunaan dompet digital.	Peneliti sebelumnya mengkaji dengan pendekatan <i>Continuance Use Intention</i> dengan <i>Expectation Confirmation Model</i> . ¹⁷
3.	Dhila Reka Saputri	Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Penggunaan Aplikasi Dana	Sama-sama meneliti dan menganalisis pada aplikasi Dana.	Peneliti sebelumnya lebih menganalisis pada minat sedangkan peneliti sekarang lebih menganalisis terhadap kepuasan pengguna dan membatasi penelitian hanya berfokus pada generasi Z. ¹⁸

Berdasarkan ketiga penelitian diatas, dapat peneliti pahami bahwa masing-masing pembahasan sangat berkaitan dan ada beberapa persamaan dengan penelitian yang peneliti lakukan. Akan tetapi terlihat adanya perbedaan yang mendasar dalam penelitian ini. Maka dari itu peneliti memfokuskan pada faktor yang lebih dominan terhadap faktor pengaruh kepuasan masyarakat dalam penggunaan *Digital Payment System* Dana, yang

¹⁶ Andhika Octa Indarso dan Raffael, "Analisis Faktor Pengaruh Kepuasan Pengguna E-Wallet Generasi Milenial Dan Z," *Bit (Fakultas Teknologi Informasi Universitas Bud Luhur)* 21, no. 1 (2024).

¹⁷ Ruli Wahyuning Tyas dan Nurul Azizah, "Analisa Kepuasan Pengguna Dompot Digital Melalui *Continuance Use Intention* Dengan *Expectation Confirmation Model*," *Jurnal Ilmiah Poli Bisnis* 14, no. 2 (2022).

¹⁸ Dhila Reka Saputri, "Analisis Faktor-Faktor Yang Memperingati Minat Penggunaan Aplikasi Dana," *Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Yayasan Keluarga Pahlawan Negara*, 2023.

terjadi di Desa Sumber Rejo Kecamatan Kotagajah Kabupaten Lampung Tengah.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kepuasan

1. Pengertian Kepuasan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), kepuasan diartikan sebagai hasil dari interaksi antara harapan dengan pengalaman yang dirasakan setelah menggunakan suatu jasa atau layanan.¹

Kepuasan menurut para ahli adalah sebagai berikut, menurut Philip Kotler dan Lupiyoadi mendefinisikan Kepuasan Konsumen sebagai perasaan senang atau kecewa yang dirasakan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil produk yang diterima dengan kinerja yang diharapkan. Sedangkan menurut Hasan menyatakan bahwa kepuasan konsumen merupakan sejauh mana kinerja produk dianggap memenuhi harapan pembeli. Jika kinerja produk lebih rendah dari harapan pelanggan, maka pelanggan akan merasa kecewa, tetapi jika kinerja produk melampaui harapan, pelanggan akan merasa sangat puas atau bahkan gembira.²

Kepuasan dapat diartikan sebagai pemenuhan yang menyenangkan, yaitu tercapainya harapan pelanggan dengan hasil yang memuaskan.

Kepuasan pelanggan merupakan reaksi emosional yang muncul setelah

¹ Ni Made Anggreini, "Pengaruh Waktu Tunggu, Keramahan Petugas Dan Kompetensi Petugas Terhadap Kepuasan Pelanggan Uptd Puskesmas Ii Negara (Suatu Kajian Studi Literatur Manajemen Sumber Daya Manusia)," *Jurnal Ilmu Hukum Humaniora Dan Politik* 1, no. 2 (2021): 226.

² Rosnaini Daga, *Buku 1, Citra, Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan*, 2019, 78.

proses pembelian, yang dapat berupa emosi negatif seperti kemarahan, ketidakpuasan, atau kejengkelan, hingga emosi positif seperti netralitas, kegembiraan, atau kesenangan. Tingkat kepuasan pelanggan ditentukan oleh perbandingan antara kinerja layanan yang dirasakan dengan ekspektasi pelanggan.³

Dari berbagai definisi tersebut, kepuasan konsumen berkaitan erat dengan perbandingan antara ekspektasi dan realitas yang diterima konsumen. Kepuasan jua merupakan sebuah perasaan terpenuhinya suatu harapan setelah adanya pemakaian jasa atau kinerja yang diberikan.

2. Jenis Kepuasan

Kepuasan dapat dibagi menjadi dua jenis, yaitu:

- a. Kepuasan Fungsional, yaitu kepuasan yang diperoleh dari fungsi atau manfaat langsung yang diberikan oleh suatu produk.
- b. Kepuasan Psikologis, yaitu kepuasan yang berasal dari atribut tidak berwujud, seperti pengalaman atau perasaan tertentu.

Penguna yang merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh suatu produk atau jasa memiliki kemungkinan besar untuk tetap menjadi pengguna dalam jangka waktu yang panjang.⁴

³ Dedek Kurniawan Gultom, Muhammad Arif, dan Muhammad Fahmi, "Determinasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan," *Determinasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan* 3, no. 2 (2020): 273–82.

⁴ Camelia Praestuti, "Marketing Mix Terhadap Kepuasan Konsumen pada Mama-Mama Penjual Nokendi Oyehe Kabupaten Nabire," *Jurnal Administrasi Bisnis* 10, no. 1 (2020): 23.

3. Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan

Faktor faktor yang mendorong kepuasan pelanggan adalah sebagai berikut:

- a. Kualitas produk dan jasa, konsumen akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk dan jasa yang mereka gunakan berkualitas.
- b. Kualitas pelayanan, terutama untuk industri jasa. Konsumen akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan. Dalam dunia persaingan bisnis, pebisnis terus bersaing untuk mendapatkan konsumen yang loyal terhadap usaha mereka.
- c. Emosional, konsumen akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dan jasa dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.
- d. Harga, semakin mahal harga maka konsumen mempunyai harapan yang lebih besar. Sedangkan produk atau jasa yang berkualitas sama tetapi berharga murah, memberi nilai yang lebih tinggi pada konsumen.
- e. Biaya, konsumen yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan jasa pelayanan, maka konsumen cenderung puas terhadap jasa pelayanan tersebut.⁵

⁵ Indrasari, *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*, 11:90–91.

Dalam penelitian ini mengacu pada faktor yang lebih utama pada kepuasan pengguna, yaitu pada faktor pelayanan dan faktor harga. Yang dimana memiliki pengaruh dimana konsumen akan lebih merasa puas jika mendapatkan pelayanan yang cepat, ramah dan pastinya dengan harga yang cukup terjangkau.

4. Indikator Kepuasan

Kepuasan pelanggan timbul sebagai hasil dari perbandingan yang dilakukan oleh pelanggan, di mana mereka membandingkan antara manfaat yang dirasakan dengan manfaat yang diharapkan. Beberapa indikator kepuasan pelanggan menurut Tjiptono adalah sebagai berikut:

- a. Kesesuaian Harapan, yaitu sejauh mana kinerja jasa yang diharapkan oleh pelanggan sesuai dengan yang mereka rasakan.
- b. Minat Berkunjung Kembali, yaitu keinginan pelanggan untuk kembali mengunjungi atau menggunakan jasa tersebut lagi.
- c. Kesiediaan Merekomendasikan, yaitu keinginan pelanggan untuk merekomendasikan jasa yang telah mereka rasakan kepada orang lain, seperti teman atau keluarga.⁶

B. Dompot Digital

1. Pengertian Dompot Digital

Dompot digital adalah jenis akun prabayar yang dilindungi dengan kata sandi, yang memungkinkan penggunaanya untuk menyimpan dan mentransfer uang dalam setiap transaksi *online*, seperti pembayaran untuk

⁶ Indrasari, 11:1.

makanan, belanja *online*, dan pembelian tiket pesawat. Beberapa definisi lain menyebutkan bahwa dompet digital merupakan aplikasi dan perangkat lunak teknologi yang menggunakan perangkat elektronik, seperti ponsel, untuk melakukan transaksi *online*. Umumnya, dompet digital membantu penjual dalam mengumpulkan pembayaran dari pelanggan melalui penggunaan *QR Code*, serta mempermudah pembeli dalam melakukan pembayaran.⁷

Dompet digital adalah layanan uang elektronik yang dirancang untuk digunakan dengan mudah, cepat, dan aman. Dengan adanya uang elektronik, masyarakat kini dapat melakukan transaksi finansial tanpa perlu menggunakan uang tunai. Pertumbuhan bisnis startup mendorong para pelaku usaha untuk berinovasi dalam produk finansial digital mereka. Untuk memahami tren penggunaan uang elektronik dalam aplikasi pembayaran digital atau dompet digital, lembaga riset berbasis aplikasi melakukan studi tentang perilaku konsumen dalam bertransaksi melalui aplikasi pembayaran digital. Setiap aplikasi yang bersaing memiliki keunggulan masing-masing, seperti lokasi pengisian saldo (*top up*), batas maksimal saldo per dompet digital, berbagai tempat untuk tarik tunai, metode pembayaran, cara pengisian pulsa listrik dan kuota, serta layanan pembayaran lainnya.⁸

⁷ Lamria Raya Fitriyani dan Lestari Nurhajati, *Cara Bijak Menggunakan Dompet Elektronik*, 2021.

⁸ Anggi Ariena Lu'ul Qolby Gunawan dan Ajeng Winarti, "Pengaruh aplikasi dompet digital terhadap transaksi dimasa kini," *Nautical: Jurnal Ilmiah Multi disiplin* 1, no. 6 (2022): 353.

2. Keuntungan Menggunakan Dompot Digital

Dompot digital telah mengubah cara kita melakukan transaksi dan mengelola keuangan di era digital. Berikut ini akan dibahas beberapa keuntungan utama yang bisa didapatkan dengan menggunakan dompet digital di Indonesia.

a. Kemudahan dan Keterjangkauan

Dompot digital memberikan kemudahan dan aksesibilitas yang luar biasa dalam melakukan transaksi keuangan. Hanya dengan menggunakan ponsel pintar, pengguna dapat mengakses dompet digital mereka dan melakukan berbagai transaksi, seperti membayar tagihan, mentransfer uang, dan berbelanja *online*.

b. Kecepatan Dan Efisiensi

Jika dibandingkan dengan metode tradisional seperti transfer uang melalui ATM atau pengiriman cek, penggunaan dompet digital memungkinkan pengguna untuk melakukan pembayaran secara instan hanya dengan beberapa ketukan pada layar ponsel mereka.

c. Keamanan Dan Perlindungan

Dalam upaya untuk melindungi informasi dan dana pengguna, penyedia dompet digital mengimplementasikan langkah-langkah keamanan canggih seperti enkripsi data, otentikasi ganda, dan proteksi PIN.

d. Program Loyalti dan Diskon

Program-program ini memberikan penghargaan kepada pengguna berupa poin atau diskon khusus saat melakukan pembelian dengan dompet digital mereka. Keuntungan tersebut memberikan insentif tambahan bagi pengguna untuk lebih sering menggunakan dompet digital dan merasa diuntungkan dari penggunaannya.

e. Dukungan terhadap Ekonomi Digital

Dengan memanfaatkan dompet digital, pengguna dapat terlibat dalam transaksi *online*, membeli produk dan layanan digital, serta mendukung perkembangan industri *e-commerce*.

f. Kecepatan Transaksi

Dalam beberapa detik, pengguna dapat melakukan pembayaran atau transfer uang kepada penerima tanpa perlu menunggu proses lama seperti pada metode konvensional. Hanya dengan beberapa ketukan di layar ponsel, transaksi dapat diselesaikan dengan cepat dan efisien.⁹

3. Kelebihan Layanan Dompet Digital

Adapun kelebihan dompet digital yang dapat dinikmati penggunaannya adalah sebagai berikut:

- a. Mudah dan aman. Sistem *cashless* memungkinkan masyarakat untuk bertransaksi tanpa perlu membawa uang tunai, cukup menggunakan kartu debit atau aplikasi *e-wallet* yang lebih praktis dibandingkan harus membawa dompet ke mana-mana. Selain kemudahan dalam

⁹ Masfi Sya'fiatul Ummah, *Mengenal Dompet Digital Di Indonesia, Sustainability (Switzerland)*, vol. 11, 2019, 6–8.

bertransaksi, menggunakan sistem *cashless* juga lebih aman dibandingkan membawa uang tunai.

- b. Setiap transaksi tercatat dengan baik. Setiap transaksi akan terekam dalam database, sehingga pelanggan dapat dengan mudah melacak setiap transaksi yang dilakukan dan pastinya lebih akurat.
- c. Meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam pembayaran. Menggunakan *e-wallet* dianggap lebih efisien karena saat melakukan pembayaran, tidak perlu menyiapkan uang tunai, sehingga dompet tidak terlihat tebal. Selain itu, *e-wallet* juga membantu menghemat waktu dalam proses transaksi pembelian.
- d. Banyak promosi, Diskon, dan *Cashback*. Promo, diskon, dan *cashback* adalah strategi pemasaran yang digunakan oleh penyedia aplikasi *e-wallet* untuk menarik minat pelanggan. Melalui strategi ini, masyarakat akan merasa lebih diuntungkan dan cenderung beralih untuk menggunakan aplikasi dompet digital tersebut.¹⁰

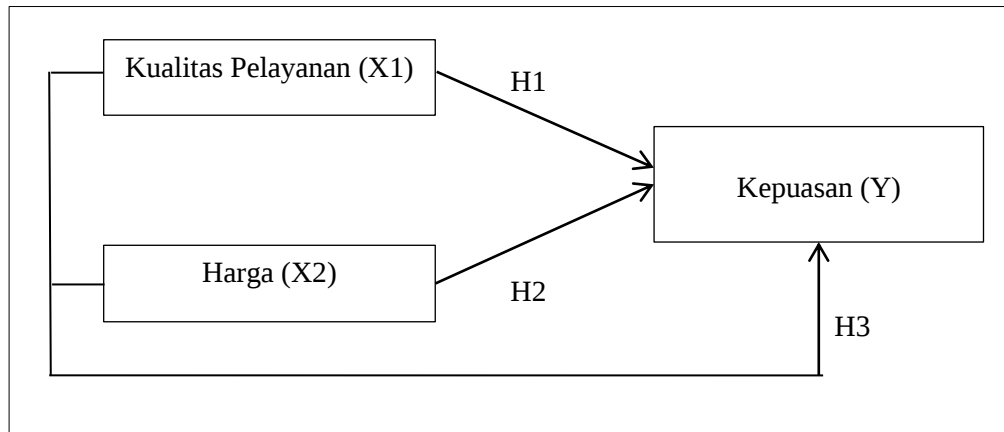
C. Kerangka Berfikir

Kerangka berfikir merupakan penjelasan sementara terhadap gejala-gejala yang menjadi objek permasalahan. Kriteria utama dari kerangka berfikir adalah alur pemikiran yang logis dari berbagai teori yang telah dideskripsikan yang selanjutnya dianalisis secara kritis dan sistematis

¹⁰ Purnama Ramadani Silalahi dkk., "Pengaruh Dompet Digital Terhadap Budaya Belanja Individu di Kota Medan," *EKOMBIS REVIEW: Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis* 10, no. 2 (2022): 871.

sehingga menghasilkan hubungan antara variabel yang diteliti untuk merumuskan hipotesis.

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir



Penelitian ini menggunakan 3 variabel, yaitu 2 variabel independent dan 1 variabel dependen. Variabel independent meliputi kualitas pelayanan dan harga, sedangkan variabel dependennya adalah kepuasan penggunaan *digital payment system* generasi Z desa Sumber Rejo.

D. Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah dan tujuan penelitian yang telah disusun sebelumnya. Penyusunan hipotesis sangat penting agar arah penelitian yang dilakukan menjadi lebih jelas.¹¹ Hipotesis merupakan sebuah pernyataan yang, pada saat diajukan, belum diketahui kebenarannya, namun dapat diuji melalui kenyataan empiris.

¹¹ Kasmir, *Pengantar Metodologi Penelitian*, ed. oleh Monalisa, 1 ed. (Depok: PT Rajagrafindo Persada, 2022). 157.

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penggunaan

Kualitas layanan aplikasi DANA sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dalam melakukan transaksi secara online. Layanan yang baik dan memenuhi kebutuhan pelanggan akan membuat pelanggan merasa nyaman dan puas. Sebaliknya, jika kualitas pelayanan kurang baik, pelanggan akan merasa kecewa dan kurang puas dengan pelayanan yang diterima.¹²

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Kartika Eka Paksi Dai, Johnny. A. F. Kalangi dan Joula J. Rogahang, memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan sangat mempengaruhi kepuasan konsumen. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan tersebut dan begitu sebaliknya. Secara umum adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dikarenakan kedudukannya sangat vital untuk menjamin kepuasan konsumen. Bagi konsumen mereka akan merasa puas apabila kinerja pelayanan yang diperoleh baik, sebaliknya ketidakpuasan akan muncul apabila kinerja pelayanan yang diperoleh tidak sesuai. Kepuasan konsumen merupakan dambaan setiap pelaku tempat penyedia jasa

¹² Endah Marendah Ratnaningtyas et al., “Pengaruh Kualitas Layanan Aplikasi DANA Terhadap Kepuasan Pengguna Dalam Melakukan Transaksi Secara Online Sebagai Alat Pembayaran Elektronik (E-Payment) Di Daerah Istimewa Yogyakarta,” *Jurnal Economina* 3, no. 3 (2024): 1.

pelayanan.¹³ Sehingga berdasarkan penelitian terdahulu maka peneliti memiliki asumsi bangunan hipotesisnya adalah:

H1: kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penggunaan.

2. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Penggunaan

Campbell dalam Cockril dan Goode menjelaskan bahwa harga merupakan faktor emosional yang signifikan bagi konsumen. Harga berperan penting dalam keputusan pembelian karena konsumen sering kali merasakan dampak emosional terhadap harga suatu produk atau jasa, yang pada gilirannya mempengaruhi persepsi mereka dan keputusan untuk membeli.¹⁴

Sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Oktavianus Chrisnamurti Sabda Putra Mediti menunjukan terdapat pengaruh positif dan yang sangat signifikan antara harga terhadap kepuasan konsumen. Artinya bahwa harga yang semakin sesuai dengan manfaat yang di terima oleh konsumen, maka kepuasan juga akan semakin meningkat.¹⁵ Sehingga berdasarkan penelitian terdahulu maka peneliti memiliki asumsi bangunan hipotesisnya adalah:

¹³ Kartika Eka Paksi Dai, Johnny. A. F. Kalangi, and Joula J. Rogahang, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Jasa Service PT. Kumala Cemerlang Abadi (Wuling Motors) Malalayang," *Productivity* 3, no. 2 (2022): 1.

¹⁴ Lisa Feronika Naomi et al., "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi, Harga Pada Aplikasi Dana Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Masyarakat Kota Medan," 2024, 1.

¹⁵ Oktavianus Chrisna Murti Sabda Puta Mediti, "Analisis Pengaruh Harga Dan Kualitas Layanan Elektronik Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pengguna Aplikasi Shopee," *Jurnal Ilmu Manajemen* 8, no. 4 (2020): 1.

H2: harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penggunaan.

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Penggunaan

Kotler mengatakan bahwa kepuasan konsumen merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan antara kinerja produk yang ia rasakan dengan harapannya. Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan harga. Jika pelayanan dapat ditingkatkan dan penetapan kebijakan harga bisa disesuaikan dengan harapan dan permintaan pelanggan maka akan diperoleh dampak yang lebih tinggi terhadap kepuasan pelanggan.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Lestari dengan judul Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen, menunjukkan hasil terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara harga terhadap kepuasan konsumen, antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen serta antara harga dan kualitas pelayanan secara bersama-sama mempengaruhi kepuasan konsumen.¹⁶ Sehingga berdasarkan penelitian terdahulu maka peneliti memiliki asumsi bangunan hipotesisnya adalah:

H3: kualitas pelayanan dan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

¹⁶ Fajar Saputro and Muhammad Jalari, "Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Roti Bakar," *Jurnal Riset Manajemen* 1, no. 3 (2023): 1.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, yang berfokus pada pengujian teori melalui pengukuran variabel penelitian menggunakan angka dan analisis data dengan prosedur statistik. Pendekatan yang digunakan adalah deduktif, dengan tujuan untuk menguji hipotesis. Penelitian kuantitatif mengadopsi paradigma tradisional, positivis, eksperimental, atau empiris. Penelitian ini berusaha untuk memecah dan membatasi fenomena agar dapat diukur. Metode yang digunakan mencakup pengukuran yang terstandar atau menggunakan skala pengukuran data. Secara garis besar, penelitian kuantitatif adalah penelitian yang berfokus pada pengumpulan data numerik untuk menjelaskan fenomena tertentu.¹

Dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian asosiatif kasual. Asosiatif kasual adalah model penelitian yang menguji keterkaitan suatu variabel yang mempunyai sifat sebab akibat, yaitu sebab akibat dari pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.² Merujuk pada sifat dan jenis rancangan penelitian yang digunakan, maka penelitian ini ingin menganalisis dan mengetahui apakah faktor kualitas pelayanan dan harga berpengaruh terhadap kepuasan penggunaan *digital payment system*.

¹ Rusydi A. Siroj dan Win Afgani, "Metode Penelitian Kuantitatif Pendekatan Ilmiah Untuk Analisis Data," *Jurnal Review Pendidikan dan Pengajaran* 7, no. 3 (2024): 11283.

² Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, ed. MT Dr. Ir. Sutopo. S.Pd, 2nd ed. (Bandung: Alfabeta, 2021), 21.

B. Definisi Operasional Variabel

Operasional variabel merujuk pada batasan dan metode pengukuran variabel yang akan diteliti. Definisi operasional disusun untuk mempermudah dan memastikan konsistensi dalam pengumpulan data, menghindari perbedaan interpretasi, serta membatasi ruang lingkup variabel. Berikut adalah definisi operasional variabel dalam penelitian ini yaitu:

1. Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

Menurut Tjiptono, kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan. Menurut Tjiptono, definisi kualitas pelayanan ini adalah upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaian agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut, dikatakan bahwa service quality atau kualitas layanan adalah pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan.³

Menurut Kotler dan Armstrong, kualitas pelayanan merupakan keseluruhan dari keistimewaan dan karakteristik dari produk atau jasa yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan secara langsung maupun tidak langsung. Produk jasa yang berkualitas mempunyai peranan penting untuk membentuk kepuasan pelanggan.

³ Indrasari, *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*, 11:61.

Semakin berkualitas produk dan jasa yang diberikan, maka kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan semakin tinggi. Bila kepuasan pelanggan semakin tinggi, maka dapat menimbulkan keuntungan bagi badan usaha tersebut.⁴

2. Variabel Harga (X2)

Menurut Philip Kotler harga adalah sejumlah nilai atau uang yang dibebankan atas suatu produk atau jasa untuk jumlah dari nilai yang ditukar konsumen atas manfaat harga yang telah menjadi faktor penting yang mempengaruhi pilihan pembeli, hal ini berlaku dalam negara miskin, namun faktor non harga telah menjadi lebih penting dalam perilaku memilih pembeli pada dasawarsa (10 tahun) ini. Dalam arti yang paling sempit harga (*price*) adalah jumlah uang yang dibebankan atas suatu atau jasa.

Harga menjadi ukuran bagi konsumen dimana ia mengalami kesulitan dalam menilai mutu produk yang kompleks yang ditawarkan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan apabila barang yang diinginkan konsumen adalah barang dengan kualitas atau mutu yang baik maka tentunya harga tersebut mahal sebaliknya bila yang diinginkan konsumen adalah dengan kualitas biasa-biasa saja atau tidak terlalu baik maka harganya tidak terlalu mahal.⁵

⁴ Indrasari, 11:62.

⁵ Indrasari, 11:36-37.

3. Variabel Kepuasan (Y)

Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya. Seorang pelanggan, jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa, sangat besar kemungkinannya menjadi pelanggan dalam waktu yang lama. Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller yang dikutip dari buku Manajemen Pemasaran mengatakan bahwa Kepuasan Konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan.⁶

Tabel 3.1
Devisi Operasional Variabel

No	Variabel	Indikator	Skala
1.	Kualitas Pelayanan	Berwujud (<i>Tangibles</i>)	Likert
		Keandalan (<i>Reliability</i>)	
		Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	
		Jaminan dan kepastian (<i>Assurance</i>)	
		Empati (<i>Empathy</i>)	
2.	Harga	Keterjangkauan harga.	Likert
		Kesesuaian harga dengan kualitas produk.	
		Daya saing harga.	
		Kesesuaian harga dengan manfaat.	
		Harga dapat mempengaruhi konsumen dalam mengambil keputusan.	
3.	Kepuasan	Kesesuaian harapan.	Likert
		Minat berkunjung kembali.	
		Kesediaan merekomendasikan. ⁷	

⁶ Indrasari, 11:82.

⁷ Indrasari, *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*, 11:42.

C. Populasi, Sampel Dan Teknik Pengumpulan Sampel

1. Populasi

Populasi dapat diartikan sebagai area generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu, yang ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari dan diambil kesimpulannya.⁸

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat generasi Z tahun kelahiran dari tahun 1997 - 2012 atau sama dengan usia 13 tahun - 28 tahun dengan jumlah 859 penduduk di desa Sumber Rejo Kecamatan Kotagajah.

2. Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi yang dipilih untuk menggambarkan karakteristik populasi secara keseluruhan. Pemilihan sampel yang representatif sangat penting untuk menghindari bias yang dapat memengaruhi validitas dan reliabilitas hasil penelitian. Oleh karena itu, ketelitian dalam menentukan populasi dan sampel menjadi faktor utama yang berkontribusi pada peningkatan kualitas penelitian.

Pengambilan sampel dilakukan bukan hanya karena keterbatasan biaya, waktu, dan tenaga, tetapi juga karena ukuran populasi yang sangat besar, homogenitas anggota populasi, dan kebutuhan untuk menggambarkan populasi secara akurat melalui sampel. Hal ini menegaskan pentingnya sampel dalam penelitian, memungkinkan peneliti untuk membuat inferensi yang valid. Dalam penelitian kuantitatif, sampel

didefinisikan sebagai bagian dari populasi yang dipilih untuk dianalisis, dengan tujuan agar hasilnya dapat digeneralisasikan ke seluruh populasi. Menurut Creswell, sampel adalah subset dari populasi yang dipilih dengan teknik tertentu untuk menjamin representativitasnya.⁹

Penentuan pengambilan sampel, ditentukan dengan memakai rumus slovin dengan nilai toleransi 10%, seperti berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Na^2}$$

Keterangan:

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

α = Toleransi ketidaktelitian (%)¹¹

Berdasarkan rumus tersebut, perhitungan yang didapatkan adalah:

$$n = \frac{859}{1 + 859(0,1)^2}$$

$$n = \frac{859}{9,59}$$

$$n = 89,57$$

Didapatkan 89,57 yang dibulatkan menjadi 90 sampel penduduk generasi Z di Desa Sumber Rejo.

⁹ Putu Gede Subhaktiyasa, “Menentukan Populasi dan Sampel : Pendekatan Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Menentukan Populasi dan Sampel : Pendekatan Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif,” no. November (2024).

3. Teknik Pengumpulan Sampel

Teknik pengumpulan sampel yang peneliti gunakan adalah teknik *Cluster Random Sampling*. Teknik sampling acak berkluster (*cluster random sampling*) digunakan apabila populasinya berkluster. Sampel yang representatif dari populasi berkluster atau berarea juga harus berkluster, sehingga teknik samplingnya menggunakan teknik sampling acak berkluster atau berarea (*area random sampling*). Sampel diambil dari kluster secara acak dan ukuran sampel untuk tiap kluster proporsional dengan ukuran kluster populasi sehingga sampling ini dikenal dengan sampling acak kluster proporsional (*proportional cluster random sampling*). Beberapa populasi yang mempunyai sifat berkluster adalah penduduk kabupaten, konsumen suatu daerah pemasaran, belanja, pembeli dalam satu tahun, transaksi penjualan, dan sebagainya. Populasi penelitian ini adalah masyarakat Gen Z desa Sumber Rejo. Desa tersebut diambil dari kecamatan dan kabupaten dengan sampling acak berkluster.¹⁰

D. Teknik Pengumpulan Data

1. Metode Angket Atau Kuisioner

Metode angket merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui daftar pertanyaan tertulis, yang dirancang dan dibagikan untuk memperoleh informasi dari responden mengenai diri mereka atau

¹⁰ Rini Susanti, "Sampling Dalam Penelitian Pendidikan," *Jurnal Teknodik*, no. 16 (2019): 202–3.

hal-hal yang berhubungan dengan topik penelitian.¹¹ Kuisioner yang diberikan kepada masyarakat adalah pertanyaan yang bersifat tertutup yaitu pertanyaan yang disediakan sejumlah jawaban tertentu sebagai pilihan. Dalam penelitian ini digunakan dalam bentuk kuisioner yang akan disebarakan kepada responden yaitu untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan masyarakat dalam penggunaan dompet digital Dana.

2. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan melalui dokumen, arsip, atau bahan tertulis lain yang berkaitan dengan fenomena penelitian. Dokumen yang digunakan dapat berupa catatan, laporan, surat, buku, atau dokumen resmi lainnya. Studi dokumentasi memberikan pemahaman tentang konteks historis, kebijakan, peristiwa, dan perkembangan yang relevan dengan fenomena yang sedang diteliti.¹² Metode ini lebih mudah dibandingkan dengan metode pengumpulan data lainnya. Teknik pengumpulan data melalui dokumentasi adalah pengambilan data yang diperoleh dari dokumen-dokumen yang digunakan untuk memperoleh data profil. Data yang dikumpulkan menggunakan teknik ini cenderung berupa data sekunder.

¹¹ dan Didi Yudha Pranata Khairudin, Zikrur Rahmat, "Survei Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Minat Siswa Dalam Mengikuti Kegiatan Ekstra Kurikuler Di Sma Negeri 1 Kluet Timur Kabupaten Aceh Selatan," *jurnal ilmiah mahasiswa* vol.2, no. (2021): 5.

¹² Ardiansyah, Risnita, dan M. Syahrani Jailani, "Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian Ilmiah Pendidikan Pada Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif," *Jurnal IHSAN : Jurnal Pendidikan Islam* 1, no. 2 (2023): 1–9.

E. Instrument Penelitian

Instrumen penelitian merupakan alat yang digunakan untuk mengumpulkan, mengolah, dan menganalisis informasi yang diperoleh dari responden dengan menerapkan metode pengukuran yang seragam. Penelitian ini menggunakan angket atau kuesioner sebagai alat pengumpulan data, dengan skala Likert sebagai acuan penilaiannya. Kuesioner tersebut terdiri dari beberapa bagian, yaitu:

1. Berisikan tentang identitas responden yaitu: Nama, Usia
2. Berisikan tentang pernyataan-pernyataan mengenai:
 - a. Kepuasan
 - b. Memahami dan menggunakan layanan dompet digital.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan kuesioner berbasis skala Likert. Skala Likert berfungsi untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi individu atau kelompok terhadap suatu fenomena sosial. Setiap item dalam instrumen skala Likert memiliki rentang jawaban yang berkisar dari sangat positif hingga sangat negatif.

Tabel 3.2
Skala Likert

Keterangan	Bobot	
	Positif	Negatif
Sangat setuju	5	1
Setuju	4	2
Netral	3	3
Tidak setuju	2	4
Sangat tidak setuju	1	5

Sumber: Sugiono (2013)

F. Teknik Analisis Data

Setelah data yang dibutuhkan terkumpul, langkah berikutnya adalah melakukan analisis data. Penelitian ini menggunakan pendekatan analisis kuantitatif, dengan bantuan program SPSS untuk mengidentifikasi hubungan antara variabel independen dan variabel dependen. Teknik analisis data dalam penelitian kuantitatif ini menggunakan metode statistik, yaitu analisis regresi linier berganda.

1. Uji Instrumen Penelitian

Uji instrumen penelitian merupakan alat yang digunakan peneliti untuk mengumpulkan data. Dalam penelitian ini, instrumen yang digunakan bertujuan untuk mengukur faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan masyarakat generasi Z dalam menggunakan Sistem Pembayaran Digital. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Uji Kualitas Data

1) Uji Validitas

Uji validitas mengacu pada tingkat ketepatan dan akurasi suatu alat ukur dalam menilai apa yang seharusnya diukur. Dalam dunia penelitian, validitas menunjukkan bahwa alat ukur tersebut benar-benar sesuai dengan tujuan pengukurannya. Jika alat ukur mampu mengukur sesuai dengan yang dimaksud, maka alat tersebut dianggap valid atau sah. Pengujian validitas dari kuesioner dapat dikatakan valid apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$.

2) Uji Reliabilitas

Menurut Surucu, reliabilitas merujuk pada kestabilan dan konsistensi alat ukur yang digunakan dari waktu ke waktu. Dengan kata lain, reliabilitas adalah kemampuan alat ukur untuk menghasilkan hasil yang sama ketika digunakan pada waktu yang berbeda.¹³ Reliabilitas diuji dengan *Cronbach Alpha* (α) menggunakan *IBM Statistics SPSS 26*, pengujian reliabilitas dapat dikatakan valid jika nilai *Cronbach Alpha* $> 0,06$. Dari uji tersebut akan mendapatkan kesimpulan bahwa instrument penelitian dapat dinyatakan telah memenuhi kriteria reliabilitas.

b. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk memastikan bahwa data variabel independen memiliki distribusi yang normal. Pada penelitian kali ini digunakan uji *Kolmogorov-Smirnov* menggunakan SPSS oleh peneliti dalam melakukan uji normalitas. Kriteria pengambilan keputusan yang digunakan adalah:

- a) Nilai signifikansi (Sig.) $< 0,05$, berarti data yang diteliti memiliki distribusi yang tidak normal.
- b) Nilai signifikansi (Sig.) $> 0,05$, berarti data yang diteliti memiliki distribusi yang normal.

¹³ Karimuddin Abdullah, Misbahul Jannah, Ummul Aiman dkk., *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, Yayasan Penerbit Muhammad Zaini, 2022, 72.

2) Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk mendeteksi adanya korelasi yang hampir sempurna antara variabel independen. Model regresi yang baik seharusnya bebas dari multikolinearitas. Jika multikolinearitas terjadi, model regresi akan memiliki varian yang besar, sehingga sulit untuk memperoleh estimasi yang akurat. Multikolinearitas dapat diidentifikasi melalui nilai *Variance Inflation Factor* (VIF). Jika nilai VIF kurang dari 10, maka multikolinearitas dianggap tidak signifikan atau telah lolos uji multikolinearitas.¹⁴

Pengambilan keputusan dalam uji multikolinearitas menggunakan tolerance dan VIF dengan kriteria sebagai berikut:

- a) Jika nilai tolerance $> 0,10$ dan VIF < 10 , hal ini dapat diartikan bahwa variabel-variabel bebas tidak mendapatkan gejala multikolinearitas.
- b) Jika nilai tolerance $< 0,10$ dan VIF > 10 , berarti variabelvariabel bebas mendapatkan gejala multikolinearitas.

3) Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas adalah uji yang digunakan untuk menilai ketidakseimbangan varians residual antara satu pengamatan dengan pengamatan lainnya. Uji ini biasanya dilakukan dalam model regresi. Jika model regresi memenuhi

¹⁴Tuti Khairani Harahap Muhammad Hasan dkk., *Metode penelitian kualitatif*, 2023, 84–85.

persyaratan, maka varians residual antar pengamatan akan tetap sama. Namun, jika asumsi heteroskedastisitas tidak terpenuhi, maka model regresi dianggap tidak valid untuk digunakan dalam pengamatan.¹⁵

Penelitian ini menggunakan uji Glejser dengan SPSS untuk mengetahui apakah terjadi bias, dengan kriteria pengambilan keputusan:

- a) Nilai signifikasi (Sig.) antara variabel bebas dan variabel absolut residual $> 0,05$ berarti tidak terindikasi adanya gejala heteroskedastisitas.
- b) Nilai signifikasi (Sig.) antara variabel bebas dan variabel absolut residual $< 0,05$ berarti terindikasi adanya gejala heteroskedastisitas.

c. Uji Regresi Linier Berganda

Model regresi linier berganda dipakai dalam penelitian yang terdiri atas minimal dua variabel bebas. Tujuannya adalah untuk mengidentifikasi ataupun meramalkan nilai pengaruh dari dua variabel tersebut terhadap variabel bebasnya.¹⁶ Persamaan regresi ganda dirumuskan sebagai berikut.

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan:

Y= Kepuasan

¹⁵ Kasmir, *Pengantar Metodologi Penelitian*, 264.

¹⁶ Maman Abdurrahman, Sambas Ali Muhidin, dan Ating Somantri, *Dasar-Dasar Metode Statistika Untuk Penelitian* (Bandung: CV Pustaka Setia, 2014).

a = Konstanta

b1= Koefisien regresi dari kualitas pelayanan

X1= Kualitas pelayanan

b2= Koefisien regresi dari harga

X2= Harga

E = error

d. Uji Hipotesis

1) Uji Parsial (*t-test*)

Uji t adalah uji yang dilakukan untuk melihat pengaruh anatar variabel bebas (X) dengan variabel terikat (t). kegunaan uji t dapat digunakan untuk melihat signifikansi suatu variabel yang diuji. Artinya dalam uji t ini dapat melihat apakah hasil pengujian antara variabel tersebut memiliki pengaruh yang signifikan atau tidak.¹⁷

Uji t yang digunakan dalam penelitian ini, meggunakan program SPSS yaitu pada bagian output tabel *Coefficient*, dengan taraf signifikansi (α) = 0,05. Kriteria yang digunakan adalah:

- a) Apabila nilai Sig. < 0,05, hal tersebut diartikan sebagai adanya pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terikat. Sedangkan jika nilai Sig. > 0,05, hal tersebut diartikan sebagai tidak adanya pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

¹⁷ Kasmir, *Pengantar Metodologi Penelitian*, 266.

b) Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, artinya H_0 ditolak dan H_a diterima (bepengaruh).

c) Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, artinya H_0 diterima dan H_a ditolak (tidak bepengaruh).

$$t_{tabel} = t(a/2:n-k)$$

Keterangan:

n= jumlah responden

k= variabel bebas (X)

a= nilai kostanta

2) Uji Simultan (F)

Uji F merupakan uji secara bersama-sama atau serempak dari seluruh variabel bebas yang ada dengan variabel terikat.¹⁸ Untuk melakukan uji F dapat dilakukan dengan program SPSS pada bagian output tabel Anova, dengan taraf signifikansi (α) = 0,05. Kriteria yang digunakan adalah:

a) Apabila nilai Sig. < 0,05, hal tersebut dapat diartikan sebagai tidak adanya pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terikat secara bersama-sama. Sedangkan apabila nilai Sig. > 0,05, hal tersebut dapat diartikan sebagai adanya pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terikat secara bersama-sama.

b) Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, artinya H_0 ditolak dan H_a diterima (bepengaruh).

¹⁸ Kasmir, 267.

- c) Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, artinya H_0 diterima dan H_a ditolak (tidak berpengaruh).

$$F_{tabel} = (n-k-1)$$

Keterangan:

n= jumlah responden

k= variabel bebas (X)

3) Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien Determinasi (R^2) digunakan untuk menghitung seberapa besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui presentase perubahan variabel dependen (Y) yang disebabkan oleh variabel independen (X). Jika R^2 semakin besar, maka presentase perubahan variabel dependen (Y) yang disebabkan oleh variabel bebas (X) semakin tinggi. Jika R^2 semakin kecil, maka prosentase perubahan variabel independen (Y) yang disebabkan oleh variabel (X) semakin rendah.

$$Kd = r^2 \times 100\%$$

Keterangan:

Kd : Koefisien determinasi

r^2 : Koefisien korelasi

Kriteria untuk analisi koefisien determinasi adalah:

- a) Jika Kd mendeteksi nol (0), maka pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen lemah.

- b) Jika K_d mendeteksi satu (1), maka pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen kuat.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Lokasi Penelitian

1. Sejarah Desa Sumber Rejo

Kampung Sumber Rejo dibuka pada tahun 1956, informasi tersebut berdasarkan keterangan dari masyarakat transmigrasi yang berasal dari pulau Jawa yaitu Jawa Barat, Jawa Tengah dan Jawa Timur. Kata Sumber Rejo berasal dari bahasa Jawa yang mempunyai arti banyak sumber air yang sesuai dengan keadaan saat itu, dimana ditemukan banyak sekali sumber mata air yang berada di wilayah Kampung Sumberrejo yang juga digunakan sebagai batas antardusun.

Luas Kampung Sumberrejo 5.575.821 M². Terdiri dari 6 Dusun antara lain, Dusun 1 atau disebut dusun Banyuwangi karena berasal dari Banyuwangi Jawa Timur, Dusun 2 dan Dusun 4 disebut Bandarkawung karena berasal dari Bandarkawung Jawa Barat, Dusun 3 dan Dusun 5 disebut Madiun karena berasal dari Madiun Jawa Timur, dan Dusun 4 disebut Buringsari karena berasal dari Jawa Tengah. Jumlah penduduk Kampung Sumber Rejo adalah 3419 jiwa yang terdiri dari Laki-laki 1731 dan Perempuan 1688. Dengan rincian luas sawah 300 Ha, ladang 131 Ha, dan pemukiman/pekarangan 96 Ha.

Adapun batas-batas wilayah Kampung Sumber Rejo adalah sebagai berikut:

- a. Sebelah Utara berbatasan dengan Kampung Purworejo.
- b. Sebelah Selatan berbatasan dengan Kampung Nambahrejo.
- c. Sebelah Barat berbatasan dengan Kampung Purworejo.
- d. Sebelah Timur berbatasan dengan Kampung Saptomulyo.

Kampung Sumber Rejo sebelumnya masuk kedalam wilayah Kecamatan Punggur Kabupaten Lampung Tengah yang beribukota di Metro. Pada tahun 1996 menjadi wilayah Kecamatan Pembantu Kotagajah dan pada tahun 1999 Kabupaten Lampung Tengah dimekarkan menjadi 3 wilayah yaitu Kota Metro, Kabupaten Lampung Timur dan Kabupaten Lampung Tengah yang beribukota di Gunung Sugih. Pada tanggal 14 Agustus 2001 Kampung Sumberrejo menjadi wilayah definitive Kecamatan Kotagajah Kabupaten Lampung Tengah.

Kepala Kampung yang pernah menjabat di Kampung Sumberrejo yaitu:

- a. Sakiman menjabat dari tahun 1956-1977.
- b. Tumari DL menjabat dari tahun 1977-1985.
- c. Suraji menjabat dari tahun 1986-1999.
- d. Tumari DL menjabat dari tahun 1999-2004.
- e. M. Yunus menjabat dari tahun 2004-2006.
- f. Supriono menjabat dari tahun 2006-2012.
- g. Supriono menjabat dari tahun 2012-2018.
- h. Sumarno, S.IP menjabat dari tahun 2018 sampai sekarang.¹

¹ Profil Desa Sumber Rejo, Kecamatan Kotagajah Kabupaten Lampung Tengah.

B. Deskripsi Data Hasil Penelitian

Untuk memperoleh gambaran umum mengenai masyarakat desa Sumber Rejo khususnya pada Generasi-Z yang menjadi responden dalam penelitian ini, berikut dikelompokkan identitas responden berdasarkan:

1. Penyebaran Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan hasil data primer yang diolah dengan penyebaran kuisioner, diketahui bahwa usia usaha responden adalah sebagai berikut:

Tabel 4.1
Usia Responden

No	Usia	Jumlah	Presentase
1.	13-17 Tahun	8	8,89%
2.	18-22 Tahun	63	70 %
3.	23-28 Tahun	19	21,11%
	Total	90	100%

Sumber: Data Primer Diolah, Mei 2025

Berdasarkan tabel tersebut dengan total 90 responden, dengan presentase tertinggi adalah usaha dengan usia 18-22 tahun dengan jumlah sebanyak 63 responden dan dengan presentase 70 %, dan presentase terendah usaha dengan usia 13-17 tahun dengan jumlah sebanyak 8 responden dan dengan presentase 8,89 %.

2. Penyebaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan hasil data primer yang diolah dengan penyebaran kuisioner, diketahui bahwa jenis kelamin responden adalah sebagai berikut:

Tabel 4.2
Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
Laki-Laki	41	45,56%
Perempuan	49	54,44%
Total	90	100%

Sumber: Data Primer Diolah, Mei 2025

Berdasarkan tabel tersebut dengan total 90 responden dijelaskan bahwa jenis kelamin responden dengan persentase tertinggi adalah perempuan dengan jumlah sebanyak 49 responden, dan persentase sebesar 54,44%. Sedangkan persentase terendah pada jenis kelamin laki-laki dengan jumlah sebanyak 41 responden, dan dengan persentase 45,56%. Hal tersebut menunjukkan penelitian ini didominasi oleh pengguna *digital payment* berjenis kelamin perempuan.

3. Uji Kualitas Data

a. Uji Validitas

Uji validitas terhadap 20 masyarakat responden penelitian pada variabel Kualitas Pelayanan (X_1) dan Harga (X_2) sedangkan untuk variabel terikat yaitu Kepuasan masyarakat dalam penggunaan *Digital Payment System* (Y) dengan hasil output dilihat pada tabel yang ada dibawah ini. Angka ini merupakan nilai korelasi antara tiap item dengan skor total item.

Dalam penelitian ini menentukan suatu item kuisioner valid dengan dasar pengembalian keputusan sebagai berikut:

- 1) Jika nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka pernyataan valid.
- 2) Jika nilai $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka pernyataan tidak valid.

Tabel 4.3
Hasil Output Uji Validitas

VARIABEL	Pernyataan	Nilai Sig	Keterangan
X1	Soal 1	0,760	Valid
	Soal 2	0,702	Valid
	Soal 3	0,639	Valid
	Soal 4	0,591	Valid
	Soal 5	0,641	Valid
	Soal 6	0,553	Valid
	Soal 7	0,570	Valid
	Soal 8	0,735	Valid
	Soal 9	0,780	Valid
X2	Soal 10	0,659	Valid
	Soal 11	0,740	Valid
	Soal 12	0,605	Valid
	Soal 13	0,735	Valid
	Soal 14	0,785	Valid
	Soal 15	0,659	Valid
	Soal 16	0,702	Valid
	Soal 17	0,701	Valid
	Soal 18	0,698	Valid
	Soal 19	0,487	Valid
	Soal 20	0,698	Valid
Y	Soal 21	0,698	Valid
	Soal 22	0,778	Valid
	Soal 23	0,605	Valid
	Soal 24	0,698	Valid
	Soal 25	0,841	Valid
	Soal 26	0,442	Valid

Sumber: Data Primer Diolah, Mei 2025

Uji validitas diatas dikatakan valid jika rentan angka $> 0,207$ dilihat dari nilai signifikan. Dibuktikan dengan perhitungan SPSS yang terlampir.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas menggunakan metode *Alpha Cronbach's* ($< 0,6$).

Dikatakan reliabel jika nilai *Alpha Cronbach's* $> 0,6$.

Tabel 4.4
Reability Statistic

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.947	26

Sumber; Data Primer Diolah, Mei 2025

Tabel 4.4 menunjukkan nilai *Alpha Cronbach's* atas variabel Kualitas Pelayanan, Harga dan Kepuasan masyarakat dalam penggunaan *Digital Payment System* sebesar 0,947. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pernyataan dalam kuisioner ini reliabel karena mempunyai nilai *Alpha Cronbach's* lebih besar dari 0,6.

4. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Adapun pengujian uji normalitas dalam penelitian ini dengan dasar pengambilan keputusan untuk menguji data normal atau tidak ialah:

- 1) Jika nilai Asymp Sig $> 0,05$ maka nilai berdistribusi normal.
- 2) Jika nilai Asymp Sig $< 0,05$ maka nilai berdistribusi tidak normal.

Tabel 4.5
Uji Normalitas

Tests of Normality			
	Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.
Kalitas Pelayanan	0,881	20	0,018
Harga	0,897	20	0,036
Kepuasan	0,909	20	0,060

Sumber: Data Primer Diolah, Mei 2025

Berdasarkan Hasil uji normalitas diatas didapatkan nilai *Asymp sig* sebesar 0,018, 0,036 dan 0,060. Dengan demikian hasil uji normalitas menunjukan bahwa semua variabel dalam penelitian ini mempunyai nilai signifikan $0,018, 0,036, 0,060 > 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa data didalam penelitian ini telah berdistribusi secara normal.

b. Uji Multikolineritas

Uji multikoloneritas ini berdasarkan Nilai *Tolerance* $> 0,10$ dan Nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) $< 10,00$ untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan korelasi antara variabel bebas.

Tabel 4.6
Hasil Uji Multikolineritas

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	5.075	2.489		2.039	.044		
	Kualitas Pelayanan	.218	.104	-.309	2.104	.0338	.296	3.379
	Harga	.262	.100	.385	2.624	.010	.296	3.379

a. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber: Data Primer Diolah, Mei 2025

Dari data tabel 4.6 penelitian ini memperlihatkan hasil uji multikolineritas berdasarkan *Tolerance* dan *VIF*. Pada variabel X_1 kolom tolerance menunjukan hasil 0,296 hasil ini lebih besar dari 0,10, kemudian kolom VIF 3,379. Maka, data variabel X_1 tidak terjadi multikolineritas. Pada variabel X_2 kolom *Tolerance* mendapatkan hasil 0,296 hasil ini lebih besar dari 0,10, kemudian kolom *VIF* 3,379. Maka,

data variabel X_2 tidak terjadi multikolineritas. Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan pada penelitian ini tidak terjadi multikolineritas antar variabel bebas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Adapun pengujian uji heteroskedastisitas dalam penelitian ini dengan dasar pengambilan keputusan untuk menguji data normal atau tidak ialah:

- 1) Jika nilai Sig. 2-tailed ($> 0,05$) maka kesimpulannya tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.
- 2) Jika nilai Sig. 2-tailed ($< 0,05$) maka kesimpulannya terjadi gejala heteroskedastisitas.

Tabel 4.7
Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.075	2.489		2.039	.044
	Kualitas Pelayanan	.218	.104	.3009	2.104	.038
	Harga	.262	.100	.385	2.624	.010
a. Dependent Variable: Kepuasan						

Sumber: Data Primer Diolah, Mei 2025

Dari data table 4.7 penelitian ini memperlihatkan hasil uji heteroskedastisitas, Nilai Sig. Kualitas Pelayanan (X_1) 0,38 ($> 0,05$) dan Nilai Sig. Harga (X_2) 0,010 ($> 0,05$). Berkesimpulan tidak terjadi gejala heteroskedastisitas, karena nilai signifikansi yang didapat lebih besar dari 0,05 (tingkat kepercayaan statistik 95% atau 0,05).

5. Uji Regresi Linier Berganda

Pengujian analisis linier berganda bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat Dalam Penggunaan *Digital Payment System*.

Tabel 4.8
Analisis Rgresi Linier Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.075	2.489		2.039	.044
	Kualitas Pelayanan	.218	.104	.3009	2.104	.038
	Harga	.262	.100	.385	2.624	.010
a. Dependent Variable: Kepuasan						

Sumber: Data Primer Diolah, Mei 2025

Berdasarkan hasil analisis dari tabel di atas dapat dijelaskan melalui rumus sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

$$Y = 5,075 + 0,218 X_1 + 0,262 X_2 + e$$

Melihat tabel di atas dan berdasarkan rumusan masalah regresi di atas maka dapat diartikan sebagai berikut:

- Nilai “a” = 5,075 menunjukkan bahwa apabila variabel independen yang terdiri dari Kualitas Pelayanan (X_1), Harga (X_2) dalam keadaan konstan atau tidak mengalami perubahan (sama dengan nol), maka Kepuasan (Y) adalah sebesar 5,075.

- b. Nilai koefisien regresi variabel X_1 bernilai positif (+) sebesar 0,218, maka bisa diartikan bahwa jika variabel X_1 meningkat maka variabel Y akan meningkat, begitu juga sebaliknya.
- c. Nilai koefisien regresi variabel X_2 bernilai (+) sebesar 0,262 maka bisa diartikan bahwa jika variabel X_2 meningkat maka variabel Y juga akan meningkat, begitu juga sebaliknya.

6. Uji Hipotesis

a. Uji Parsial (*t-test*)

Uji Parsial (*t-test*) digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y). Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau nilai signifikan uji $t < 0,050$ maka disimpulkan bahwa secara individual variabel independen (X) berpengaruh terhadap variabel dependen (Y).

Berdasarkan tabel 4.8 pada regresi linier berganda dengan rumus yang diketahui $df = 0,05$ dan $n = 88$ maka t_{tabel} sebesar 1,987. Pedoman yang digunakan untuk menerima dan menolak hipotesis yaitu:

- 1) Nilai t_{hitung} variabel Kualitas Pelayanan (X_1) yaitu 2,104 > nilai t_{tabel} yaitu 1,987 dan nilai signifikansi yaitu 0,038 < 0,050, dapat disimpulkan variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Penggunaan.
- 2) Nilai t_{hitung} variabel Harga (X_2) yaitu 2,624 > nilai t_{tabel} yaitu 1,987 dan nilai signifikansi yaitu 0,010 < 0,050, dapat disimpulkan variabel Harga berpengaruh terhadap Kepuasan Penggunaan.

b. Uji Simultan (F)

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah ada pengaruh variabel Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap variabel Kepuasan Penggunaan. Untuk mengetahui apakah variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen bisa dilihat jika $f_{hitung} > f_{tabel}$ atau nilai signifikan uji f $0,000 < 0,05$ maka disimpulkan bahwa secara bersama-sama variabel independen (X) berpengaruh terhadap variabel dependen (Y).

Tabel 4.9
Uji F (Simultan)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	449.398	2	224.699	34.760	.000 ^b
	Residual	562.391	88	6.464		
	Total	1011.789	90			
a. Dependent Variable: Kepuasan						
b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Harga						

Sumber: Data Primer Diolah, Mei 2025

Nilai $f_{hitung} = 34,760 > \text{nilai } f_{tabel} = 3,100$ dan nilai signifikasi yaitu $0.000 < 0,05$, dapat disimpulkan variabel Kualitas Pelayanan dan Harga berpengaruh positif dan signifikan bersama-sama terhadap Kepuasan Penggunaan.

c. Koefisien Determinasi (R^2)

Pengaruh koefisien determinasi dalam penelitian digunakan untuk mengukur besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Nilai koefisien determinasi berkisar antara 0 sampai 1. Jika nilai koefisien determinasi mendekati 1 artinya pengaruh variabel

independen terhadap variabel dependen semakin kuat, dan jika nilai koefisien determinasi mendekati 0 maka pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen semakin lemah.

Tabel 4.10
Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.666 ^a	.444	.431	2.252
a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Harga				

Sumber: Data Primer Diolah, Mei 2025

Berdasarkan tabel di atas nilai R Square (R^2) sebesar 0,444, menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X_1) dan Harga (X_2) secara spesifik mampu memberikan kontribusi terhadap variabel Kepuasan Penggunaan sebesar 44% sedangkan sisanya yaitu 56% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

C. Pembahasan dan Hasil Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada masyarakat gen Z Desa Sumber Rejo dengan jumlah responden sebanyak 90 responden. Dengan jumlah kuisioner pernyataan sebanyak 26 pernyataan dengan 10 pernyataan untuk variabel Kualitas Pelayanan (X_1), 10 pernyataan untuk variabel Harga (X_2) dan 6 pertanyaan untuk variabel Kepuasan (Y). Kemudian, data diolah menggunakan *IBM SPSS 25* untuk memudahkan peneliti memperoleh hasil penelitian. Dimana dari hasil analisis data maka dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Penggunaan *Digital Payment System*

Dari pengujian hipotesis Uji Parsial (t-test) dapat diuraikan bahwa H_1 = Kualitas Pelayanan terdapat pengaruh terhadap Kepuasan penggunaan. Berdasarkan hasil perhitungan $t_{hitung} > t_{tabel}$ sebesar $2,104 > 1,987$ dan nilai signifikansi yaitu $0,038 < 0,050$ sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Penggunaan. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis H_{a1} diterima dan H_{o1} ditolak.

Menurut Kasmir menjelaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu perbuatan dan tindakan pelaku usaha atau perusahaan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, layanan yang baik dan memenuhi kebutuhan pelanggan akan membuat pelanggan merasa nyaman dan puas, begitu pula sebaliknya.²

Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Kartika Eka Paksi Dai, Johnny. A. F. Kalangi dan Joula J. Rogahang, memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan sangat mempengaruhi kepuasan konsumen. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan tersebut dan begitu sebaliknya. Secara umum adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dikarenakan kedudukannya sangat vital untuk menjamin kepuasan konsumen. Bagi konsumen mereka akan merasa

² Mahira, Prasetyo Hadi, Dan Heni Nastiti, "Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome," *Prosiding Konferensi Riset Nasional Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi 2* (2021).

puas apabila kinerja pelayanan yang diperoleh baik, sebaliknya ketidakpuasan akan muncul apabila kinerja pelayanan yang diperoleh tidak sesuai. Kepuasan konsumen merupakan dambaan setiap pelaku tempat penyedia jasa pelayanan.³

2. Harga Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Penggunaan *Digital Payment System*

Dari pengujian hipotesis Uji Parsial (t-test) dapat diuraikan bahwa $H_2 =$ Harga terdapat pengaruh terhadap Kepuasan Penggunaan. Berdasarkan hasil perhitungan $t_{hitung} > t_{tabel}$ sebesar $2,624 > 1,987$ dan nilai signifikansi yaitu $0,010 < 0,050$ sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Harga berpengaruh terhadap Kepuasan Penggunaan. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis H_{a2} diterima dan H_{o2} ditolak.

Harga adalah segala bentuk biaya moneter yang di korbankan oleh konsumen untuk memperoleh, memiliki, memanfaatkan sejumlah kombinasi dari barang ataupun pelayanan dari suatu produk atau jasa. Harga adalah salah satu faktor penting yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna, dengan kata lain jika harga yang diberikan sesuai maka pengguna juga akan merasa puas.⁴

Sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Oktavianus Chrisnamurti Sabda Putra Mediti menunjukkan terdapat pengaruh positif dan yang sangat signifikan antara harga terhadap kepuasan konsumen.

³ Dai, Kalangi, and Rogahang, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Jasa Service PT. Kumala Cemerlang Abadi (Wuling Motors) Malalayang," 1.

⁴ Sarini Kodu, "Harga, Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pembelian Mobil Toyota Avanza," *Jurnal EMBA* 1 (2013).

Artinya bahwa harga yang semakin sesuai dengan manfaat yang di terima oleh konsumen, maka kepuasan juga akan semakin meningkat.⁵ Hal ini pula sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rindi Puji Kurniasari dan Maria Agatha Sri Widyanti Hastuti, yang menyatakan bahwa harga sangat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Dimana ketika harga yang dirasa sesuai dengan nilai yang didapat dari produk atau jasa akan meningkatkan kepuasan pengguna, sementara harga yang dirasa terlalu mahal atau tidak sesuai dengan manfaatnya dapat menurunkan kepuasan.⁶

3. Faktor Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Penggunaan *Digital Payment System*

Dalam penelitian ini berdasarkan hasil Uji F (Simultan) variabel bebas Kualitas Pelayanan (X_1) dan Harga (X_2) secara simultan atau bersama-sama terhadap Kepuasan Penggunaan (Y) didapatkan nilai $F_{hitung} > f_{tabel}$ sebesar $34,760 > 3,100$ dan nilai signifikasi yaitu $0.000 < 0,05$, dapat disimpulkan variabel Kualitas Pelayanan (X_1) dan Harga (X_2) berpengaruh secara signifikan dan bersama-sama terhadap Kepuasan Penggunaan (Y). Dengan demikian hal ini menunjukkan bahwa H_{a3} diterima dan H_{o3} ditolak.

⁵ Oktavianus Chrisna Murti Sabda Puta Mediti, "Analisis Pengaruh Harga Dan Kualitas Layanan Elektronik Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pengguna Aplikasi Shopee," *Jurnal Ilmu Manajemen* 8, no. 4 (2020): 1.

⁶ Rindi Puji Kurniasari and Maria Agatha Sri Widyanti Hastuti, "Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Pengiriman Barang Pt. Pos Indonesia Di Tulungagung," *Jurnal Economina* 2, no. 8 (2023): 2009.

Pengaruh variabel Kualitas Pelayanan (X_1) dan Harga (X_2) didapatkan nilai R^2 Sebesar 0,444 dan akan diubah menjadi presentase yaitu sebesar 44%. Hal tersebut berarti variabel bebas Pengaruh variabel Kualitas Pelayanan (X_1) dan Harga (X_2) berpengaruh sebesar 44% terhadap Kepuasan Penggunaan. Sedangkan sisanya 56% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti di dalam penelitian ini.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil pengolahan data, pengujian hipotesis dan pembahasan hasil penelitian mengenai “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat Dalam Penggunaan *Digital Payment System*” maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Variabel Kualitas Pelayanan (X_1) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Penggunaan. Hal ini menunjukkan bahwa indikator-indikator terkait Berwujud, Keandalan, Ketanggapan, Jaminan dan Kepastian serta Empati memberikan kontribusi terhadap Kepuasan Penggunaan *Digital Payment System*. Hal ini menunjukkan semakin bagus kualitas pelayanan yang dimiliki maka akan semakin berpengaruh bagi penggunaan masyarakat.
2. Variabel Harga (X_2) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Penggunaan. Hal ini menunjukkan bahwa indikator-indikator terkait Keterjangkauan Harga, Kesesuaian Harga Dengan Kualitas Produk, Daya Saing Harga, Dan Kesesuaian Harga dengan manfaat memberikan kontribusi terhadap Kepuasan Penggunaan. Dengan demikian, elemen-elemen tersebut sudah mampu meningkatkan dampak positif pada Kepuasan Penggunaan.
3. Variabel Kualitas Pelayanan (X_1) dan Harga (X_2) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Penggunaan (Y).

Hal ini menunjukkan bahwa dengan adanya kualitas yang tinggi dengan harga yang terjangkau dan akurat maka akan semakin berdampak positif bagi pengguna.

B. Saran

Berdasarkan keterbatasan yang ada pada penelitian ini, beberapa saran terkait dengan penelitian terkait sehingga diharapkan penelitian selanjutnya dapat memberikan hasil dan manfaat lebih maksimal dengan mempertimbangkan saran berikut ini:

1. Untuk penelitian selanjutnya dapat dilakukan untuk menambahkan faktor lain yang mempengaruhi hubungan tersebut, seperti kualitas pelayanan, harga, dan faktor lain yang sekiranya berpengaruh terhadap kepuasan penggunaan *Digital Payment*.
2. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan untuk masyarakat yang ingin menggunakan fitur *Digital Payment* khususnya pada generasi berikutnya.
3. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan referensi mengenai faktor-faktor terkait Kepuasan Masyarakat Dalam Penggunaan *Digital Payment* bagi peneliti selanjutnya yang tertarik meneliti topik sejenis. Selain itu dapat dijadikan referensi tambahan bagi Perpustakaan Bait Al-Hikmah IAIN Metro khususnya Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

DAFTAR PUSTAKA

- A. Siroj, Rusydi, dan Win Afgani. "Metode Penelitian Kuantitatif Pendekatan Ilmiah Untuk Analisis Data." *Jurnal Review Pendidikan dan Pengajaran* 7, no. 3 (2024): 11283.
- Abdurrahman, Maman, Sambas Ali Muhidin, dan Ating Somantri. *Dasar-Dasar Metode Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: CV Pustaka Setia, 2014.
- Afista, Tiara Ledy, dan Aysyah Lulu Fuadina. "Analisis Perilaku Konsumtif Gen-Z Terhadap Digital E-wallet DANA." *Jurnal Pendidikan Tambusai* 8, no. 1 (2024): 3346–47.
- Afnina, dan Yulia Hastuti. "Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan." *Jurnal Samudra Ekonomi Dan Bisnis* 9 (2018).
- Alfajar, Fachrul, Mustainah, Muzakir Tawil, And Jetty Jetje Polii. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Makassar Jeans House Kota Palu." *Jurnal Administration And Management Public Literation* 1, No. 1 (2021): 37–50.
- Anggreini, Ni Made. "Pengaruh Waktu Tunggu, Keramahan Petugas Dan Kompetensi Petugas Terhadap Kepuasan Pelanggan Uptd Puskesmas Ii Negara (Suatu Kajian Studi Literatur Manajemen Sumber Daya Manusia)." *Jurnal Ilmu Hukum Humaniora Dan Politik* 1, no. 2 (2021): 226.
- Ardiansyah, Risnita, dan M. Syahran Jailani. "Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian Ilmiah Pendidikan Pada Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif." *Jurnal IHSAN: Jurnal Pendidikan Islam* 1, no. 2 (2023): 1–9.
- Ardianto, Khowin, dan Nurul Azizah. "Analisis Minat Penggunaan Dompot Digital Dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) Pada Pengguna di Kota Surabaya." *Pengembangan Wiraswata* 23 (2021): 14.
- Asiva Noor Rachmayani. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*, 2015.
- Bachtiar, Danis. "Analisa Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa Dalam Memilih Politeknik Sawunggalih Aji Purworejo." *Dinamika Sosial Ekonomi* 7 (2011): 102–12.
- Bimo, Widhi Ariyo. "Penilaian Penggunaan Dompot Digital Saat Pandemi Covid-19." *Jurnal Keuangan & Perbankan* 0, no. 2 (2021): 38.
- Daga, Rosnaini. *Buku 1, Citra, Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan*, 2019.
- Dai, Kartika Eka Paksi, Johnny. A. F. Kalangi, And Joula J. Rogahang. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Jasa Service PT. Kumala

Cemerlang Abadi (Wuling Motors) Malalayang.” *Productivity* 3, No. 2

Fahlevi, Renza, Fitriana Aidnilla Sinambela, Sri Lanka, Kemudahan Dalam Penggunaan, Manfaat Dalam, and Pengaruh Sosial. “Perilaku Penggunaan Dompot Digital Oleh Konsumen Generasi Z.” *EKUILNOMI: Jurnal Ekonomi Pembangunan* 7, no. 1 (2025): 139–47.

Fajar Saputro, And Muhammad Jalari. “Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Roti Bakar.” *Jurnal Riset Manajemen* 1, No. 3 (2023): 266–85.

Febriansyah, dan Gerry Triputra. “Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian Ulang dengan Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Intervening.” *Jurnal Bisnis Darmajaya* 7 (2021).

Firdaus, Zuraida Yuniar, dan Firdaus Krisbianto. “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penerimaan Dan Penggunaan Aplikasi Dompot Digital Menggunakan Technology Acceptance Model (Tam).” *Journal of Information System Management (JOISM)* 3, no. 2 (2022): 57.

Fitriawibowo, Winda Ayu, dan Eny Kusumawati. “Minat Penggunaan Sistem Pembayaran Shopeepay Sebagai Dompot Digital.” *Journal Of Social Science Research* 4, no. 1 (2024).

Fitriyani, Lamria Raya, dan Lestari Nurhajati. *Cara Bijak Menggunakan Dompot Elektronik*, 2021.

Gultom, Dedek Kurniawan, Muhammad Arif, dan Muhammad Fahmi. “Determinasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan.” *Determinasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan* 3, no. 2 (2020): 273–82.

Gunawan, Anggi Ariena Lu’ul Qolby, dan Ajeng Winarti. “Pengaruh aplikasi dompot digital terhadap transaksi dimasa kini.” *Nautical: Jurnal Ilmiah Multi disiplin* 1, no. 6 (2022): 353.

Hadyarti, Vidi, dan Moh. Zaki Kurniawan. “Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.” *Jurnal Eco-Entrepreneur* 8 (2022).

Handayani, Nurafifah, dan Lusa Indah Prahartiwi. “Analisis Penerimaan Teknologi E-Wallet Gopay Dengan Technology Acceptance Model (Tam).” *Indonesian Journal On Information System* 9, no. 1 (2024): 45.

Harjadi, Dikdik, dan Iqbal Arraniri. *Experiental Marketing & Kualitas Produk dalam Kepuasan*, 2021.

Indarso, Andhika Octa, dan Raffael. “Analisis Faktor Pengaruh Kepuasan

Pengguna E-Wallet Generasi Milenial Dan Z.” *Bit (Fakultas Teknologi Informasi Universitas Bud Luhur)* 21, no. 1 (2024).

Indarso, Andhika Octa, Raffael Raffael, dan Adhira Thaskia Salsabilla. “Literature Review: Analisis Faktor Pengaruh Kepuasan Pengguna E-Wallet Generasi Milenial dan Z.” *Bit (Fakultas Teknologi Informasi Universitas Budi Luhur)* 21, no. 1 (2024): 22.

Indrasari, Meithiana. *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan. Sustainability (Switzerland)*. Vol. 11. Surabaya: UNITOMO PRESS, 2019.

Kasmir. *Pengantar Metodologi Penelitian*. Disunting oleh Monalisa. 1 ed. Depok: Pt Rajagrafindo Persada, 2022.

Khairudin, Zikrur Rahmat, dan Didi Yudha Pranata. “Survei Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Minat Siswa Dalam Mengikuti Kegiatan Ekstra Kurikuler Di Sma Negeri 1 Kluet Timur Kabupaten Aceh Selatan.” *Jurnal Ilmiah Mahasiswa* vol.2, no. (2021): 5.

Kharisma, Dian, Sahat Simatupang, dan Heriyawan Hutagalung. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada UD. Restu Mulia Pandan.” *Jurnal Manajemen Dan Akuntansi Medan* 5, no. 1 (2023): 32–42.

Kodu, Sarini. “Harga, Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pembelian Mobil Toyota Avanza.” *Jurnal EMBA* 1 (2013).

Korowa, Enos, dan Sandra Asaloei. “Pengaruh Kelengkapan Produk Dan Harga Terhadap Pembelian Ulang Konsumen (Studi Kasus Freshmart Bahu Mnado)” 6, no. 3 (2018).

Kumala, Irma, dan Intan Mutia. “Pemanfaatan Aplikasi Dompot Digital Terhadap Transaksi Retail Mahasiswa.” *Seminar Nasional Riset dan Teknologi (SEMNAS RISTEK)*, 2020, 64–65.

Kurniasari, Rindi Puji, And Maria Agatha Sri Widyanti Hastuti. “Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Pengiriman Barang Pt. Pos Indonesia Di Tulungagung.” *Jurnal Economina* 2, No. 8 (2023): 1997–2010.

Kusuma, Rizal Wahyu. “Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Fasilitas Dan Emosional Terhadap Kepuasan Pelanggan.” *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen* 4, no. 12 (2015): 1–17.

Lishobrina, Lina Fatimah, Maliana Puspa Arum, Chusnul Maulidina Hidayat, Livia Irene Widianty, dan Graciela Putri Wengkau. “Analisis Faktor Kepuasan Pengguna Gopay dalam Digital Financial Management.” *Journal of Management and Social Sciences* 2, no. 1 (2023): 161–71.

- Mahira, Prasetyo Hadi, dan Heni Nastiti. "Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome." *Prosiding Konferensi Riset Nasional Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi 2* (2021).
- Mawardani, Fitri, dan Renny Dwijayanti. "Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan Dan Promosi Cashback Terhadap Minat Mahasiswa Dalam Menggunakan Dompot Digital Shopeepay Pada Aplikasi Shopee." *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (Jptn)* 9, no. 3 (2021): 1456.
- Muhammad Hasan, Tuti Khairani Harahap, Iesyah Rodliyah Syahrial Hasibuan, M.M Sitti Zuhaerah Thalhah, M.Pd., Dr. Cecep Ucu Rakhman, S.Sos., M.Pd. Paskalina Widiastuti Ratnaningsih, S.Pd., M.Hum., Dr. Inanna, S.Pd., M.Pd. Andi Aris Mattunruang S.E., M.Sc., Dr. Herman, S.Pd., M.Pd. Nursaeni, S.Ag., M.Pd., Dr. Yusriani, SKM., M.Kes, Dr. Nahriana, M.Si. Dumaris E. Silalahi, S.Pd., M.Pd., Dra. Sitti Hajerah Hasyim, dan M.Pd. Azwar Rahmat, M.TPd, Yetty Faridatul Ulfah, M.Hum, Nur Arisah, S.Pd. *Metode penelitian kualitatif*, 2023.
- Naomi, Lisa Feronika, Lidia Sartika, Lumban Gaol, Roger Tan Shia, Roza Maya, And Efry Kurnia. "Analisis pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi, Harga Pada Aplikasi Dana Terhadap Kepuasan konsumen pada masyarakat kota medan," 2024.
- Pamudji, Dharmastuti Dhian, dan Alimuddin Rizal. "Pengaruh Brand Image dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada E-wallet GOPAY." *SEIKO : Journal of Management & Business* 4, no. 3 (2022): 582–92.
- Ph.D. Ummul Aiman, S.Pd. Dr. Karimuddin Abdullah S.HI. M.A. CIQnR Misbahul Jannah M.Pd., M.Pd. Zahara Fadilla Suryadin Hasda, M.Pd.I. Ns. Taqwin S.Kep. M.Kes. Masita, dan M.Pd.Mat Ketut Ngurah Ardiawan M.Pd. Meilida Eka Sari. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Yayasan Penerbit Muhammad Zaini, 2022.
- Praestuti, Camelia. "Marketing Mix Terhadap Kepuasan Konsumen pada Mama-Mama Penjual Nokendi Oyehe Kabupaten Nabire." *Jurnal Administrasi Bisnis* 10, no. 1 (2020): 23.
- Ratnaningtyas, Endah Marendah, Delisman Jaya Hulu, Diva Rifdah Rizkia Puspitaningnala, And Jumadi Jumadi. "Pengaruh Kualitas Layanan Aplikasi Dana Terhadap Kepuasan Pengguna Dalam Melakukan Transaksi Secara Online Sebagai Alat Pembayaran Elektronik (E-Payment) Di Daerah Istimewa Yogyakarta." *Jurnal Economina* 3, No. 3 (2024): 508–21.
- R. Masiaga, Nadia, Frederik G. Morang, dan Yunita Mandagie. "Pengaruh Keamanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Kota Manado Yang Berbelanja Secara Online Di Lazada.Com." *Jurnal EMBA* 2 (2022).

- Rembulan, Nada Diva Rizky. "Perilaku Konsumen Muslim Generasi-Z Dalam Pengadopsian Dompot Digital." *Valid Jurnal Ilmiah* 17 (2020): 112–112.
- Sabda Puta Mediti, Oktavianus Chrisna Murti. "Analisis Pengaruh Harga Dan Kualitas Layanan Elektronik Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pengguna Aplikasi Shopee." *Jurnal Ilmu Manajemen* 8, No. 4 (2020): 1290.
- Santoso, Erwinhadi, dan Tuti Dharmawati. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Penggunaan Uang Elektronik (E-Money) Pada Aplikasi Ovo (Studi Empiris Pada Mahasiswa Akuntansi Universitas Halu Oleo)." *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan* 8, no. 1 (2023).
- Saputri, Dhila Reka. "Analisis Faktor-Faktor Yang Memperingati Minat Penggunaan Aplikasi Dana." *Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Yayasan Keluarga Pahlawan Negara*, 2023.
- Satrio Kinasih, Bondan, dan Albari. "Pengaruh Persepsi Keamanan Dan Privasi Terhadap Kepuasan Dan Kepercayaan Konsumen Online." *Jurnal Siasat Bisnis* 16 (2012).
- Silalahi, Purnama Ramadani, Rindi Safira, Zsasa Aulia Hubara, dan Eka Purnama Sari. "Pengaruh Dompot Digital Terhadap Budaya Belanja Individu di Kota Medan." *EKOMBIS REVIEW: Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis* 10, no. 2 (2022).
- Sisca, Aulia. "Pola Perilaku Konsumen Digital Dalam Memanfaatkan Aplikasi Dompot Digital." *Jurnal Komunikasi* 12 (2020): 312.
- Subhaktiyasa, Putu Gede. "Menentukan Populasi dan Sampel : Pendekatan Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Menentukan Populasi dan Sampel : Pendekatan Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif," no. November (2024).
- Sugiyono. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, 2020.
- Sulthon Alif, Muhammad. "Analisis Kesadaran Keamanan di Kalangan Pengguna E-Wallet di Indonesia," t.t.
- Suriani, Nidia, Risnita, dan M. Syahran Jailani. "Konsep Populasi dan Sampling Serta Pemilihan Partisipan Ditinjau Dari Penelitian Ilmiah Pendidikan." *Jurnal IHSAN : Jurnal Pendidikan Islam* 1, no. 2 (2023): 24–36.
- Susanti, Rini. "Sampling Dalam Penelitian Pendidikan." *Jurnal Teknodik*, no. 16 (2019).
- Tyas, Ruli Wahyuning, dan Nurul Azizah. "Analisa Kepuasan Pengguna Dompot Digital Melalui Continuance Use Intention Dengan Expectation Confirmation Model." *Jurnal Ilmiah Poli Bisnis* 14, no. 2 (2022).

Ummah, Masfi Sya'fiatul. *Mengenal Dompet Digital Di Indonesia. Sustainability (Switzerland)*. Vol. 11, 2019.

Wahyuningsih, Desi, dan Lia Nirawati. "Pengaruh Kemudahan Dan Keamanan Terhadap Loyalitas Pelanggan E-Wallet Aplikasi Dana." *Jurnal Pendidikan Ekonomi* 7, no. 3 (2022): 436–37.

LAMPIRAN



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.febi.metrouniv.ac.id; e-mail: febi.iaim@metrouniv.ac.id

Nomor : B-0517/In.28.1/J/TL.00/04/2025
Lampiran : -
Perihal : **SURAT BIMBINGAN SKRIPSI**

Kepada Yth.,
Mat Jalil (Pembimbing 1)
(Pembimbing 2)
di-

Tempat
Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dalam rangka penyelesaian Studi, mohon kiranya Bapak/Ibu bersedia untuk membimbing mahasiswa :

Nama : **AULIA PUTRI YULIANTI**
NPM : 2103020006
Semester : 8 (Delapan)
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : S1 Perbankan Syariah
Judul : **FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN
MASYARAKAT DALAM PENGGUNAAN DIGITAL PAYMENT SYSTEM**

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Dosen Pembimbing membimbing mahasiswa sejak penyusunan proposal s/d penulisan skripsi dengan ketentuan sebagai berikut :
 - a. Dosen Pembimbing 1 bertugas mengarahkan judul, outline, alat pengumpul data (APD) dan memeriksa BAB I s/d IV setelah diperiksa oleh pembimbing 2;
 - b. Dosen Pembimbing 2 bertugas mengarahkan judul, outline, alat pengumpul data (APD) dan memeriksa BAB I s/d IV sebelum diperiksa oleh pembimbing 1;
2. Waktu menyelesaikan skripsi maksimal 2 (semester) semester sejak ditetapkan pembimbing skripsi dengan Keputusan Dekan Fakultas;
3. Mahasiswa wajib menggunakan pedoman penulisan karya ilmiah edisi revisi yang telah ditetapkan dengan Keputusan Dekan Fakultas;

Demikian surat ini disampaikan, atas kesediaan Bapak/Ibu diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Metro, 23 April 2025
Ketua Jurusan,



Muhammad Ryan Fahlevi M.M
NIP 19920829 201903 1 007

OUTLINE

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PENGGUNAAN *DIGITAL PAYMENT SYSTEM*

HALAMAN SAMPUL

HALAMAN JUDUL

HALAMAN NOTA DINAS

HALAMAN PERSETUJUAN

HALAMAN PENGESAHAN

HALAMAN ABSTRAK

HALAMAN ORSINALITAS PENELITIAN

HALAMAN MOTO

HALAMAN PERSEMBAHAN

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL

DAFTAR GAMBAR

DAFTAR LAMPIRAN

BAB I PENDAHULUAN

- A. Latar Belakang Masalah
- B. Identifikasi Masalah
- C. Batasan Masalah
- D. Rumusan Masalah
- E. Tujuan Penulisan
- F. Manfaat Penelitian
- G. Penelitain Relevan

BAB II LANDASAN TEORI

- A. Kepuasan
 - 1. Pengertian Kepuasan
 - 2. Jenis Kepuasan

3. Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan
4. Indikator Kepuasan
- B. Dompot digital
 1. Pengertian Dompot Digital
 2. Keuntungan Menggunakan Dompot Digital
 3. Kelebihan Dompot Digital
- C. Kerangka Pemikiran
- D. Hipotesis Penelitian

BAB III METODE PENELITIAN

- A. Rancangan Penelitian
- B. Definisi Operasional Variabel
 1. Kualitas produk (X1)
 2. Harga (X2)
 3. Keamanan (X3)
 4. Kepuasan (Y)
- C. Populasi, Sampel Dan Teknik Pengumpulan Sampel
 1. Populasi
 2. Sampel
 3. teknik pengumpulan sampel
- D. Teknik Pengumpulan Data
 1. metode angket atau kuisioner
 2. dokumentasi
- E. Instrument Penelitian
- F. Teknik Analisis Data
 1. Uji Instrumen Penelitian
 - a. Uji Kualitas Data
 - 1) Uji Validitas
 - 2) Uji Reliabilitas
 - b. Uji Asumsi Klasik
 - 1) Uji Normalitas

- 2) Uji Multikolineritas
- 3) Uji Heteroskedastisitas
- c. Uji Hipotesis
 - 1) Uji Regresi Linier Berganda
 - 2) Uji Parsial (T-Test)
 - 3) Uji F (Simultan)
 - 4) Uji Koefisien (R^2)

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

- A. Deskripsi Lokasi Penelitian
- B. Deskripsi Data Hasil Penelitian
- C. Pembahasan Dan Hasil Penelitian

BAB V PENUTUP

- A. Kesimpulan
- B. Saran

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Mengetahui,
Dosen Pembimbing



Dr. Mat Jalil, M.Hum
NIP. 19620812 199803 1 001

Metro, 22 Januari 2025
Peneliti,



Aulia Putri Yulianti
NPM : 2103020006

ALAT PENGUMPULAN DATA (APD)

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PENGGUNAAN *DIGITAL PAYMENT SYSTEM*

Dengan hormat,

Bersamaan dengan ini, saya beritahukan bahwa saya:

Nama : Aulia Putri Yulianti

NPM : 2103020006

Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah

Kuisiooner ini ditunjukkan untuk membantu pengumpulan data penelitian guna penyelesaian skripsi yang berjudul "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat Dalam Penggunaan Digital Payment System". Yang merupakan salah satu syarat bagi peneliti untuk dapat menyelesaikan studi S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Metro. Untuk itu peneliti meminta bantuan kepada masyarakat Desa Sumber Rejo untuk bersedia meluangkan waktunya mengisi kuisisioner ini dengan sebenar-benarnya.

Atas ketersediannya, peneliti ucapkan terimakasih.

Hormat saya



Aulia Putri Yulianti
NPM.2103020006

A. Karakteristik responden

1. Nama :
2. Usia :
3. Jenis Kelamin :

B. Petunjuk pengisian

Berikan tanda (✓) pada masing-masing kolom dibawah ini yang anda anggap paling cocok terhadap pernyataan dibawah ini:

SS = Sangat Setuju

S = Setuju

N = Netral

TS = Tidak Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

Keterangan Skor		
1	Sangat Setuju	5
2	Setuju	4
3	Netral	3
4	Tidak Setuju	2
5	Sangat Tidak Setuju	1

C. Pernyataan

1. Indikator Kualitas Pelayanan (X1)

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Aplikasi DANA memiliki tampilan yang menarik dan mudah digunakan.					
2	Informasi yang disajikan dalam aplikasi DANA (misalnya, riwayat transaksi, saldo) terlihat jelas dan terorganisir dengan baik.					
3	DANA dapat diandalkan untuk melakukan					

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
	transaksi (misalnya, pembayaran, transfer) tanpa ada gangguan/error.					
4	Transaksi saya melalui DANA akan diproses dengan akurat.					
5	Layanan pelanggan DANA (melalui chat atau media lain) merespons pertanyaan atau keluhan saya dengan cepat.					
6	DANA memberikan notifikasi atau informasi terkait transaksi saya secara tepat waktu.					
7	Saya merasa aman dan yakin data pribadi serta transaksi saya terlindungi saat menggunakan DANA.					
8	Petugas layanan pelanggan DANA menunjukkan pengetahuan yang baik dan profesional dalam membantu saya.					
9	DANA menunjukkan perhatian terhadap kebutuhan dan permasalahan saya sebagai pengguna.					
10	DANA berusaha memahami dan memberikan solusi yang sesuai dengan permasalahan saya.					

2. Indikator Harga (X2)

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Biaya layanan atau potongan transaksi pada aplikasi DANA sesuai dengan kemampuan finansial saya.					
2	Harga yang ditetapkan DANA cukup terjangkau untuk penggunaan sehari-hari.					
3	Kualitas layanan dan fitur yang saya dapatkan dari DANA sebanding dengan harga yang saya					

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
	bayarkan.					
4	Manfaat yang saya dapatkan dari DANA sangat sesuai dengan biaya yang saya keluarkan.					
5	Harga yang ditawarkan DANA (misalnya, biaya transaksi, promo) lebih kompetitif dibandingkan dompet digital lain.					
6	DANA sering menawarkan promosi atau diskon yang menarik.					
7	Manfaat yang saya dapat dari penggunaan DANA (misalnya, kemudahan, kecepatan, keamanan) sepadan dengan biaya yang ada.					
8	Saya merasa nilai keseluruhan yang diberikan DANA lebih besar daripada harga yang saya bayarkan.					
9	Harga promosi atau diskon yang ditawarkan DANA seringkali menjadi faktor utama saya dalam memutuskan untuk menggunakan fiturnya.					
10	Saya akan mempertimbangkan kembali penggunaan DANA jika ada kenaikan harga atau biaya layanan yang signifikan.					

3. Indikator Kepuasan (Y)

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Secara keseluruhan, layanan DANA memenuhi harapan saya.					
2	Pengalaman saya dalam menggunakan DANA sesuai dengan apa yang saya harapkan sebelumnya.					

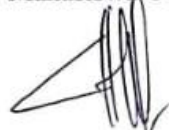
No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
3	Saya berniat untuk terus menggunakan DANA sebagai dompet digital utama saya di masa mendatang.					
4	Saya memilih DANA untuk berbagai transaksi digital saya.					
5	Saya akan merekomendasikan DANA kepada teman dan keluarga.					
6	Saya akan menyarankan orang lain menggunakan DANA berdasarkan pengalaman positif saya.					

Dosen Pembimbing,



Dr. M. Jalil, M. Hum
NIP. 19620812 199803 1 001

Metro, 3 Mei 2025
Mahasiswa Ybs,



Aulia Putri Yulianti
NPM. 2103020006



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.febi.metrouniv.ac.id; e-mail: febi.iain@metrouniv.ac.id

Nomor : B-0627/In.28/D.1/TL.00/05/2025
Lampiran : -
Perihal : **IZIN RESEARCH**

Kepada Yth.,
Kepala Desa Sumber Rejo
di-
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan Surat Tugas Nomor: B-0628/In.28/D.1/TL.01/05/2025, tanggal 05 Mei 2025 atas nama saudara:

Nama : **AULIA PUTRI YULIANTI**
NPM : 2103020006
Semester : 8 (Delapan)
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

Maka dengan ini kami sampaikan kepada Kepala Desa Sumber Rejo bahwa Mahasiswa tersebut di atas akan mengadakan research/survey di Sumber Rejo, dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "FAKTOR FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PENGGUNAAN DIGITAL PAYMENT SYSTEM".

Kami mengharapkan fasilitas dan bantuan Bapak/Ibu untuk terselenggaranya tugas tersebut, atas fasilitas dan bantuannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Metro, 05 Mei 2025
Wakil Dekan Akademik dan
Kelembagaan,



Zumaroh S.E.I, M.E.Sy
NIP 19790422 200604 2 002



PEMERINTAH KABUPATEN LAMPUNG TENGAH
KECAMATAN KOTAGAJAH
KAMPUNG SUMBER REJO

Alamat : Jl. Raya Punggur – Kotagajah Kode Pos 34153
email : kampungsumberejo1956@gmail.com

Sumber Rejo, 09 Mei 2025

Nomor : 474.21/ 047 /18.02.232004/V/2025
Perihal : Konfirmasi Pemberian Izin Research

Kepada Yth.
Institut Agama Islam Negeri Metro
Di –
Tempat

Dengan hormat,

Berdasarkan Surat Nomor : B-0627/In.28/D.1/TL.00/05/2025 tanggal 05 Mei 2025 Perihal Permohonan Izin Research Kepada Mahasiswa :

No.	Nama	NPM	Jurusan
1.	AULIA PUTRI YULIANTI	2103020006	S1 Perbankan Syari'ah

Bersama ini kami sampaikan bahwa Mahasiswa tersebut di atas kami terima untuk melaksanakan Research di Kampung Sumber Rejo terhitung mulai, 05 Mei 2025 sampai dengan 31 Mei 2025.

Demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Kepala Kampung Sumber Rejo,





**PEMERINTAH KABUPATEN LAMPUNG TENGAH
KECAMATAN KOTAGAJAH
KAMPUNG SUMBER REJO**

ALAMAT : Jl. Punggur – Kotagajah kode pos 34153

Sumber Rejo, 30 Oktober 2024

Nomor : 470/ 141/Kc.a.VIII.18.04/2024

Kepada Yth,

Lampiran : -

Ketua Jurusan Perbankan Syari'ah

Perihal : Balasan Surat Izin Riset

Di -

Tempat

Yang bertanda tangan di bawah ini Kepala Kampung Sumber Rejo Kecamatan Kotagajah Kabupaten Lampung Tengah, Menindaklanjuti Surat Permohonan Izin Riset / Penelitian No. / in.28/J/TL.01//20242024, maka dengan ini Menerangkan bahwa :

Nama : AULIA PUTRI YULIANTI

NIM : 2103020006

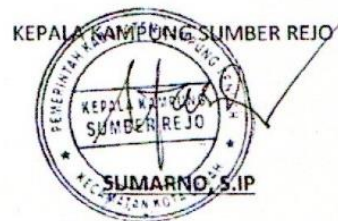
Fakultas : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jurusan : S1 Perbankan Syari'ah

Telah kami setuju dan di izinkan untuk mengadakan penelitian di wilayah Kampung Sumber Rejo dengan judul Skripsi :

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PENGGUNAAN
DOMPET DIGITAL**

Demikian surat ini kami sampaikan, dan atas kerja samanya kami mengucapkan terima kasih.





**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.febi.metrouniv.ac.id; e-mail: febi.iain@metrouniv.ac.id

SURAT TUGAS

Nomor: B-0628/In.28/D.1/TL.01/05/2025

Wakil Dekan Akademik dan Kelembagaan Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Metro, menugaskan kepada saudara:

Nama : **AULIA PUTRI YULIANTI**
NPM : 2103020006
Semester : 8 (Delapan)
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

Untuk : 1. Mengadakan observasi/survey di Sumber Rejo, guna mengumpulkan data (bahan-bahan) dalam rangka menyelesaikan penulisan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "FAKTOR FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PENGGUNAAN DIGITAL PAYMENT SYSTEM".

2. Waktu yang diberikan mulai tanggal dikeluarkan Surat Tugas ini sampai dengan selesai.

Kepada Pejabat yang berwenang di daerah/instansi tersebut di atas dan masyarakat setempat mohon bantuannya untuk kelancaran mahasiswa yang bersangkutan, terima kasih.

Dikeluarkan di : Metro
Pada Tanggal : 05 Mei 2025

Wakil Dekan Akademik dan
Kelembagaan,



Zumaroh S.E.I, M.E.Sy
NIP 19790422 200604 2 002





**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
UNIT PERPUSTAKAAN**

NPP: 1807062F0000001

Jalan Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp (0725) 41507; Faks (0725) 47296; Website: digilib.metrouniv.ac.id; perpustakaan@metrouniv.ac.id

**SURAT KETERANGAN BEBAS PUSTAKA
Nomor : P-247/ln.28/S/U.1/OT.01/05/2025**

Yang bertandatangan di bawah ini, Kepala Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung menerangkan bahwa :

Nama : AULIA PUTRI YULIANTI
NPM : 2103020006
Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam / Perbankan Syariah

Adalah anggota Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung Tahun Akademik 2024/2025 dengan nomor anggota 2103020006

Menurut data yang ada pada kami, nama tersebut di atas dinyatakan bebas administrasi Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat, agar dapat dipergunakan seperlunya.



Metro, 14 Mei 2025
Kepala Perpustakaan,

Aan Gufroni, S.I.Pust.
NIP. 19920428 201903 1 009



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Ki Hajar Dewantara 15A Iringmulyo, Metro Timur, Kota Metro, Lampung, 34111
Telepon (0725) 41507, Faksimili (0725) 47296

SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI

Yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan bahwa;

Nama : Aulia Putri Yulianti
NPM : 2103020006
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

Adalah benar-benar telah mengirimkan naskah Skripsi berjudul **Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat Dalam Penggunaan Digital Payment System** untuk diuji plagiasi. Dan dengan ini dinyatakan **LULUS** menggunakan aplikasi Turnitin dengan **Score 22%**.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Metro, 15 Mei 2025
Ketua Jurusan S1 Perbankan Syariah



Anggoro Sugeng, SEI., M.Sh.Ec

NIP.199005082020121011



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111

Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296 Website : www.metrouniv.ac.id; email : iaimetro@metrouniv.ac.id

FOLMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama : Aulia Putri Yulianti

Jurusan / Fakultas : Perbankan Syariah / FEBI

NPM : 2103020006

Semester / TA : 7 (Tujuh) / 2024

No	Hari / Tanggal	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
1.	Kamis/ 21/11/24.	1. Lembar pembuka proposal Terbaik, belum banyak mengikuti pola yang sudah dijelaskan Survei / pra survei di lihat lagi pemeriksaan tela mengulas lagi	   

Dosen Pembimbing

Dr. Mat Jalil, M.Hum

NIP: 196208121998031001

Mahasiswa Ybs

Aulia Putri Yulianti

NPM: 2103020006



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111

Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296 Website : www.metrouniv.ac.id; email : iaimetro@metrouniv.ac.id

FOLMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama : Aulia Putri Yulianti

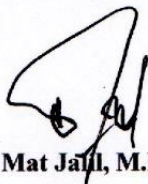
Jurusan / Fakultas : Perbankan Syariah / FEBI

NPM : 2103020006

Semester / TA : 7 (Tujuh) / 2024

No	Hari / Tanggal	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
1.	10/24 /12	A cc proposal	

Dosen Pembimbing



Dr. Mat Jall, M.Hum

NIP: 196208121998031001

Mahasiswa Ybs



Aulia Putri Yulianti

NPM: 2103020006



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111

Telp. (0726) 41507; Faksimili (0725) 47296;

Website: www.metrouniv.ac.id E-mail: iaimetro@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SRKIPSI

Nama : Aulia Putri Yulianti
NPM : 2103020006

Fakultas/Prodi : FEBI/PBS
Semester/TA : VIII/ 2025

No	Hari/ Tanggal	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
1.	22 Januari 2025	ACC APD dan Outline	

Dosen Pembimbing,



Dr. Matulil, M.Hum
NIP. 19620812 199803 1 001

Mahasiswa Ybs,



Aulia Putri Yulianti
NPM. 2103020006



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111

Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296 Website : www.metrouniv.ac.id; email : iaimetro@metrouniv.ac.id

FOLMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama : Aulia Putri Yulianti

Jurusan / Fakultas : Perbankan Syariah / FEBI

NPM : 2103020006

Semester / TA : 8 (Tujuh) / 2025

No	Hari / Tanggal	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
1.	8/8 25	ACE	

Dosen Pembimbing

Dr. Mat Jalil, M.Hum

NIP: 196208121998031001

Mahasiswa Ybs

Aulia Putri Yulianti

NPM: 2103020006

Nama	Usia	Jenis Kelamin	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	
Faris Ammar Rosyiddin	20	Laki-Laki	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Annisa	22	Perempuan	4	5	4	5	3	4	4	3	3	3	5	5	4	5	4	3	4	3	3	3	4	4	4	5	5	5	
Aan Fahrudin	27	Laki-Laki	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
Nadzhifa Khairotunisa	22	Perempuan	4	4	3	4	2	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	5	4	3	3	4	3	4	
Ali. P	29	Laki-Laki	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	3	4	4	5	5	4	4	
Zhifara Salsabila Aini	14	Perempuan	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	
Paulinus Daniel Tri Atmaji	23	Laki-Laki	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
Valent	22	Perempuan	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	
Anton	21	Laki-Laki	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	
Galuh Mustika Sari	23	Perempuan	5	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	5	3	4	3	4	4	4	
Kanza Zaskya Salsabila	14	Perempuan	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	5	4	3	3	4	4	4	
Arta	16	Perempuan	4	3	5	4	3	4	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	
Riki Kurniawan	19	Laki-Laki	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
Yulimah Fitasari	21	Perempuan	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
Riki Kurniawan	19	Laki-Laki	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
Muhammad Aditiya Maulana Putra	20	Laki-Laki	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
Adinda Prameswari	19	Perempuan	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
Nurkholis	19	Laki-Laki	3	3	3	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Karisa Tri Maharani	16	Perempuan	4	4	4	4	5	5	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	
Bayu Prasetyo Putro	23	Laki-Laki	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
Alex Zaulani	22	Laki-Laki	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
Bargok	20	Laki-Laki	5	5	5	5	5	5	3	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	
Bagas Kara	22	Laki-Laki	4	4	4	5	5	5	2	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	3	3	5	4	4	3	3	2	2	
Nita Alfiana	24	Perempuan	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	2	3	3	4	3	3	4	5	5	5	5	5	

[illegible]

Mila	26	Perempuan	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4
Ayung Pramudi	19	Laki-Laki	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	4	1	1
Riaki	18	Laki-Laki	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Nana	21	Perempuan	5	4	3	5	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	5	4	3	4	4	4
Fajar Budi Utomo	20	Laki-Laki	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	3	4	4
Yuli	22	Perempuan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Anita Fera	20	Perempuan	4	4	5	4	5	4	5	4	3	3	4	3	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4
Khusnul Khotimah	21	Perempuan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4
Fatimah	23	Perempuan	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
Nabila	22	Perempuan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	4	4	4
Dilla Detriana	22	Perempuan	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Chandra	14	Perempuan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4
Wati	15	Perempuan	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3
Runi	16	Perempuan	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Nisa	17	Perempuan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Tika	18	Perempuan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Wildan	22	Laki-Laki	5	4	5	5	4	4	4	5	3	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	3	5	5
Ramadhani	21	Laki-Laki	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	3	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5
Naufal	21	Laki-Laki	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5
Lukman	20	Laki-Laki	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5
Amanda Raisa	20	Perempuan	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4
Rani	19	Perempuan	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4
Tiara Putri	20	Perempuan	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5
Kansa	20	Perempuan	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
Nabila	22	Perempuan	4	4	4	3	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5
Savira	21	Perempuan	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5
Wisnu Adi	23	Laki-Laki	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4

Haris	21	Laki-Laki	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5
Fardhan	19	Laki-Laki	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4
Gibran	20	Laki-Laki	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5
Ratri	18	Perempuan	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
Fransiska	24	Perempuan	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4
Ferdinand	24	Laki-Laki	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5
Akmal	22	Laki-Laki	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5
Aska	20	Laki-Laki	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4
Kenneth	19	Laki-Laki	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4
Arjun	20	Laki-Laki	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5
Oktafia	19	Perempuan	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5
Ahmad	23	Laki-Laki	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5

1. UJI VALIDITAS

Correlations																							
		k1	k2	k3	k4	k5	k6	k7	k8	k9	k10	k11	k12	k13	k14	k15	k16	k17	k18	k19	k20	k21	k22
k1	Pearson Correlation	1	0,456**	0,534**	0,539**	0,439**	0,485**	0,428**	0,420**	0,542**	0,442**	0,430**	0,520**	0,566**	0,407**	0,539**	0,592**	0,607**	0,496**	0,591**	0,557**	0,510**	0,489**
	Sig. (2-tailed)		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
k2	Pearson Correlation	0,456**	1	0,222*	0,491**	0,254*	0,519**	0,377**	0,367**	0,300**	0,487**	0,464**	0,437**	0,488**	0,447**	0,484**	0,484**	0,267*	0,423**	0,452**	0,383**	0,486**	0,503**
	Sig. (2-tailed)	0,000		0,036	0,000	0,016	0,000	0,000	0,000	0,004	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,011	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
k3	Pearson Correlation	0,534**	0,222*	1	0,357**	0,523**	0,355**	0,540**	0,522**	0,438**	0,369**	0,218*	0,319**	0,339**	0,338**	0,306**	0,543**	0,626**	0,454**	0,452**	0,212*	0,324**	0,478**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,036		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,039	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,045	0,000	0,000
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
k4	Pearson Correlation	0,539**	0,491**	0,357**	1	0,441**	0,563**	0,375**	0,403**	0,294**	0,520**	0,438**	0,414**	0,409**	0,293**	0,335**	0,526**	0,400**	0,399**	0,336**	0,321**	0,358**	0,444**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,005	0,000	0,000	0,000	0,000	0,005	0,000	0,000	0,000	0,000	0,001	0,002	0,001	0,000
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
k5	Pearson Correlation	0,439**	0,254*	0,523**	0,441**	1	0,381**	0,441**	0,434**	0,372**	0,318**	0,249*	0,286**	0,344**	0,329**	0,295**	0,361**	0,496**	0,399**	0,283**	0,263*	0,329**	0,445**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,016	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,002	0,018	0,000	0,000	0,000	0,005	0,000	0,000	0,000	0,007	0,012	0,002	0,000

[illegible]

k11	Pearson Correlation	0,430**	0,464**	0,218*	0,438**	0,249*	0,507**	0,285**	0,378**	0,178	0,377**	1	0,585**	0,387**	0,395**	0,483**	0,516**	0,355**	0,480**	0,319**	0,335**	0,430**	0,485**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,039	0,000	0,018	0,000	0,000	0,000	0,093	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,001	0,000	0,002	0,001	0,000	0,000
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
k12	Pearson Correlation	0,520**	0,437**	0,319**	0,414**	0,286**	0,427**	0,337**	0,297**	0,408**	0,490**	0,585**	1	0,413**	0,424**	0,435**	0,432**	0,275**	0,454**	0,430**	0,320**	0,461**	0,292**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,002	0,000	0,006	0,000	0,001	0,005	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,009	0,000	0,000	0,002	0,000	0,005
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
k13	Pearson Correlation	0,566**	0,488**	0,339**	0,409**	0,344**	0,418**	0,469**	0,407**	0,543**	0,490**	0,387**	0,413**	1	0,614**	0,638**	0,554**	0,470**	0,538**	0,658**	0,477**	0,542**	0,523**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,001	0,000	0,001	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
k14	Pearson Correlation	0,407**	0,447**	0,338**	0,293**	0,329**	0,301**	0,434**	0,450**	0,510**	0,444**	0,395**	0,424**	0,614**	1	0,447**	0,365**	0,285**	0,472**	0,477**	0,324**	0,471**	0,531**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,001	0,005	0,002	0,004	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,006	0,000	0,000	0,002	0,000	0,000
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
k15	Pearson Correlation	0,539**	0,484**	0,306**	0,335**	0,295**	0,414**	0,447**	0,472**	0,474**	0,441**	0,483**	0,435**	0,638**	0,447**	1	0,452**	0,469**	0,444**	0,662**	0,516**	0,470**	0,425**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,003	0,001	0,005	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
k16	Pearson Correlation	0,592**	0,484**	0,543**	0,526**	0,361**	0,464**	0,392**	0,584**	0,415**	0,496**	0,516**	0,432**	0,554**	0,365**	0,452**	1	0,590**	0,641**	0,518**	0,463**	0,521**	0,552**

Jumlah	Pearson	0,74	0,66	0,63	0,61	0,54	0,64	0,66	0,67	0,68	0,67	0,60	0,59	0,73	0,65	0,69	0,75	0,64	0,75	0,74	0,59	0,71	0,735 [*]
K	Correlation	9 ^{**}	0 ^{**}	2 ^{**}	4 ^{**}	9 ^{**}	8 ^{**}	9 ^{**}	9 ^{**}	5 ^{**}	8 ^{**}	4 ^{**}	9 ^{**}	7 ^{**}	7 ^{**}	2 ^{**}	3 ^{**}	8 ^{**}	0 ^{**}	5 ^{**}	1 ^{**}	4 ^{**}	*
	Sig. (2-tailed)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,000
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90

2. UJI RELIABILITAS

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.947	26

3. UJI NORMALITAS

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		90
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0.1708788
	Std. Deviation	2.57776421
Most Extreme Differences	Absolute	.092
	Positive	.092
	Negative	-.072
Test Statistic		.092
Asymp. Sig. (2-tailed)		.057 ^c
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

4. UJI MULTIKOLINIERITAS

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	5.075	2.489		2.039	.044		
	KUALITAS PELAYANAN	.218	.104	.309	2.104	.038	.296	3.379
	HARGA	.262	.100	.385	2.624	.010	.296	3.379

a. Dependent Variable: KEPUASAN

5. UJI HETEROSKEDASTISITAS

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.658	1.795		1.481	.142
	KUALITAS PELAYANAN	0.020	.075	.053	.270	.788
	HARGA	-0.042	.072	-.115	-.586	.559

6. UJI PARSIAL (*t-test*)

Coefficients^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.075	2.489		2.039	.044
	KUALITAS PELAYANAN	.218	.104	.3009	2.104	.038
	HARGA	.262	.100	.385	2.624	.010
a. Dependent Variable: Kepuasan						

7. UJI F (SIMULTAN)

ANOVA^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	449.398	2	224.699	34.760	.000 ^b
	Residual	562.391	87	6.464		
	Total	1011.789	89			
a. Dependent Variable: KEPUASAN						
b. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN, HARGA						

8. UJI KOEFISIEN DETERMINASI (R^2)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.666 ^a	.444	.431	2.252
a. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN, HARGA				

9. R TABEL DAN T TABEL

DF = (N-2)	0.05		0.01	
	r-tabel	t-tabel	r-tabel	t-tabel
1	0.997	12.706	1.000	63.657
2	0.950	4.303	0.990	9.925
3	0.878	3.182	0.959	5.841
4	0.811	2.776	0.917	4.604
5	0.754	2.571	0.875	4.032
6	0.707	2.447	0.834	3.707
7	0.666	2.365	0.798	3.499
8	0.632	2.306	0.765	3.355
9	0.602	2.262	0.735	3.250
10	0.576	2.228	0.708	3.169
11	0.553	2.201	0.684	3.106
12	0.532	2.179	0.661	3.055
13	0.514	2.160	0.641	3.012
14	0.497	2.145	0.623	2.977
15	0.482	2.131	0.606	2.947
16	0.468	2.120	0.590	2.921
17	0.456	2.110	0.575	2.898
18	0.444	2.101	0.561	2.878
19	0.433	2.093	0.549	2.861
20	0.423	2.086	0.537	2.845
21	0.413	2.080	0.526	2.831
22	0.404	2.074	0.515	2.819
23	0.396	2.069	0.505	2.807
24	0.388	2.064	0.496	2.797

DF = (N-2)	0.05		0.01	
	r-tabel	t-tabel	r-tabel	t-tabel
25	0.381	2.060	0.487	2.787
26	0.374	2.056	0.479	2.779
27	0.367	2.052	0.471	2.771
28	0.361	2.048	0.463	2.763
29	0.355	2.045	0.456	2.756
30	0.349	2.042	0.449	2.750
31	0.344	2.040	0.442	2.744
32	0.339	2.037	0.436	2.738
33	0.334	2.035	0.430	2.733
34	0.329	2.032	0.424	2.728
35	0.325	2.030	0.418	2.724
36	0.320	2.028	0.413	2.719
37	0.316	2.026	0.408	2.715
38	0.312	2.024	0.403	2.712
39	0.308	2.023	0.398	2.708
40	0.304	2.021	0.393	2.704
41	0.301	2.020	0.389	2.701
42	0.297	2.018	0.384	2.698
43	0.294	2.017	0.380	2.695
44	0.291	2.015	0.376	2.692
45	0.288	2.014	0.372	2.690
46	0.285	2.013	0.368	2.687
47	0.282	2.012	0.365	2.685
48	0.279	2.011	0.361	2.682
49	0.276	2.010	0.358	2.680

DF = (N-2)	0.05		0.01	
	r-tabel	t-tabel	r-tabel	t-tabel
50	0.273	2.009	0.354	2.678
51	0.271	2.008	0.351	2.676
52	0.268	2.007	0.348	2.674
53	0.266	2.006	0.345	2.672
54	0.263	2.005	0.341	2.670
55	0.261	2.004	0.339	2.668
56	0.259	2.003	0.336	2.667
57	0.256	2.002	0.333	2.665
58	0.254	2.002	0.330	2.663
59	0.252	2.001	0.327	2.662
60	0.250	2.000	0.325	2.660
61	0.248	2.000	0.322	2.659
62	0.246	1.999	0.320	2.657
63	0.244	1.998	0.317	2.656
64	0.242	1.998	0.315	2.655
65	0.240	1.997	0.313	2.654
66	0.239	1.997	0.310	2.652
67	0.237	1.996	0.308	2.651
68	0.235	1.995	0.306	2.650
69	0.234	1.995	0.304	2.649
70	0.232	1.994	0.302	2.648
71	0.230	1.994	0.300	2.647
72	0.229	1.993	0.298	2.646
73	0.227	1.993	0.296	2.645
74	0.226	1.993	0.294	2.644

DF = (N-2)	0.05		0.01	
	r-tabel	t-tabel	r-tabel	t-tabel
75	0.224	1.992	0.292	2.643
76	0.223	1.992	0.290	2.642
77	0.221	1.991	0.288	2.641
78	0.220	1.991	0.286	2.640
79	0.219	1.990	0.285	2.640
80	0.217	1.990	0.283	2.639
81	0.216	1.990	0.281	2.638
82	0.215	1.989	0.280	2.637
83	0.213	1.989	0.278	2.636
84	0.212	1.989	0.276	2.636
85	0.211	1.988	0.275	2.635
86	0.210	1.988	0.273	2.634
87	0.208	1.988	0.272	2.634
88	0.207	1.987	0.270	2.633
89	0.206	1.987	0.269	2.632
90	0.205	1.987	0.267	2.632
91	0.204	1.986	0.266	2.631
92	0.203	1.986	0.264	2.630
93	0.202	1.986	0.263	2.630
94	0.201	1.986	0.262	2.629
95	0.200	1.985	0.260	2.629
96	0.199	1.985	0.259	2.628
97	0.198	1.985	0.258	2.627
98	0.197	1.984	0.256	2.627
99	0.196	1.984	0.255	2.626

DF = (N-2)	0.05		0.01	
	r-tabel	t-tabel	r-tabel	t-tabel
100	0.195	1.984	0.254	2.626

10. F TABEL

0.05										
Df (N2) = n-k df untuk penyebut (N2)	Df untuk pembilang (N1) Df (N1)= k-1									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	161.448	199.500	215.707	224.583	230.162	233.986	236.768	238.883	240.543	241.882
2	18.513	19.000	19.164	19.247	19.491	19.330	19.353	19.371	19.385	19.396
3	10.128	9.552	9.277	9.117	8.667	8.941	8.887	8.845	8.812	8.786
4	7.709	6.944	6.591	6.388	6.041	6.163	6.094	6.041	5.999	5.964
5	6.608	5.786	5.409	5.192	4.950	4.950	4.876	4.818	4.772	4.735
6	5.987	5.143	4.757	4.534	4.534	4.284	4.207	4.147	4.099	4.060
7	5.591	4.737	4.347	4.120	4.120	3.866	3.787	3.726	3.677	3.637
8	5.318	4.459	4.066	3.838	3.838	3.581	3.500	3.438	3.388	3.347
9	5.117	4.256	3.863	3.633	3.663	3.374	3.293	3.230	3.179	3.137
10	4.965	4.103	3.708	3.478	3.708	3.217	3.135	3.072	3.020	2.978
11	4.844	3.982	3.587	3.357	3.587	3.095	3.012	2.948	2.896	2.854
12	4.747	3.885	3.490	3.259	3.490	2.996	2.913	2.849	2.796	2.753
13	4.667	3.806	3.411	3.179	3.411	2.915	2.832	2.767	2.714	2.671
14	4.600	3.739	3.344	3.112	3.344	2.848	2.764	2.699	2.646	2.602
15	4.543	3.682	3.287	3.056	3.287	2.790	2.707	2.641	2.588	2.544
16	4.494	3.634	3.239	3.007	3.239	2.741	2.657	2.591	2.538	2.494
17	4.451	3.592	3.197	2.965	3.197	2.699	2.614	2.548	2.494	2.450
18	4.414	3.555	3.160	2.928	3.160	2.661	2.577	2.510	2.456	2.412

19	4.381	3.522	3.127	2.895	3.127	2.628	2.544	2.477	2.423	2.378
20	4.351	3.493	3.098	2.866	3.098	2.599	2.514	2.447	2.393	2.348
21	4.325	3.467	3.072	2.840	3.072	2.573	2.488	2.420	2.366	2.321
22	4.301	3.443	3.049	2.817	3.049	2.549	2.464	2.397	2.342	2.297
23	4.279	3.422	3.028	2.796	3.028	2.528	2.442	2.375	2.320	2.275
24	4.260	3.403	3.009	2.776	3.009	2.508	2.423	2.355	2.300	2.255
25	4.242	3.385	2.991	2.759	2.991	2.490	2.405	2.337	2.282	2.236
26	4.225	3.369	2.975	2.743	3.369	2.474	2.388	2.321	2.265	2.220
27	4.210	3.354	2.960	2.728	2.960	2.459	2.373	2.305	2.250	2.204
28	4.196	3.340	2.947	2.714	3.340	2.445	2.359	2.291	2.236	2.190
29	4.183	3.328	2.934	2.701	2.934	2.432	2.346	2.278	2.223	2.177
30	4.171	3.316	2.922	2.690	3.316	2.421	2.334	2.266	2.211	2.165
31	4.160	3.305	2.911	2.679	2.911	2.409	2.323	2.255	2.199	2.153
32	4.149	3.295	2.901	2.668	3.295	2.399	2.313	2.244	2.189	2.142
33	4.139	3.285	2.892	2.659	2.892	2.389	2.303	2.235	2.179	2.133
34	4.130	3.276	2.883	2.650	3.276	2.380	2.294	2.225	2.170	2.123
35	4.121	3.267	2.874	2.641	2.874	2.372	2.285	2.217	2.161	2.114
36	4.113	3.259	2.866	2.634	3.259	2.364	2.277	2.209	2.153	2.106
37	4.105	3.252	2.859	2.626	2.859	2.356	2.270	2.201	2.145	2.098
38	4.098	3.245	2.852	2.619	3.245	2.349	2.262	2.194	2.138	2.091
39	4.091	3.238	2.845	2.612	2.845	2.342	2.255	2.187	2.131	2.084
40	4.085	3.232	2.839	2.606	3.232	2.336	2.249	2.180	2.124	2.077
41	4.079	3.226	2.833	2.600	2.833	2.330	2.243	2.174	2.118	2.071
42	4.073	3.220	2.827	2.594	3.220	2.324	2.237	2.168	2.112	2.065
43	4.067	3.214	2.822	2.589	2.822	2.318	2.232	2.163	2.106	2.059
44	4.062	3.209	2.816	2.584	3.209	2.313	2.226	2.157	2.101	2.054
45	4.057	3.204	2.812	2.579	2.812	2.308	2.221	2.152	2.096	2.049
46	4.052	3.200	2.807	2.574	3.200	2.304	2.216	2.147	2.091	2.044
47	4.047	3.195	2.802	2.570	2.802	2.299	2.212	2.143	2.086	2.039

48	4.043	3.191	2.798	2.565	3.191	2.295	2.207	2.138	2.082	2.035
49	4.038	3.187	2.794	2.561	2.794	2.290	2.203	2.134	2.077	2.030
50	4.034	3.183	2.790	2.557	3.183	2.286	2.199	2.130	2.073	2.026
51	4.030	3.179	2.786	2.553	2.786	2.283	2.195	2.126	2.069	2.022
52	4.027	3.175	2.783	2.550	3.175	2.279	2.192	2.122	2.066	2.018
53	4.023	3.172	2.779	2.546	2.779	2.275	2.188	2.119	2.062	2.015
54	4.020	3.168	2.776	2.543	3.168	2.272	2.185	2.115	2.059	2.011
55	4.016	3.165	2.773	2.540	2.773	2.269	2.181	2.112	2.055	2.008
56	4.013	3.162	2.769	2.537	3.162	2.266	2.178	2.109	2.052	2.005
57	4.010	3.159	2.766	2.534	2.766	2.263	2.175	2.106	2.049	2.001
58	4.007	3.156	2.764	2.531	3.156	2.260	2.172	2.103	2.046	1.998
59	4.004	3.153	2.761	2.528	2.761	2.257	2.169	2.100	2.043	1.995
60	4.001	3.150	2.758	2.525	3.150	2.254	2.167	2.097	2.040	1.993
61	3.998	3.148	2.755	2.523	2.755	2.251	2.164	2.094	2.037	1.990
62	3.996	3.145	2.753	2.520	3.145	2.249	2.161	2.092	2.035	1.987
63	3.993	3.143	2.751	2.518	2.751	2.246	2.159	2.089	2.032	1.985
64	3.991	3.140	2.748	2.515	3.140	2.244	2.156	2.087	2.030	1.982
65	3.989	3.138	2.746	2.513	2.746	2.242	2.154	2.084	2.027	1.980
66	3.986	3.136	2.744	2.511	3.136	2.239	2.152	2.082	2.025	1.977
67	3.984	3.134	2.742	2.509	2.742	2.237	2.150	2.080	2.023	1.975
68	3.982	3.132	2.740	2.507	3.132	2.235	2.148	2.078	2.021	1.973
69	3.980	3.130	2.737	2.505	2.737	2.233	2.145	2.076	2.019	1.971
70	3.978	3.128	2.736	2.503	3.128	2.231	2.143	2.074	2.017	1.969
71	3.976	3.126	2.734	2.501	2.734	2.229	2.142	2.072	2.015	1.967
72	3.974	3.124	2.732	2.499	3.124	2.227	2.140	2.070	2.013	1.965
73	3.972	3.122	2.730	2.497	2.730	2.226	2.138	2.068	2.011	1.963
74	3.970	3.120	2.728	2.495	3.120	2.224	2.136	2.066	2.009	1.961
75	3.968	3.119	2.727	2.494	2.727	2.222	2.134	2.064	2.007	1.959
76	3.967	3.117	2.725	2.492	3.117	2.220	2.133	2.063	2.006	1.958

77	3.965	3.115	2.723	2.490	2.723	2.219	2.131	2.061	2.004	1.956
78	3.963	3.114	2.722	2.489	3.114	2.217	2.129	2.059	2.002	1.954
79	3.962	3.112	2.720	2.487	2.720	2.216	2.128	2.058	2.001	1.953
80	3.960	3.111	2.719	2.486	3.111	2.214	2.126	2.056	1.999	1.951
81	3.959	3.109	2.717	2.484	2.717	2.213	2.125	2.055	1.998	1.950
82	3.957	3.108	2.716	2.483	3.108	2.211	2.123	2.053	1.996	1.948
83	3.956	3.107	2.715	2.482	2.715	2.210	2.122	2.052	1.995	1.947
84	3.955	3.105	2.713	2.480	3.105	2.209	2.121	2.051	1.993	1.945
85	3.953	3.104	2.712	2.479	2.712	2.207	2.119	2.049	1.992	1.944
86	3.952	3.103	2.711	2.478	3.103	2.206	2.118	2.048	1.991	1.943
87	3.951	3.101	2.709	2.476	2.709	2.205	2.117	2.047	1.989	1.941
88	3.949	3.100	2.708	2.475	3.100	2.203	2.115	2.045	1.988	1.940
89	3.948	3.099	2.707	2.474	2.707	2.202	2.114	2.044	1.987	1.939
90	3.947	3.098	2.706	2.473	3.098	2.201	2.113	2.043	1.986	1.938
91	3.946	3.097	2.705	2.472	2.705	2.200	2.112	2.042	1.984	1.936
92	3.945	3.095	2.704	2.471	3.095	2.199	2.111	2.041	1.983	1.935
93	3.943	3.094	2.703	2.470	2.703	2.198	2.110	2.040	1.982	1.934
94	3.942	3.093	2.701	2.469	3.093	2.197	2.109	2.038	1.981	1.933
95	3.941	3.092	2.700	2.467	2.700	2.196	2.108	2.037	1.980	1.932
96	3.940	3.091	2.699	2.466	3.091	2.195	2.106	2.036	1.979	1.931
97	3.939	3.090	2.698	2.465	2.698	2.194	2.105	2.035	1.978	1.930
98	3.938	3.089	2.697	2.465	3.089	2.193	2.104	2.034	1.977	1.929
99	3.937	3.088	2.696	2.464	2.696	2.192	2.103	2.033	1.976	1.928
100	3.936	3.087	2.696	2.463	3.087	2.191	2.103	2.032	1.975	1.927

RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama Aulia Putri Yulianti yang biasa di panggil Aulia, lahir di Sumber Rejo, Kec. Kotagajah, Kab. Lampung Tengah, Pada tanggal 17 Juli 2003. Penulis merupakan anak pertama dari dua bersaudara dari pasangan Bapak Seniman dan Ibu Sukamti. Penulis menempuh pendidikan formal di TK Pertiwi Sumber Rejo 2007-2008, kemudian melanjutkan di SD N 1 Sumber Rejo 2008-2015. Lalu penulis melanjutkan studinya di SMP N 2 Kotagajah 2015-2018.

Setelah lulus dari sekolah menengah pertama penulis melanjutkan pendidikannya di SMA N 1 Kotagajah 2018-2021. Pada tahun 2021 penulis masuk dalam perguruan tinggi dan tercatat sebagai mahasiswa kampus IAIN Metro Lampung jurusan S1 Perbankan Syariah.