



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## LAPORAN SKRIPSI TERAPAN

# PENGARUH KEAMANAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA GEN Z PADA *E-WALLET* DANA



Disusun oleh:

**Putri Helena Pane / 2104421060**

**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**

**PROGRAM STUDI KEUANGAN DAN PERBANKAN**

**PROGRAM PENDIDIKAN SARJANA TERAPAN**

**JURUSAN AKUNTANSI**

**POLITEKNIK NEGERI JAKARTA**

**TAHUN 2025**



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan Laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## LAPORAN SKRIPSI TERAPAN

# PENGARUH KEAMANAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA GEN Z PADA *E-WALLET* DANA



Disusun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan dari  
Politeknik Negeri Jakarta

Disusun oleh:  
**Putri Helena Pane / 2104421060**

**PROGRAM STUDI KEUANGAN DAN PERBANKAN  
PROGRAM PENDIDIKAN SARJANA TERAPAN  
JURUSAN AKUNTANSI  
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA  
TAHUN 2025**



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya menyatakan bahwa yang tertulis di dalam Laporan Skripsi ini hasil karya saya sendiri bukan jiplakan karya orang lain baik sebagian atau seluruhnya. Pendapat, gagasan, atau temuan orang lain yang terdapat di dalam Laporan Skripsi ini telah saya kutip dan saya rujuk sesuai dengan etika ilmiah.

Nama : Putri Helena Pane

NIM : 2104421060

Tanda tangan :



Tanggal : 30 Maret 2025

JAKARTA



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan Laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## LEMBAR PENGESAHAN

Laporan Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Putri Helena Pane  
NIM : 2104421060  
Program Studi : D4 Keuangan dan Perbankan  
Judul Laporan Skripsi : Pengaruh Keamanan dan Kualitas Pelayanan Terhadap  
Kepuasan Pengguna Gen Z Pada *E-wallet* DANA

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan pada Program Studi D4 Keuangan dan Perbankan Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta.

**Dewan Penguji**

Ketua Penguji : Rodiana Listiawati, S.E., M.M.  
Anggota Penguji : Rahmanita Vidyasari, S.T., M.T.

DISAHKAN OLEH KETUA JURUSAN AKUNTANSI

Depok  
23 Juli 2025

Ketua Jurusan Akuntansi



Dr. Bambang Waluyo, S.E., M.Si.  
NIP. 197009131999031002



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## LEMBAR PERSETUJUAN LAPORAN SKRIPSI

Nama Penyusun : Putri Helena Pane  
Nomor Induk Mahasiswa : 2104421060  
Jurusan/Program Studi : Jurusan Akuntansi/Program Studi Keuangan dan Perbankan  
Judul Skripsi : Pengaruh Keamanan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Gen Z Pada *E-wallet* DANA

Disetujui oleh:

Pembimbing

Rahmanita Vidyasari, S.T., M.T.  
NIP. 198612062014042001

Ketua Program Studi

Heri Abrianto, S.E., M.M.  
NIP. 196510051997021001



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena dengan kasih dan karunia yang diberikan, penulis dapat menyelesaikan Laporan Skripsi yang berjudul “Pengaruh Keamanan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Gen Z Pada *E-wallet* DANA” dengan tepat waktu. Laporan Skripsi ini disusun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan (S.Tr) pada Program Studi Keuangan dan Perbankan, di Politeknik Negeri Jakarta.

Selama penyusunan Laporan Skripsi ini, penulis mendapat banyak bimbingan, saran, masukan, dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis ucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Syamsurizal, S.E., M.M. selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta.
2. Bapak Dr. Bambang Waluyo, S.E., M.Si. selaku Ketua Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta.
3. Bapak Heri Abrianto, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Keuangan dan Perbankan.
4. Ibu Rahmanita Vidyasari, S.T., M.T. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan dan dukungan kepada penulis selama penyusunan Laporan Skripsi.
5. Orang tua penulis yaitu Bapak Tumpak Pane dan Ibu Elisna Monika Damanik yang senantiasa mendoakan dan memberi semangat kepada penulis serta kakak penulis yaitu Paian Daniel Federico Pane.
6. Sahabat Bunda Piara yaitu Ezra, Maryana, Okta, Priska dan Salwa yang senantiasa saling memberikan dukungan di semester akhir ini.
7. Semua pihak terkasih yang senantiasa memberikan semangat dan doa kepada penulis yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.



Dalam penyusunan Laporan Skripsi ini, penulis menyadari masih memiliki kekurangan dan keterbatasan. Oleh karena itu, penulis membutuhkan kritik dan saran yang membangun untuk perbaikan di masa yang akan datang. Semoga Laporan Skripsi ini bermanfaat bagi yang membacanya. Terima kasih.

Jakarta, 26 Juni 2025

Putri Helena Pane

NIM. 2104421060



POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA

**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK  
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademis Politeknik Negeri Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Putri Helena Pane  
NIM : 2104421060  
Program Studi : D4 Keuangan dan Perbankan  
Jurusan : Akuntansi  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Politeknik Negeri Jakarta **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul : **“Pengaruh Keamanan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Gen Z Pada E-wallet DANA”**

Dengan hak bebas royalti non eksklusif ini Politeknik Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalih media atau mengformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Depok  
Pada tanggal : 26 Februari 2025  
Yang Menyatakan

Putri Helena Pane



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Putri Helena Pane

Keuangan dan Perbankan

Pengaruh Keamanan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Gen Z Pada *E-wallet* DANA

**ABSTRAK**

Pertumbuhan pengguna e-wallet DANA tiap tahunnya tentu karena adanya kinerja baik yang diberikan kepada penggunanya. Namun, kinerja yang baik ini tidak lepas dari tantangan seperti keamanan data dan kualitas pelayanan. Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengukur pengaruh keamanan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna e-wallet DANA pada Gen Z. Penelitian ini berfokus pada aplikasi e-wallet DANA yang merupakan salah satu e-wallet yang banyak digunakan di Indonesia. Pengambilan sampel pada penelitian ini sebanyak 130 responden yang berasal dari daerah Jawa Barat dan Jakarta karena wilayah Jawa Barat merupakan wilayah dengan populasi Gen Z terbanyak menurut Sensus Penduduk 2020 dan wilayah Jakarta merupakan wilayah dengan pengguna e-wallet terbanyak. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan metode non-probability sampling, yaitu purposive sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan kemudian dianalisis menggunakan metode statistika deskriptif. Pengujian hipotesis dilakukan melalui uji t dan uji f. Berdasarkan hasil penelitian, variabel keamanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Variabel kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Variabel keamanan dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Semakin baik sistem keamanan dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh aplikasi e-wallet DANA, maka akan meningkatkan kepuasan pada pengguna Gen Z.

Kata Kunci: Keamanan, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pengguna, *E-wallet* DANA.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Putri Helena Pane

Keuangan dan Perbankan

*The Influence of Security and Service Quality on Gen Z User Satisfaction on DANA E-wallet*

**ABSTRACT**

*The annual growth of DANA e-wallet users is undoubtedly due to the excellent performance it provides to its users. However, this excellent performance is not free from challenges such as data security and service quality. The purpose of this study is to measure the influence of security and service quality on DANA e-wallet user satisfaction among Gen Z users. This study focuses on the DANA e-wallet application, one of the most widely used e-wallets in Indonesia. The sample size for this study was 130 respondents from West Java and Jakarta, as West Java has the largest Gen Z population according to the 2020 Population Census, and Jakarta has the largest e-wallet user base. The sampling technique used in this study was a non-probability sampling method, namely purposive sampling. Data were collected through questionnaires and then analyzed using descriptive statistics. Hypothesis testing was conducted using t-tests and f-tests. Based on the results of the study, the security variable partially has a positive and significant effect on user satisfaction. The service quality variable partially has a positive and significant effect on user satisfaction. The security and service quality variables simultaneously have a significant effect on user satisfaction. The better the security system and quality of service provided by the DANA e-wallet application, the more satisfaction it will have on Gen Z users.*

*Keywords: Security, Service Quality, User Satisfaction, DANA E-wallet.*

POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

**DAFTAR ISI**

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN LAPORAN SKRIPSI .....	iii
KATA PENGANTAR.....	v
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS .....	vii
ABSTRAK .....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian .....	8
1.3 Pertanyaan Penelitian .....	8
1.4 Tujuan Penelitian .....	9
1.5 Manfaat Penelitian .....	9
1.6 Sistematika Penulisan .....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>10</b>
2.1 Landasan Teori.....	10
2.1.1 Teknologi Finansial.....	11
2.1.2 <i>E-wallet</i> .....	13
2.1.3 DANA .....	16
2.1.4 Gen Z: Karakteristik dan Perilaku Pengguna.....	18
2.1.5 Keamanan .....	19
2.1.6 Kualitas Pelayanan.....	20
2.1.7 Kepuasan Pengguna .....	21
2.2 Penelitian Terdahulu .....	24
2.3 Kerangka Pemikiran.....	27
2.3.1 Hubungan Keamanan ( $X_1$ ) Dengan Kepuasan Pengguna (Y).....	27
2.3.2 Hubungan Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) Dengan Kepuasan Pengguna (Y) .....	28



- Hak Cipta :**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
  2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

2.3.3 Hubungan Keamanan ( $X_1$ ) dan Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) Terhadap Kepuasan Pengguna (Y) .....	29
2.4 Hipotesis .....	29
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>29</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	29
3.2 Objek Penelitian.....	29
3.3 Metode Pengambilan Sampel.....	29
3.4 Jenis dan Sumber Data Penelitian.....	31
3.5 Metode Pengumpulan Data.....	31
3.5.1 Instrumen Penelitian .....	33
3.6 Metode Analisis Data.....	35
3.6.1 Uji Instrumen Penelitian .....	35
3.6.2 Uji Asumsi Klasik.....	36
3.6.3 Regresi Linier Berganda .....	38
3.6.4 Uji Hipotesis .....	38
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>55</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	55
4.1.1 Karakteristik Responden .....	55
4.1.2 Hasil Uji Instrumen Penelitian.....	64
4.1.3 Hasil Uji Asumsi Klasik .....	66
4.1.4 Hasil Regresi Linier Berganda.....	71
4.1.5 Hasil Uji Hipotesis.....	72
4.2 Pembahasan.....	78
4.2.1 Pengaruh Keamanan ( $X_1$ ) Terhadap Kepuasan Pengguna (Y).....	78
4.2.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) Terhadap Kepuasan Pengguna (Y).....	79
4.2.3 Pengaruh Keamanan ( $X_1$ ) dan Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) Terhadap Kepuasan Pengguna (Y) .....	80
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>80</b>
5.1 Kesimpulan .....	80
5.2 Saran .....	81
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>83</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>89</b>



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1. Jumlah Pengguna DANA.....	4
Tabel 1. 2. Kasus Pada E-wallet DANA.....	5
Tabel 2. 1. Penelitian Terdahulu .....	24
Tabel 3. 1. Skala Likert.....	32
Tabel 3. 2. Instrumen Penelitian Variabel Keamanan ( $X_1$ ).....	33
Tabel 3. 3. Instrumen Penelitian Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ).....	33
Tabel 3. 4. Instrumen Penelitian Variabel Kepuasan Pengguna (Y).....	34
Tabel 4. 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	56
Tabel 4. 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	57
Tabel 4. 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	59
Tabel 4. 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili .....	61
Tabel 4. 5. Hasil Uji Validitas.....	65
Tabel 4. 6. Hasil Uji Reliabilitas.....	66
Tabel 4. 7. Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov Test.....	67
Tabel 4. 8. Koefisien.....	69
Tabel 4. 9. Hasil Uji Glejser.....	70
Tabel 4. 10. Koefisien Regresi Linier Berganda.....	71
Tabel 4. 11. Hasil Uji t.....	73
Tabel 4. 12. Hasil Uji f.....	75
Tabel 4. 13. Koefisien Uji t.....	76
Tabel 4. 14. Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	77



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1. 1. Pembayaran <i>E-commerce</i> Terfavorit.....	2
Gambar 1. 2. Aplikasi Keuangan Indonesia Berperforma Terbaik.....	3
Gambar 2. 1. Kerangka Pemikiran.....	27
Gambar 4. 1. Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin. ....	56
Gambar 4. 2. Persentase Responden Berdasarkan Pekerjaan. ....	58
Gambar 4. 3. Persentase Responden Berdasarkan Pendapatan.....	60
Gambar 4. 4. Persentase Responden Berdasarkan Domisili. ....	62
Gambar 4. 5. Persentase Jenis Transaksi Responden.....	63
Gambar 4. 6. Hasil Uji Normal P-Plot.....	68
Gambar 4. 7. Hasil Uji Scatterplot.....	70





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan teknologi di era modern ini telah berpengaruh pesat terutama pada sektor keuangan. Kemajuan teknologi ini menghadirkan inovasi baru yang memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk melakukan transaksi keuangan dengan melakukan pembayaran secara digital. Metode pembayaran digital ini memiliki banyak manfaat antara lain, prosesnya cepat, masyarakat tidak perlu lagi membawa uang tunai untuk melakukan pembayaran, fleksibilitas transaksi, masyarakat dapat melakukan transaksi dimana pun dan kapan pun, transparansi, masyarakat dapat melacak transaksi yang dilakukan (Munthe, 2024). Pembayaran digital terus meningkat di berbagai negara. Dalam 10 tahun terakhir, sampai 2023, pembayaran digital rata-rata bertumbuh 15,68% per tahun. Kawasan Asia-Pasifik menjadi pertumbuhan tertinggi pembayaran digital. Peningkatan ini tentunya didorong oleh banyak faktor yaitu, terdapat peningkatan penggunaan internet, adanya pandemi Covid-19 yang mengubah transaksi belanja menjadi *online*, dan adanya dukungan pemerintah untuk mendorong melakukan pembayaran secara digital. Di Indonesia sendiri, pembayaran digital telah berkembang dari tahun 2017, namun metode pembayaran dengan uang tunai masih banyak digunakan. Pembayaran digital ini sebagian besar digunakan untuk transaksi *e-commerce* (Danareksa, 2023).

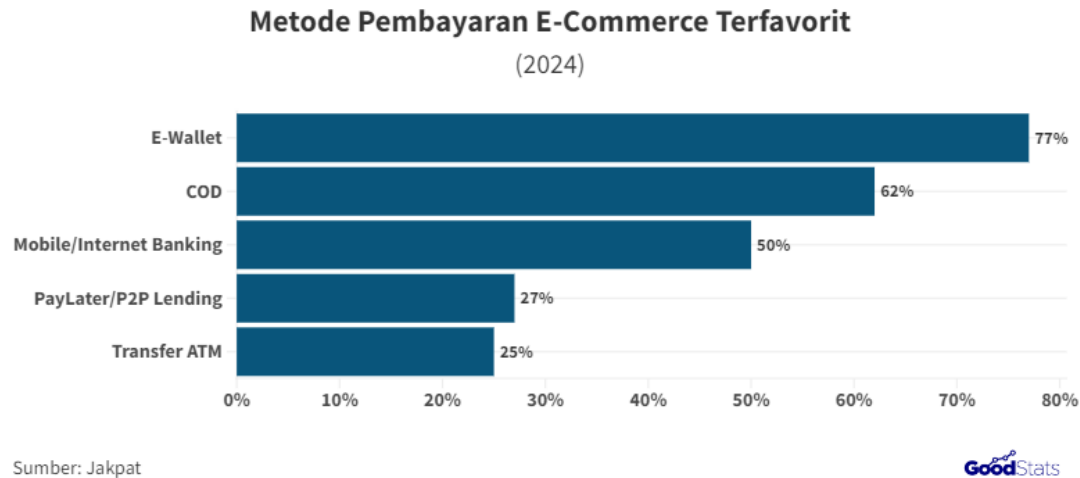
Peningkatan pembayaran digital di Indonesia semakin pesat sejak hadirnya platform dompet digital. Dompet digital atau dengan kata lain *e-wallet* adalah sistem pembayaran berbasis aplikasi yang digunakan untuk transaksi tanpa menggunakan uang tunai (Setiawan & Marpaung, 2024). *E-wallet* memiliki peran penting dalam sistem pembayaran yang modern saat ini. Hadirnya *e-wallet* ini meningkatkan kenyamanan dalam bertransaksi, mempermudah masyarakat dalam melakukan pembayaran transaksi *online*, serta mengurangi biaya dan resiko transaksi



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

menggunakan uang tunai. *E-wallet* juga menjadi pendorong utama pertumbuhan ekonomi digital.



Gambar 1. 1. Pembayaran *E-commerce* Terfavorit.  
Sumber: Goodstats (2024).

Gambar 1.1 memperlihatkan grafik metode pembayaran *e-commerce* terfavorit pada tahun 2024. Grafik tersebut menunjukkan persentase responden yang memilih tiap metode pembayaran dan responden dapat memilih lebih dari satu jawaban. Dari seluruh responden, menunjukkan bahwa metode pembayaran *e-commerce* terfavorit diurutkan teratas adalah *e-wallet* dengan persentase sebesar 77% dan terbawah adalah transfer ATM dengan persentase sebesar 25%. Meningkatnya penggunaan terhadap *e-wallet* tentunya didorong oleh banyak faktor yang mempengaruhi keputusan pengguna. Seperti kemudahan, keamanan, pelayanan yang diberikan, dan beragam fitur yang disediakan oleh platform *e-wallet*. Keputusan pengguna dalam memilih platform *e-wallet* diukur melalui tingkat kepuasan dalam menggunakan suatu produk. Jika pengguna merasa puas, maka hal ini akan berpengaruh terhadap loyalitasnya yang berdampak pada peningkatan jumlah pengguna suatu platform *e-wallet*.

Penggunaan *e-wallet* di Indonesia telah meningkat diseluruh lapisan masyarakat, terutama generasi muda, khususnya Gen Z. Gen Z merupakan generasi yang lahir pada tahun 1997- 2012. Generasi ini dikenal sebagai generasi yang identik


**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

dengan kehidupan digital (Qothrunnada, 2024). Seiring dengan kemajuan teknologi yang serba digital ini, Gen Z memperlihatkan ciri khas mereka dalam menabung dan mengelola keuangan, terutama dalam memanfaatkan bank digital dan dompet digital. Survei yang dilakukan oleh Katadata *Insight Center* (KIC) mengatakan bahwa sekitar 68% dari Gen Z memilih untuk menggunakan *e-wallet* sebagai sarana transaksi keuangan mereka. Hal ini dikarenakan, Gen Z lebih menyukai transaksi yang praktis dan efisien (Ningtyas, 2024).

# Top Publisher Awards 2024

APP-LEVEL

## Top Indonesia HQ'd Apps Powered by Mobile Performance Score

Finance Genre

Rank	Icon	App Name	Company
1		DANA	Espay Debit Indonesia Koe
2		GoPay: Transfer & Payment	GoTo Group
3		BRImo BRI	Bank Rakyat Indonesia
4		Easycash by PT. INDONESIA FINTOPIA TECHNOLOGY	. FINTOPIA TECHNOLOGY
5		Sribuu: Money Management App	Sribuu Dev Team
6		New Livin	Bank Mandiri
7		SeaBank	Bank Seabank
8		BCA mobile	Bank Central Asia
9		Mybca	Bank Central Asia
10		BTN Mobile	Bank Tabungan Negara

Gambar 1. 2. Aplikasi Keuangan Indonesia Berperforma Terbaik  
Sumber: DANA (2024).

Gambar 1.2 menunjukkan urutan aplikasi keuangan di Indonesia dengan performa terbaik. Dari 10 aplikasi terbaik, DANA menduduki peringkat pertama. Penghargaan ini diberikan kepada DANA berdasarkan jumlah unduhan aplikasi DANA baik di *App Store* maupun *Google Play* di seluruh dunia (DANA, 2024).



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Tabel 1. 1. Jumlah Pengguna DANA.

Tahun	Jumlah Pengguna
2019	35 juta
2020	45 juta
2021	93 juta
2022	135 juta
2023	170 juta
2024	200 juta

Sumber: Data diolah (2025)

DANA mencatat jumlah pengguna pada tahun 2019 sebanyak 35 juta pengguna (Damar, 2020), lalu pada tahun 2020 meningkat menjadi 45 juta pengguna (Rahmawati, 2021), kemudian tahun 2021 meningkat lagi menjadi 93 juta pengguna dan pada tahun 2022 meningkat menjadi 135 juta pengguna (Tempo, 2023), kemudian pada tahun 2023 meningkat menjadi 170 juta pengguna dan meningkat lagi pada tahun 2024 menjadi 200 juta pengguna (Ibrahim, 2025). Pertumbuhan ini tentunya tidak lepas karena adanya kinerja baik yang diberikan oleh DANA kepada penggunanya, seperti kemudahan dalam mengoperasikan aplikasi dan banyaknya fitur yang tersedia sehingga memberikan kepuasan bagi penggunanya yang mempengaruhi loyalitas para pengguna DANA. Namun, kinerja yang baik ini tidak lepas dari tantangan seperti keamanan data dan kualitas pelayanan.

Keamanan menjadi aspek yang vital bagi pengguna Gen Z karena kepeduliannya terhadap keamanan dan privasi data. Gen Z yang paham dengan dunia digital sangat berhati-hati dalam memanfaatkan platform *e-wallet*. Di era dimana teknologi berkembang pesat, mereka sadar bahwa akan ada banyak ancaman digital yang berpotensi mengintai akun mereka, seperti peretasan akun, pencurian data dan transaksi yang tidak sah. Pembentuk keputusan pelanggan menggunakan suatu produk juga dikarenakan adanya garansi dan jaminan. Maka dari itu, untuk menjamin data pengguna dan transaksi keuangan dari resiko ancaman digital, Gen Z mengharapkan platform *e-wallet* memiliki keamanan yang kompeten. Tidak hanya terkait enkripsi



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

data dan perlindungan dari serangan siber, keamanan transaksi digital ini juga termasuk jaminan mengenai data pribadi, verifikasi identitas pengguna dan kebijakan perlindungan data yang jelas. Rasa aman dan terlindungi dari berbagai ancaman digital akan meningkatkan kepuasan bagi pengguna.

Selain keamanan, kualitas pelayanan juga salah satu faktor untuk meningkatkan kepuasan pengguna. Kualitas pelayanan merupakan pelayanan prima yang diberikan kepada pelanggan. Pelayanan yang baik menjadi hal penting yang berkaitan dengan harapan pengguna *e-wallet*. Di era yang serba digital ini, Gen Z mengharapkan pelayanan yang mudah dan cepat. Kemudahan menggunakan aplikasi, kecepatan dalam bertransaksi, serta solusi yang efektif dari masalah yang ada, adalah elemen-elemen penting yang mempengaruhi kepuasan pengguna *e-wallet*. Tidak hanya memberikan keamanan dalam bertransaksi, pengguna juga mengharapkan platform *e-wallet* dapat memberikan pelayanan yang prima saat pengguna membutuhkan bantuan. Kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan pengguna dan membuat mereka tetap menggunakan *e-wallet*.

Tabel 1. 2. Kasus Pada *E-wallet* DANA.

Pengguna	Tahun	Kasus pada DANA	Sumber	Kategori
@hhhhhhhh1328	2025	Akun di hack oleh orang lain.		Keamanan
@atika meylany	2025	Kehilangan saldo Rp 1.000.000.		Keamanan
@rayhanakbar yana	2025	Kehilangan saldo Rp 9.000.000.		Keamanan



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

@tarigan	2025	Kehilangan saldo atas transaksi tanpa persetujuan pemilik akun.	<p><b>Saldo hilang</b>            ★☆☆☆☆            Tolong kembalikan uang saya, kenapa bisa terjadi transaksi tanpa persetujuan saya, dasar apk ga jelas ga bertanggung jawab</p> <p>16 Mar Tarigan senget</p>	Keamanan
@anwar	2025	Kehilangan saldo Rp 1.000.000 dan merasa kecewa.	<p><b>Penipuan</b>            ★☆☆☆☆            Kecewa gua nyimpen uang disini ilang dengan transaksi otomatis sebesar 1jt</p> <p>15 Mar anwar gans</p>	Keamanan
@rasendria009	2025	Aplikasi tidak bisa dibuka dan respon customer service lambat.	<p><b>Tiba2 aplikasi tidak bisa dibuka katanya dipak...</b>            ★☆☆☆☆            Bukannya kalau mau masuk dihp lain harus ada kode otp ya, ini nggak tiba2 saldo hilang tlpn cs lama responnya</p> <p>25 Mar Rasendria009</p>	Kualitas Pelayanan
@tikso6	2025	Ingin mengganti nomor tidak bisa, sudah menghubungi customer service namun tidak ada solusi.	<p><b>Negatif</b>            ★☆☆☆☆            Dana tidak jelas , mau ganti nomornya aja tidak bisa , apa" harus upgrade premium , hubungi cs respon lama tidak ada solusi , payah !!!!!</p> <p>13 Mar tikso6</p>	Kualitas Pelayanan
@rentokos	2025	Mengajukan pengembalian dana namun tidak ada respon.	<p><b>kocak</b>            ★☆☆☆☆            ga betul nih aplikasi pelayanan buat pengembalian dana malah ga direspons aneh</p> <p>18 Mar rentokos</p>	Kualitas Pelayanan
@ozypasha	2025	Sudah menghubungi pihak customer service dan menunggu sebulan tapi tidak ditanggapi.	<p><b>Pegantian nomor</b>            ★☆☆☆☆            Saya sudah chat dan menunggu antrian sampai sebulan namun tidak ditanggapi pihak dana</p> <p>18 Mar Ozypasha</p>	Kualitas Pelayanan

Sumber: Data diolah (2025).

Tabel 1.1, menunjukkan beberapa kasus yang memperlihatkan permasalahan terkait dengan keamanan dan kualitas pelayanan dari *e-wallet* DANA sepanjang tahun 2025. Meskipun sudah dilengkapi fitur DANA *Protection*, pengguna akun premium tetap kehilangan saldonya. Kehilangan saldo mulai dari Rp 1.000.000 hingga Rp 9.000.000, menimbulkan kekhawatiran mengenai keamanan informasi transaksi dan



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

penyimpanan dana pada *e-wallet* ini. Masalah yang sama dialami oleh pengguna @anwar dan merasakan kekecewaan setelah kehilangan saldonya. Selain itu, pengguna @rentokos dan @ozypasha melaporkan keluhannya pada *customer service* yang tersedia namun komplainnya tidak ditanggapi, begitu juga dengan pengguna @tiks06, namun tidak mendapat solusi dari masalah yang dialaminya. Hal ini mencerminkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan kurang memuaskan. Ketika mengalami masalah serius seperti kehilangan saldo atau akun ter-*hack*, pengguna mengharapkan respon yang cepat dan solusi yang efektif. Namun, ketika respon tidak sesuai harapan, pengguna akan kecewa dan hal ini berdampak pada penurunan kepuasan pengguna serta hilangnya kepercayaan untuk menggunakan platform tersebut. Hal-hal seperti keamanan yang tidak terjamin dan pelayanan yang tidak sesuai harapan dapat memperburuk citra *e-wallet* DANA di mata pengguna, khususnya Gen Z yang sangat mengharapkan kinerja yang baik. Untuk itu, DANA perlu memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan penggunanya guna menjaga loyalitas pengguna dan bertahan dalam persaingan pasar *e-wallet* yang sangat ketat.

Penelitian yang dilakukan oleh Maharani & Mandira (2022) menunjukkan bahwa keamanan dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan peserta. Penelitian yang dilakukan oleh Putra & Triwardhani (2023) menunjukkan bahwa keamanan dan kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian yang dilakukan oleh Abidin (2023) menunjukkan bahwa keamanan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Disimpulkan bahwa terdapat pengaruh keamanan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, peneliti bertujuan untuk mengetahui pengaruh keamanan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna Gen Z. Maka dari itu, penelitian ini berjudul “Pengaruh Keamanan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Gen Z Pada *E-wallet* DANA”.



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## 1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Perkembangan teknologi menghasilkan inovasi baru dalam bidang keuangan yaitu *e-wallet*. DANA merupakan salah satu *e-wallet* yang banyak digunakan di Indonesia. DANA terus mencatat pertumbuhan pengguna yang konsisten tiap tahunnya. Meskipun begitu, tetap terdapat banyak masalah terkait dengan keamanan dan kualitas pelayanan pada *e-wallet* DANA, seperti kehilangan saldo hingga keluhan yang tidak ditanggapi. Hal tersebut tentu mempengaruhi kepercayaan dan loyalitas pengguna, terutama pada pengguna Gen Z yang sangat memperhatikan keamanan dan pelayanan yang cepat. Untuk terus mempertahankan penggunanya, *e-wallet* DANA perlu memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna.

Keamanan yang terjamin akan menciptakan rasa aman dan terlindungi, sehingga timbul kepercayaan dari pengguna, yang nantinya akan mempengaruhi kepuasan pengguna itu sendiri. Pelayanan yang cepat tanggap akan menciptakan pengalaman positif dibenak pengguna, sehingga timbul kepuasan tersendiri atas pelayanan yang diberikan. Kemudahan aplikasi, kecepatan dalam bertransaksi dan solusi yang efektif merupakan pelayanan *e-wallet* DANA yang diharapkan oleh para penggunanya. Penelitian ini bertujuan untuk meneliti pengaruh keamanan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna *e-wallet* DANA, khususnya Gen Z yang kini menjadi salah satu pangsa pasar terbesar *e-wallet*.

## 1.3 Pertanyaan Penelitian

Dari rumusan masalah penelitian di atas, terbentuklah pertanyaan penelitian sebagai berikut:

- a. Apakah keamanan berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pengguna Gen Z?
- b. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pengguna Gen Z?
- c. Apakah keamanan dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pengguna Gen Z?



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

#### 1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui keamanan berpengaruh secara positif atau tidak terhadap kepuasan pengguna Gen Z.
- b. Untuk mengetahui kualitas pelayanan berpengaruh secara positif atau tidak terhadap kepuasan pengguna Gen Z.
- c. Untuk mengetahui keamanan dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan atau tidak terhadap kepuasan pengguna Gen Z.

#### 1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini:

##### a. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini memberikan pemahaman tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna dalam industri *fintech*, secara khusus dalam pada *e-wallet*.

##### b. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini bermanfaat bagi pengguna *e-wallet*, terutama gen Z, dengan memberi pemahaman tentang apa yang menjadi aspek penting dalam memilih *e-wallet* yang digunakan, seperti keamanan dan kualitas pelayanan. Hasil penelitian ini juga bermanfaat bagi DANA tentang pentingnya keamanan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna.

#### 1.6 Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah memahami alur penelitian ini, maka sistematika penulisan dalam penelitian yang dilaksanakan oleh peneliti terbagi atas beberapa sub bab dengan rincian sebagai berikut:

### BAB I PENDAHULUAN

Bab ini membahas tentang latar belakang penelitian, rumusan masalah, pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini membahas tentang landasan teori, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran dan hipotesis.

### BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini membahas jenis penelitian, objek penelitian, metode pengambilan sampel, jenis dan sumber data penelitian, metode pengumpulan data, metode analisis data.

### BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas mengenai hasil penelitian dan pembahasan hasil penelitian.

### BAB V PENUTUP

Bab ini membahas mengenai kesimpulan dari hasil penelitian dan saran.



#### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan pada penelitian yang berjudul “Pengaruh Keamanan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Gen Z Pada *E-wallet* DANA”, maka dapat ditarik kesimpulan, yaitu:

1. Keamanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna Gen Z pada aplikasi *e-wallet* DANA. Pengguna dari generasi ini sangat peduli terhadap perlindungan data dan keamanan transaksi digital. Ketika pengguna Gen Z merasa bahwa aplikasi *e-wallet* DANA mampu memberikan perlindungan maksimal terhadap informasi pribadi dan transaksi mereka, maka rasa percaya pada layanan keamanan pun tumbuh. Kepercayaan ini berkontribusi besar terhadap rasa puas pengguna pada aplikasi *e-wallet* DANA yang digunakan. Rasa aman membuat Gen Z merasa nyaman, tenang, dan tidak ragu dalam melakukan berbagai aktivitas keuangan menggunakan *e-wallet* DANA. Dengan demikian, peningkatan sistem keamanan seperti autentikasi ganda, enkripsi data dan perlindungan terhadap penipuan, sangat penting untuk mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pengguna *e-wallet* DANA dari kalangan Gen Z.
2. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna Gen Z pada aplikasi *e-wallet* DANA. Layanan yang diberikan secara cepat, ramah dan responsif membuat pengguna Gen Z merasa dihargai dan didukung, terutama saat mereka menghadapi masalah teknis atau kendala dalam menggunakan aplikasi *e-wallet* DANA. Dengan kualitas pelayanan yang tinggi, pengguna Gen Z merasa bahwa aplikasi mampu memenuhi kebutuhan mereka secara menyeluruh, mulai dari kemudahan dalam bertransaksi, solusi yang cepat terhadap masalah atau keluhan, serta komunikasi yang jelas. Jika pelayanan diberikan sesuai atau bahkan melebihi harapan, maka pengguna Gen

Z akan merasa puas dan berpotensi menjadi pengguna setia. Oleh karena itu, perusahaan harus terus meningkatkan standar pelayanannya agar bisa memenuhi ekspektasi Gen Z.

3. Keamanan dan kualitas pelayanan secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna Gen Z pada aplikasi *e-wallet* DANA. Kedua aspek ini saling melengkapi dalam membentuk kepuasan pengguna yang memuaskan. Keamanan memberikan rasa aman dan kepercayaan dalam bertransaksi, sementara kualitas pelayanan yang baik menciptakan kenyamanan dan kemudahan dalam menggunakan aplikasi *e-wallet* DANA. Optimalisasi kedua aspek ini secara bersamaan menjadi kunci utama dalam menciptakan kepuasan pengguna Gen Z yang tinggi. Oleh karena itu, pengembangan berkelanjutan dalam hal sistem keamanan serta peningkatan kualitas pelayanan secara proaktif sangat penting untuk dilakukan oleh penyedia layanan *e-wallet* DANA. Strategi ini tidak hanya akan meningkatkan kepuasan pengguna, tetapi juga berkontribusi terhadap loyalitas dan keberlanjutan penggunaan di kalangan Gen Z.

## 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka peneliti dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Bagi PT Espay Debit Indonesia Koe, diharapkan pihak DANA terus melakukan inovasi dan peningkatan dalam aspek keamanan maupun kualitas pelayanan. Dalam hal keamanan, penguatan sistem seperti deteksi dini terhadap aktivitas mencurigakan sangat penting untuk menjaga kepercayaan Gen Z. DANA juga perlu menyediakan sistem proteksi seperti fitur pemblokiran akun secara mandiri dan instan. Dalam hal kualitas pelayanan, DANA perlu melakukan evaluasi dan peningkatan terhadap sistem dan kinerja customer service. DANA juga perlu menerapkan sistem ticketing yang transparan agar setiap laporan pengguna dapat ditindaklanjuti secara cepat dan tepat. Pengguna Gen Z sangat menghargai respon yang cepat dan solutif, oleh karena itu perbaikan dalam



### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

layanan pelanggan menjadi krusial untuk menjaga kepercayaan dan kepuasan jangka panjang.

2. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan untuk menambah beberapa variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna *e-wallet* DANA, seperti kemudahan penggunaan, harga layanan, fitur tambahan atau preferensi pribadi pengguna maupun variabel lainnya dalam menggunakan aplikasi *e-wallet* DANA. Selain itu, untuk peneliti selanjutnya diharapkan untuk menambah jumlah sampel dan memperluas daerah penelitian, sehingga dapat memberikan hasil yang baik.



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, K., Jannah, M., Aiman, U., Hasda, S., Fadilla, Z., Masita, . . . Sari, M. E. (2021). Penelitian Kuantitatif. Dalam *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (hal. 3). Pidie: Yayasan Penerbit Muhammad Zaini.
- Abidin, A. Z. (2023). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEAMANAN, DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT JAVA LOGISTICS INTERNASIONAL SURABAYA. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, 1.
- Ainiyah, I. N. (2024, December 17). *Peran Keamanan Sistem E-Wallet dalam Meningkatkan Kepercayaan Pengguna Generasi Milenial*. Diambil kembali dari fbhis.umsida.ac.id/: <https://fbhis.umsida.ac.id/peran-keamanan-sistem-e-wallet/#:~:text=Keamanan%20sebagai%20Pilar%20Utama%20Kepercayaan%20Pengguna&text=Keamanan%20adalah%20landasan%20utama%20bagi,tantangan%20terbesar%20dalam%20dunia%20siber.&text=Ancaman%20cybercrime%20adala>
- Amalia, A. R., & Vidyasari, R. (2024). Pengaruh System Availability dan Reliability Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Digital Seabank. *Seminar Nasional Akuntansi dan Manajemen*.
- Anderson, R. (2020). System Security. Dalam *Security Engineering: A Guide to Building Dependable Distributed Systems* (hal. 45-47). New York: Wiley.
- Ayinaddis, S. G., Taye, B. A., & Yirsaw, B. G. (2023). Examining the effect of electronic banking service quality on consumer satisfaction and loyalty: an implication for technological innovation. *Journal of Innovation and Entrepreneurship*, 1.
- Ayu, D. (2024, October 21). *E-Wallet Mengubah Konsumsi Gen Z di Era Kapitalisme*. Diambil kembali dari kumparan.com: <https://kumparan.com/desfia-ayu/e-wallet-mengubah-konsumsi-gen-z-di-era-kapitalisme-23kqRWJtx0A/full>
- Azkiya, B. M., Tanjung, H., & Gustiawati, S. (2022). Pengaruh Kinerja Karyawan, Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia: Studi Riset Bank Syariah Indonesia. *Jurnal Kajian Ekonomi dan Bisnis Islam*, 84.
- Badan Pusat Statistik. (2020). *Jumlah Penduduk menurut Wilayah, Klasifikasi Generasi, dan Jenis Kelamin, INDONESIA, 2020*. Diambil kembali dari sensus.bps.go.id: <https://sensus.bps.go.id/topik/tabular/sp2020/2/0/0>

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- Bernadin, J. H., & Russell, J. E. (2013). Human Resource Management: An Experiential Approach. Dalam *Human Resource Management: An Experiential Approach* (hal. 180-185). New York: McGraw-Hill Education.
- BINUS. (2023, September 27). *Mengenal Gen Z*. Diambil kembali dari parent.binus.ac.id: <https://parent.binus.ac.id/2023/09/mengenal-gen-z/>
- Cahya, N. D., Erviani, N., Alpina, R., Alpita, R., & Farza, T. N. (2024). Analisis Penggunaan Aplikasi E-wallet Terhadap Pola Konsumsi Mahasiswa Institut Syekh Abdul Halim Hasan Binjai. *Jurnal Ekonomi Syariah*, 113-117.
- Damar, A. M. (2020, Januari 28). *Tutup 2019, DANA Kantongi 35 Juta Pengguna*. Diambil kembali dari liputan6.com: <https://www.liputan6.com/tekno/read/4166061/tutup-2019-dana-kantongi-35-juta-pengguna#:~:text=Jumlah%20ini%20naik%20cukup%20pesat,sudah%20memiliki%2010%20juta%20pengguna.&text=Liputan6.com%2C%20Jakarta%20%2D%20DANA,inklusif%2C%22%20tuturnya%20lebih%20lanj>
- DANA. (2024, September 27). *Cegah Tipu Online dengan DANA Protection*. Diambil kembali dari dana.id: <https://www.dana.id/corporate/newsroom/cegah-tipu-online-dengan-dana-protection?lng=id>
- DANA. (2024, April 01). *Duduki Peringkat #1, DANA Jadi Aplikasi Keuangan Indonesia Berperforma Terbaik*. Diambil kembali dari dana.id: <https://www.dana.id/corporate/newsroom/duduki-peringkat-1-dana-jadi-aplikasi-keuangan-indonesia-berperforma-terbaik>
- Danareksa. (2023). *Perkembangan Pembayaran Digital*. Jakarta: Danareksa Research Institute .
- Das, S. A., & Ravi, N. (2021). A Study on the Impact of E-Banking Service Quality on Customer Satisfaction. *Asian Journal of Economics, Finance and Management*, 450.
- Departemen Komunikasi Bank Indonesia. (2018, Desember 1). *Mengenal Financial Teknologi*. Diambil kembali dari bi.go.id: <https://www.bi.go.id/id/edukasi/Pages/mengenal-Financial-Teknologi.aspx>
- Hardati, R. N. (2021). PENGARUH KINERJA DRIVER DAN FASILITAS APLIKASI TERHADAP LOYALITAS MELALUI KEPUASAN PELANGGAN (Studi Kasus Gojek Kota Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 74.



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- hasamitra. (2024, Juli 29). *Mengenal E-Wallet, Manfaat, Dan Cara Kerjanya*. Diambil kembali dari hasamitra.com: <https://hasamitra.com/artikel/mengenal-e-wallet-manfaat-dan-cara-kerjanya>
- Ibrahim, M. (2025, Januari 25). *Catat Pertumbuhan Signifikan di 2024, Jumlah Pengguna DANA Tembus 200 Juta*. Diambil kembali dari infobanknews.com: <https://infobanknews.com/catat-pertumbuhan-signifikan-di-2024-jumlah-pengguna-dana-tembus-200-juta/>
- Indrasari, M. (2019). Dimensi Kualiatas Pelayanan. Dalam *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan* (hal. 66). Surabaya: Unitomo Press.
- Indrasari, M. (2019). Kepuasan Pelanggan. Dalam *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan* (hal. 82). Surabaya: Unitomo Press.
- Kharisma, D., Simatupang, S., & Hutagalung, H. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada UD. Restu Mulia Pandan. *JUMANSI: Jurnal Ilmiah Manajemendan Akuntansi Medan*, 35.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). Manajemen Pemasaran. Dalam *Manajemen Pemasaran* (hal. 327-330). Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). Marketing Management. Dalam *Marketing Management* (hal. 78-80). Upper Saddle River, NJ: Pearson Education.
- Kusuma, I. W., & Latrini, M. Y. (2025). Determinan Penggunaan E-wallet Pada Kalangan Mahasiswa. *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*, 374-375.
- Laucereno, S. F. (2022, Juli 28). *Pengguna Dompot Digital Makin Menjamur, tapi Masih Didominasi Warga Jakarta*. Diambil kembali dari finance.detik.com: <https://finance.detik.com/fintech/d-6204379/pengguna-dompot-digital-makin-menjamur-tapi-masih-didominasi-warga-jakarta>
- Lemon, H. A., Nilu, M. K., Hossain, S. Z., & Karmaker, R. (2024). The Impact of Usability, Security, and Service Quality on User Satisfaction and Experience in Digital Platforms: A Correlation Study. *Journal of Marketing and Consumer Research*, 56.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2007). Service Marketing: People, Technology, Strategy. Dalam *Service Marketing: People, Technology, Strategy* (hal. 30-32). New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Maharani, K. D., & Mandira, I. C. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Kemudahan dan Keamanan Terhadap Kepuasan Peserta Dalam Menggunakan Jamsostek Mobile. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 519.

**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

midtrans. (2024, September 21). *E-wallet: Pengertian, Cara Kerja, Manfaat dan Contohnya*. Diambil kembali dari midtrans.com: <https://midtrans.com/id/blog/e-wallet>

Mohammed, S. B., Bala, A., & Sadiq, A. (2024). Effect of Electronic Banking Service Quality on Customer Satisfaction in Deposit Money Banks: A Review. *African Journal of Management and Business Research*, 135.

Munthe, S. (2024, July 24). *Semangat Transformasi pada Proses Digitalisasi Pembayaran Pemerintah*. Diambil kembali dari djp.kemenkeu.go.id: <https://djp.kemenkeu.go.id/kppn/lubuksikaping/id/data-publikasi/artikel/3224-semangat-transformasi-pada-proses-digitalisasi-pembayaran-pemerintah.html>

Ningtyas, L. A. (2024, Oktober 31). *E-wallet Jadi Trend Menabung ala Gen Z*. Diambil kembali dari rri.co.id: <https://www.rri.co.id/daerah/1087103/e-wallet-jadi-trend-menabung-ala-gen-z>

Nur Fa'izi, M. B. (2024, September 29). *Keamanan DANA Protection: Solusi Ampuh Hadapi Ancaman Siber!* Diambil kembali dari cyberhub.id: <https://cyberhub.id/berita/dana-protection-solusi-ancaman-siber#:~:text=DANA%20tidak%20hanya%20mengandalkan%20satu,era%20digital%20yang%20semakin%20maju.>

Oliver, R. L. (1997). Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer. Dalam *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer* (hal. 1-25). New York: McGraw-Hill.

Pardosi, V. B., Deta, B., Nugroho, F., & Vandika, A. Y. (2024). Prinsip Dasar Keamanan Informasi. Dalam *Sistem Keamanan Informasi* (hal. 6-14). Solok: Mafy Media Literasi Indonesia.

Pratama, A. F., & Purnomo, D. (2023). Fenomena Penggunaan Sistem Pembayaran E-wallet Pada Generasi Milenial dan Generasi Z. *Jurnal Ekonomi Pembangunan*, 452.

Putra, D. A., & Triwardhani, D. (2023). Pengaruh Kepercayaan, Keamanan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Shopee di Kota Solok. *Journal of Young Entrepreneurs*, 78.

Putra, D. A., & Triwardhani, D. (2023). Pengaruh Kepercayaan, Keamanan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Shopee di Kota Solok. *Journal of Young Entrepreneurs*, 1.

Qothrunnada, K. (2024, July 13). *Gen Z Itu Tahun Berapa? Ini Rentang Tahun Kelahiran dan Karakteristiknya*. Diambil kembali dari detik.com:

<https://www.detik.com/edu/detikpedia/d-7436833/gen-z-itu-tahun-berapa-ini-rentang-tahun-kelahiran-dan-karakteristiknya>

Rahmawati, W. T. (2021, Januari 17). *Pengguna dompet digital DANA naik jadi 45 juta orang hingga 2020*. Diambil kembali dari [keuangan.kontan.co.id](https://keuangan.kontan.co.id): <https://keuangan.kontan.co.id/news/pengguna-dompet-digital-dana-naik-jadi-45-juta-orang-hingga-2020>

Ramadhan, I. C., & Anggraeni, T. C. (2022). Pengaruh Promosi, Keamanan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Shopee. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1.

Rasyid, A. R. (2024, June 1). *Pengertian Sistem Pembayaran Digital dan Beragam Jenisnya*. Diambil kembali dari [bayarind.id](https://www.bayarind.id): <https://www.bayarind.id/news/pengertian-sistem-pembayaran-digital-dan-beragam-jenisnya/>

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). Organizational Behavior. Dalam *Organizational Behavior* (hal. 194-198). Upper Saddle River: Pearson Education.

Schiffman, L. G., & Kanuk, L. L. (2010). Consumer Behavior. Dalam *Consumer Behavior* (hal. 95-100). Upper Saddle River, NJ: Pearson Prentice Hall.

Setiawan, H., & Marpaung, A. R. (2024). PENGARUH PENGGUNAAN SISTEM PEMBAYARAN E-WALLET. *Neraca Manajemen, Ekonomi*, 2.

Setiyono, W. P., Sriyono, & Prapanca, D. (2021). Pengertian dan Ruang Lingkup Fintech. Dalam *Financial Technology* (hal. 2). Sidoarjo: UMSIDA Press.

Sihombing, J. (2024, Juni 30). *Kelebihan dan Kekurangan Penggunaan Tren Dompet Digital*. Diambil kembali dari [rri.co.id](https://www.rri.co.id): <https://www.rri.co.id/lain-lain/791614/kelebihan-dan-kekurangan-penggunaan-tren-dompet-digital>

Soesana, A., Subakti, H., Karwanto, Kuswandi, A. F., Sastri, L., Falani, I., . . . Lestari, H. (2023). Jenis dan Sumber Data Dalam Penelitian Kuantitatif. Dalam *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (hal. 36). Yayasan Kita Menulis.

Sugiyono. (2013). Populasi dan Sampel. Dalam *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (hal. 80-81). Bandung: Alfabeta.

Tempo. (2023, Januari 26). *DANA Catat 135 Juta Lebih Pengguna pada 2022, Transaksi Harian Naik 150 Persen*. Diambil kembali dari [tempo.co](https://www.tempo.co): [https://www.tempo.co/digital/dana-catat-135-juta-lebih-pengguna-pada-2022-transaksi-harian-naik-150-persen-225315#goog\\_rewarded](https://www.tempo.co/digital/dana-catat-135-juta-lebih-pengguna-pada-2022-transaksi-harian-naik-150-persen-225315#goog_rewarded)

Tempo. (2023, Oktober 14). *Mengenal Fintech: Pengertian, Jenis, Manfaat, dan Aturan Terbarunya*. Diambil kembali dari [tempo.co](https://www.tempo.co):

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



<https://www.tempo.co/ekonomi/mengenal-fintech-pengertian-jenis-manfaat-dan-aturan-terbaru-nya-820006>

Tjiptono, F. (2008). Pemasaran Jasa. Dalam *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Riset* (hal. 94-100). Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono, F., & Chandra, G. (2011). Manajemen Kualitas Jasa. Dalam *Service Quality and Satisfaction* (hal. 198). Yogyakarta: Andi Offset.

Verihubs. (2022, September 13). *Kenali Jenis-Jenis Dompot Digital yang Populer di Indonesia*. Diambil kembali dari [verihubs.com](https://verihubs.com): <https://verihubs.com/blog/dompot-digital>

Yesidora, A. (2022, Maret 21). *Profil DANA, Dompot Digital Bagian Grup Emtek dan Sinarmas*. Diambil kembali dari [katadata.co.id](https://katadata.co.id): <https://katadata.co.id/ekonopedia/profil/623835fd7de77/profil-dana-dompot-digital-bagian-grup-emtek-dan-sinarmas>

Yonatan, A. Z. (2024, Februari 10). *Ini Dia Rata-rata Pendapatan Gen Z, Ada yang Di atas 10 Juta?* Diambil kembali dari [data.goodstats.id](https://data.goodstats.id): <https://data.goodstats.id/statistic/ini-dia-rata-rata-pendapatan-gen-z-ada-yang-di-atas-10-juta-QdAGg>

Yusuf, E. E., & Bala, A. (2019). Empirical Analysis of Service Quality, Reliability, and End-User Satisfaction on Electronic Banking in Nigeria. *Journal of Business and Management*, 28.

**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**

**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



## LAMPIRAN

### Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

Yth.

Bapak/Ibu/Saudara/i Responden Penelitian

Perkenalkan saya Putri Helena Pane, mahasiswa tingkat akhir Program Studi Keuangan dan Perbankan Terapan, Jurusan Akuntansi, Politeknik Negeri Jakarta. Saat ini saya sedang menyusun skripsi dengan judul “Pengaruh Keamanan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Gen Z Pada *E-wallet* DANA.”

Sehubungan dengan hal tersebut, saya mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk berpartisipasi dalam mengisi kuesioner dengan sejujur-jujurnya. Jawaban yang diberikan akan sangat membantu dalam memperoleh data yang akurat. Seluruh informasi yang diberikan bersifat rahasia dan hanya digunakan untuk penelitian ini.

Atas perhatian Bapak/Ibu/Saudara/i untuk mengisi kuesioner ini, saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Putri Helena Pane



POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA

#### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

IDENTITAS RESPONDEN

Pertanyaan berikut ini bertujuan untuk mengetahui karakteristik pengguna *e-wallet* DANA yaitu Gen Z yang telah menggunakan *e-wallet* DANA untuk kebutuhan transaksi keuangan digital.

1. Jenis kelamin

- Laki-laki
- Perempuan

2. Berusia 17-28?

- Ya
- Tidak

3. Pekerjaan

- Pelajar/Mahasiswa
- Pegawai Swasta
- PNS/BUMN/TNI/POLRI
- Wirausaha
- Ibu Rumah Tangga
- Lainnya:

4. Domisili

- Kab. Bogor
- Kab. Sukabumi
- Kab. Bekasi
- Kab. Cianjur
- Kab. Karawang
- Kab. Purwakarta
- Kab. Subang
- Kab. Bandung
- Kab, Bandung Barat
- Kab. Indramayu





## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- Kab. Sumedang
- Kab. Garut
- Kab. Majalengka
- Kab. Tasikmalaya
- Kab. Ciamis
- Kab. Kuningan
- Kab. Cirebon
- Kab. Pangandaran
- Kota Depok
- Kota Bekasi
- Kota Bogor
- Kota Jakarta

5. Pengguna aktif *e-wallet* DANA?

- Ya
- Tidak

6. Rata-rata Pendapatan Perbulan

- < Rp 2.500.000
- Rp 2.500.000 – 5.000.000
- Rp 5.000.000 – 10.000.000
- > Rp 10.000.000

7. Menggunakan *e-wallet* DANA untuk apa saja? (pilih 3)

- Membayar tagihan (listrik, telepon dan air)
- Top up games
- Membayar e-commerce
- Membeli pulsa
- Transfer uang





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

INDIKATOR PENELITIAN

Pernyataan-pernyataan berikut ini menggambarkan persepsi anda yang bertujuan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh keamanan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna Gen Z dalam menggunakan *e-wallet* DANA.

Keterangan:

STS : Sangat Tidak Setuju

TS : Tidak Setuju

N : Netral

S : Setuju

SS : Sangat Setuju

**Keamanan**

No.	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
<b>Kerahasiaan</b>						
1.	Saya merasa data pribadi saya aman karena <b>informasi dijaga dan disamarkan</b> agar tidak bisa dilihat orang lain saat menggunakan DANA.					
2.	Saya merasa nyaman karena DANA <b>membatasi hak akses</b> hanya kepada pihak yang berwenang.					
3.	Saya merasa lebih aman karena DANA menerapkan <b>verifikasi satu atau dua langkah</b> saat login atau transaksi.					
<b>Integritas</b>						
4.	Saya yakin bahwa setiap transaksi yang saya lakukan di DANA <b>tervalidasi</b> dengan baik.					
5.	Saya merasa terbantu dengan <b>adanya riwayat aktivitas</b> yang jelas di aplikasi DANA.					



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

6.	Saya percaya bahwa DANA <b>melindungi data</b> transaksi saya dari perubahan atau penyalahgunaan.					
<b>Ketersediaan</b>						
7.	Saya merasa sistem DANA dapat <b>diakses kapan saja</b> karena dipantau selama 24 jam.					
8.	Ketika saya membutuhkan <b>informasi</b> transaksi, data tersebut selalu <b>tersedia</b> dan mudah ditemukan.					

**Kualitas Pelayanan**

No.	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
<b>Bukti Fisik</b>						
1.	Saya merasa <b>informasi produk</b> dalam aplikasi DANA disajikan secara terstruktur dan mudah dipahami.					
2.	Saya merasa aplikasi DANA tetap <b>dapat digunakan dengan baik dan nyaman</b> di berbagai perangkat.					
<b>Empati</b>						
3.	Saya merasa <b>fitur bantuan</b> pelanggan di aplikasi DANA mudah diakses saat saya membutuhkannya.					
4.	Saya merasa DANA memberikan pelayanan yang bersifat <b>personal</b> dan memperhatikan kebutuhan saya sebagai pengguna.					
<b>Kehandalan</b>						
5.	Saya merasa saldo saya <b>tercatat dan ditampilkan</b> dengan benar di aplikasi DANA.					


**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

6.	Saya <b>jarang mengalami gangguan atau masalah teknis</b> saat menggunakan DANA.					
<b>Cepat Tanggap</b>						
7.	Saya merasa DANA <b>responsif</b> dalam menangani keluhan pengguna.					
8.	Saya selalu mendapat <b>notifikasi secara real-time</b> untuk setiap transaksi yang saya lakukan.					

**Kepuasan Pengguna**

No.	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
<b>Kesesuaian harapan</b>						
1.	Saya merasa layanan yang diberikan DANA <b>sesuai</b> dengan harapan saya sebagai pengguna.					
2.	Saya merasa <b>proses transaksi</b> dan layanan di aplikasi DANA berjalan dengan cepat dan efisien.					
3.	Saya merasa fitur-fitur di aplikasi DANA <b>berfungsi dengan baik</b> sebagaimana mestinya.					
<b>Minat menggunakan kembali</b>						
4.	Saya <b>ingin terus</b> menggunakan DANA sebagai <i>e-wallet</i> utama saya karena aman dan nyaman.					
5.	Saya <b>merasa terbantu</b> dengan adanya riwayat aktivitas di aplikasi DANA dalam aktivitas keuangan saya.					
6.	Saya <b>tidak tertarik</b> untuk pindah ke aplikasi <i>e-wallet</i> lain karena DANA responsif dalam menangani keluhan.					
<b>Ketersediaan merekomendasi</b>						



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

7.	Saya puas dengan pelayanan personal yang diberikan DANA, jadi saya bersedia <b>merekendasikan</b> DANA kepada teman, keluarga atau orang lain.					
8.	Saya memiliki <b>pengalaman</b> yang positif selama menggunakan produk DANA.					

Lampiran 2. Tabulasi Data Kuesioner

RES	Keamanan (X1)								Total X1	Kualitas Pelayanan								Total X2
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8		P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	
1	4	5	4	5	2	4	5	4	33	2	4	3	4	5	4	2	4	28
2	4	5	5	4	4	3	3	4	32	5	5	4	4	5	4	5	5	37
3	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	5	40
4	3	4	4	4	5	4	4	4	32	4	3	4	3	4	3	3	4	28
5	5	3	4	5	3	2	3	2	27	3	4	3	2	5	2	3	5	27
6	5	5	5	5	5	5	5	5	40	4	4	4	4	4	5	5	5	35
7	3	5	5	5	5	3	5	5	36	4	4	4	5	5	5	5	3	35
8	4	3	4	3	3	3	3	4	27	3	4	4	3	4	4	3	5	30
9	5	5	5	3	5	4	5	5	37	5	5	5	5	5	5	5	5	40
10	4	5	4	5	5	4	5	4	36	4	5	4	5	4	5	4	5	36
11	4	5	4	5	4	3	4	5	34	4	4	3	3	5	3	3	5	30
12	4	2	2	4	5	1	1	3	22	4	1	2	2	4	5	1	5	24
13	3	5	5	5	4	4	4	4	34	4	3	3	4	4	3	3	5	29
14	3	3	4	4	5	4	4	5	32	3	3	3	4	4	3	3	4	27
15	4	5	5	4	3	3	3	4	31	4	5	2	5	4	4	3	4	31
16	4	5	5	3	4	4	5	4	34	5	3	4	4	5	4	4	5	34
17	4	4	5	5	4	4	5	5	36	4	4	2	2	5	3	2	4	26
18	4	4	4	5	5	4	4	3	33	4	4	4	5	5	3	2	4	31
19	4	5	4	5	5	5	4	5	37	4	4	5	5	5	4	5	5	37
20	4	5	4	2	5	4	5	5	34	4	5	3	4	5	5	3	4	33
21	3	4	5	4	5	3	4	4	32	4	5	3	3	5	3	3	3	29
22	5	4	5	4	5	5	5	5	38	5	5	5	4	4	5	4	5	37
23	4	4	5	3	4	3	2	4	29	4	5	4	4	4	2	3	4	30
24	2	4	5	4	5	3	4	4	31	4	5	4	3	3	2	2	4	27
25	3	5	5	4	5	3	3	5	33	5	5	4	4	4	2	3	2	29
26	2	4	4	5	5	3	4	4	31	4	5	4	5	4	2	2	4	30
27	3	5	5	1	5	2	2	5	28	5	2	2	3	3	1	2	2	20
28	4	4	5	4	4	4	3	5	33	3	3	4	3	5	4	2	4	28
29	3	4	5	4	5	3	5	5	34	4	4	3	4	4	2	2	4	27
30	5	4	5	4	4	4	5	4	35	5	4	4	5	5	4	4	5	36
31	5	4	4	5	4	3	5	4	34	5	4	4	5	4	5	4	4	35
32	4	5	4	4	5	4	5	5	36	4	4	5	4	5	5	4	5	36
33	4	4	5	5	4	4	4	4	34	3	4	3	4	5	3	2	4	28
34	4	4	5	5	5	4	4	5	36	5	4	5	4	5	4	4	5	36
35	5	4	4	5	4	4	5	5	36	4	5	5	4	5	5	4	4	36



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

36	4	5	4	4	5	3	5	5	35	4	5	2	4	4	2	3	4	28
37	3	4	5	5	5	4	5	5	36	5	5	4	5	5	4	4	4	36
38	3	4	4	4	3	5	3	4	30	4	2	3	3	2	1	3	2	20
39	3	4	4	4	4	2	3	3	27	2	3	2	3	4	3	3	4	24
40	3	3	4	3	4	3	1	3	24	3	3	3	2	2	3	3	2	21
41	2	4	4	5	4	5	4	2	30	3	4	2	4	2	2	2	4	23
42	4	5	5	4	5	4	3	4	34	5	4	5	3	5	3	4	3	32
43	3	4	4	5	4	4	5	4	33	4	5	3	4	5	2	3	4	30
44	3	4	4	3	5	4	3	4	30	2	4	3	4	4	2	3	4	26
45	5	4	5	4	4	5	4	5	36	3	3	4	5	1	1	3	5	25
46	3	4	2	3	4	2	3	4	25	4	5	3	4	4	3	2	4	29
47	2	4	4	3	4	1	4	5	27	4	1	3	4	5	2	1	4	24
48	4	5	5	4	4	4	5	4	35	4	5	4	4	5	3	4	4	33
49	3	4	4	5	4	3	4	3	30	3	3	4	3	5	3	3	4	28
50	2	2	4	2	4	5	2	5	26	2	4	2	4	4	2	4	2	24
51	5	4	5	4	4	4	5	4	35	5	4	4	4	5	4	5	5	36
52	4	4	5	3	5	2	5	4	32	3	4	3	4	5	4	2	3	28
53	5	4	5	2	5	5	3	4	33	5	4	2	3	5	5	4	5	33
54	3	4	4	2	5	2	2	2	24	3	2	3	3	2	2	3	2	20
55	4	5	4	4	5	5	5	4	36	4	4	2	4	5	4	3	4	30
56	4	5	4	3	5	3	4	5	33	5	4	2	4	5	4	2	3	29
57	4	5	4	5	3	2	2	1	26	3	1	4	3	5	1	2	3	22
58	5	4	5	3	5	4	3	5	34	2	4	3	5	5	2	4	2	27
59	4	5	4	4	5	4	4	5	35	5	5	4	4	5	4	4	5	36
60	5	4	4	5	5	5	5	4	37	5	5	4	5	5	4	4	5	37
61	5	4	5	4	4	2	2	4	30	5	4	4	5	4	2	2	4	30
62	5	4	5	3	2	5	3	4	31	4	3	5	2	5	5	4	3	31
63	4	4	5	5	5	4	4	5	36	4	5	5	4	4	5	5	4	36
64	5	4	2	5	4	2	5	4	31	2	5	4	2	5	4	2	5	29
65	5	5	5	5	5	5	4	4	38	5	4	4	4	5	5	4	4	35
66	3	4	5	4	3	3	4	4	30	3	4	5	3	5	4	4	5	33
67	4	3	4	4	5	4	4	4	32	4	4	3	3	4	3	3	3	27
68	3	4	4	4	3	5	4	4	31	2	3	2	3	4	2	3	3	22
69	2	4	5	4	5	4	4	5	33	5	4	4	5	4	5	5	4	36
70	4	2	4	3	5	4	5	4	31	5	4	3	2	4	2	2	4	26
71	5	4	4	3	5	5	4	4	34	3	5	4	3	3	5	5	4	32
72	4	5	5	5	5	4	5	5	38	5	4	4	4	5	2	4	4	32
73	4	5	5	4	5	5	5	4	37	4	4	4	5	4	5	3	4	33
74	3	5	4	3	5	4	4	3	31	4	5	3	4	3	5	4	5	33
75	3	4	4	5	5	3	4	4	32	4	4	5	4	4	5	4	3	33
76	4	5	5	4	5	4	5	5	37	4	5	5	5	5	4	5	5	38
77	4	4	3	5	4	3	2	4	29	3	3	4	5	5	1	2	2	25
78	4	5	2	4	4	5	4	4	32	5	2	5	4	4	2	5	5	32
79	4	5	4	4	4	5	5	5	36	4	5	2	2	4	4	1	2	24
80	3	4	5	5	5	4	3	5	34	4	4	5	4	5	2	3	5	32
81	3	4	4	5	4	4	5	5	34	4	5	4	4	5	2	3	3	30
82	4	4	5	4	4	4	4	4	33	5	4	4	4	4	4	4	4	33
83	1	3	4	4	5	2	4	5	28	4	5	3	3	4	4	2	4	29
84	5	5	5	4	4	4	4	4	35	4	4	4	4	5	4	5	4	34
85	2	3	4	4	5	3	4	4	29	5	4	4	3	5	2	3	4	30
86	3	3	4	4	5	2	1	4	26	5	4	3	2	3	5	3	4	29
87	5	4	5	3	4	5	4	5	35	4	5	4	5	5	4	5	4	36
88	4	4	4	4	4	3	5	5	33	4	5	5	3	5	5	4	4	35
89	4	3	5	4	5	3	5	4	33	5	3	4	5	4	2	4	5	32
90	4	4	5	4	5	4	5	5	36	4	5	4	4	5	3	4	5	34
91	4	4	5	4	5	5	4	4	35	4	4	3	4	5	3	3	5	31
92	5	4	4	3	4	5	5	3	33	4	5	3	5	4	2	4	5	32
93	4	5	4	4	5	4	5	4	35	5	4	5	4	5	5	5	5	26
94	4	3	3	4	5	5	3	2	29	2	2	4	3	5	5	1	4	26
95	4	5	5	4	5	3	5	3	34	4	5	4	4	5	5	3	2	32



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

96	3	3	3	3	1	5	1	4	23	3	5	5	5	5	5	5	5	5	38	5
97	4	4	5	4	4	5	5	4	35	4	5	4	4	5	4	4	5	35	5	
98	3	4	4	4	5	3	4	4	31	4	4	4	4	3	3	3	4	29	4	
99	5	4	5	4	4	4	4	4	34	4	4	4	5	4	4	4	5	34	4	
100	4	4	5	4	5	5	5	5	37	4	4	3	5	5	4	4	5	34	4	
101	5	4	5	5	5	4	4	3	35	4	4	4	5	5	3	4	5	34	4	
102	4	4	5	4	5	5	5	4	36	4	4	4	5	5	3	4	5	34	5	
103	5	5	5	4	4	3	4	4	34	5	5	4	4	5	4	4	5	36	4	
104	4	4	5	4	5	5	4	5	36	4	4	3	4	5	4	5	4	33	5	
105	4	4	5	3	5	5	5	5	36	4	5	5	5	4	5	4	4	36	4	
106	4	4	5	4	4	4	4	5	34	4	4	5	4	5	5	4	4	35	3	
107	4	4	5	4	5	4	4	5	35	4	4	4	5	4	4	3	5	33	4	
108	5	4	4	4	5	5	5	4	36	4	4	5	4	4	5	4	4	34	4	
109	5	4	4	5	5	5	1	4	33	3	4	2	5	5	4	2	3	28	3	
110	4	5	4	5	3	4	4	5	34	5	5	5	5	4	5	4	4	37	4	
111	3	4	4	3	5	5	5	4	33	4	4	5	4	4	5	4	5	35	4	
112	5	4	5	5	2	4	5	3	33	4	4	4	5	4	5	5	3	34	5	
113	5	4	5	5	3	4	4	4	34	5	5	5	3	5	3	4	5	35	4	
114	3	4	4	3	5	5	4	4	32	4	5	4	4	5	3	4	5	34	5	
115	5	5	4	5	4	4	3	4	34	4	4	5	4	5	5	3	5	35	5	
116	4	4	5	4	4	5	4	5	35	3	4	5	5	4	5	4	4	34	4	
117	5	5	4	5	5	3	4	4	35	3	3	4	4	5	3	4	5	31	4	
118	5	3	4	5	4	5	5	5	36	5	4	3	3	5	5	3	5	33	3	
119	3	4	4	5	5	4	4	4	33	4	5	4	4	5	3	4	3	32	5	
120	4	4	3	4	5	5	5	4	34	5	4	4	5	3	5	4	5	35	4	
121	4	4	5	4	5	5	3	4	34	3	4	4	5	4	3	5	5	33	4	
122	5	5	4	5	5	4	4	4	36	4	5	4	5	5	5	4	4	36	5	
123	5	4	4	5	5	3	4	5	35	4	4	5	4	4	5	4	4	34	5	
124	5	5	4	3	4	5	4	4	34	5	3	5	5	3	4	4	5	34	3	
125	4	4	5	4	4	3	5	5	34	4	4	5	4	4	5	5	4	35	5	
126	5	5	4	3	3	5	4	4	33	5	4	5	3	5	4	5	5	36	4	
127	4	4	5	4	5	5	5	4	36	5	5	4	5	5	3	4	5	36	5	
128	5	4	4	4	5	4	4	3	33	3	3	5	2	3	4	5	4	29	4	
129	3	4	4	4	5	4	4	5	33	4	4	4	4	5	5	3	5	34	3	
130	5	5	4	5	3	5	4	4	35	5	4	4	4	3	5	4	4	33	4	



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

RES	Kepuasan Pengguna								Total Y
	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	
1	4	5	4	5	4	2	3	4	31
2	4	4	5	4	4	5	3	4	33
3	5	5	5	5	5	5	5	5	40
4	4	4	4	3	4	1	2	3	25
5	4	3	3	3	4	3	4	3	27
6	5	5	5	5	5	5	5	5	40
7	4	5	5	4	5	4	5	5	37
8	3	5	4	3	4	3	3	3	28
9	5	5	5	5	5	5	5	5	40
10	4	5	5	4	4	5	5	4	36
11	4	5	4	3	5	3	4	4	32
12	5	2	5	1	4	1	1	3	22
13	4	4	4	3	4	3	3	4	29
14	3	4	4	4	4	4	4	3	30
15	3	3	5	5	5	4	4	4	33
16	5	5	4	4	5	4	4	4	35
17	4	5	4	4	5	5	4	4	35
18	4	4	4	4	5	4	4	4	33
19	5	5	5	5	4	3	4	5	36
20	4	3	4	3	4	3	4	4	29
21	4	5	5	3	3	3	3	3	29
22	4	4	5	5	5	5	5	5	38
23	4	3	4	3	3	2	3	4	26
24	4	5	4	3	5	3	4	4	32
25	3	4	3	4	4	3	4	4	29
26	5	4	5	4	4	2	4	2	30
27	3	4	2	2	4	1	2	3	21
28	4	3	3	3	4	2	2	3	24
29	4	5	5	4	5	4	4	4	35
30	5	4	4	5	5	4	5	4	36
31	4	5	5	4	4	5	4	5	36
32	4	5	3	5	4	5	4	5	35
33	4	5	4	4	5	3	5	5	35
34	5	5	4	4	5	4	4	5	36
35	5	4	4	5	5	5	5	5	38
36	4	5	5	2	4	3	4	4	31
37	5	5	5	5	5	3	4	5	37
38	3	2	3	3	3	2	3	3	22
39	3	3	3	3	4	2	3	4	25
40	3	3	3	3	3	1	2	3	21
41	4	4	2	5	5	4	4	5	33
42	5	4	4	5	4	3	5	4	34
43	3	4	5	2	4	2	3	4	27
44	3	4	4	3	5	2	3	3	27
45	4	3	5	5	3	2	4	5	31
46	4	3	4	2	5	1	2	3	24
47	1	4	3	2	4	2	1	3	20
48	4	5	4	3	5	3	5	4	33
49	3	5	4	3	3	3	4	5	30
50	4	2	2	4	2	4	2	4	24



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

51	5	5	4	4	5	4	5	5	37
52	4	3	4	4	4	2	3	4	28
53	5	3	4	2	5	2	4	5	30
54	3	4	2	2	5	3	2	2	23
55	4	4	5	4	5	2	4	4	32
56	4	3	5	2	4	1	3	4	26
57	4	2	2	1	4	2	3	3	21
58	4	5	3	5	5	3	2	5	32
59	5	4	4	4	5	1	5	4	32
60	5	5	5	4	5	4	5	5	38
61	4	5	4	2	4	2	4	2	27
62	5	2	4	5	5	3	5	4	33
63	3	4	5	4	5	2	5	3	31
64	4	2	5	4	2	5	4	2	28
65	5	5	5	4	4	4	4	5	36
66	4	5	4	3	4	3	3	4	30
67	3	3	3	2	3	3	3	3	23
68	4	4	2	2	3	2	3	4	24
69	3	4	5	2	4	3	4	5	30
70	4	4	5	2	4	2	4	4	29
71	5	4	5	4	4	5	4	3	34
72	4	4	5	4	5	2	4	4	32
73	4	5	4	4	4	4	5	4	34
74	4	5	3	4	5	2	4	4	31
75	4	5	4	4	5	3	4	4	33
76	4	5	5	4	5	4	4	5	36
77	3	3	4	2	3	1	5	4	25
78	4	4	5	2	5	4	2	4	30
79	4	4	5	5	4	1	4	5	32
80	4	3	4	5	5	2	4	5	32
81	3	4	5	2	5	2	4	4	29
82	5	4	4	4	4	4	4	5	34
83	3	5	4	5	4	2	3	5	31
84	4	5	4	4	4	4	4	5	34
85	4	5	4	2	4	2	4	4	29
86	4	5	3	4	5	3	3	4	31
87	3	4	5	4	5	5	4	5	35
88	4	4	4	3	4	3	4	5	31
89	3	5	4	3	4	5	2	4	30
90	5	5	5	4	5	2	5	4	35
91	4	5	3	4	4	3	4	5	32
92	3	2	4	5	5	4	3	4	30
93	5	5	4	5	4	5	4	4	36
94	4	3	5	2	3	4	3	5	29
95	3	4	4	2	4	2	4	5	28
96	5	5	5	5	5	5	5	5	40
97	5	4	5	5	4	4	4	5	36
98	4	4	4	3	4	2	3	4	28
99	4	5	4	5	4	4	5	4	35
100	4	5	5	4	5	5	5	4	37



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

101	4	4	5	4	4	4	5	5	35
102	5	4	5	5	4	4	5	5	37
103	4	3	5	4	5	5	5	5	36
104	5	4	4	4	5	4	4	5	35
105	4	3	3	5	3	5	4	5	32
106	3	4	4	5	5	4	4	5	34
107	4	3	5	5	4	5	3	5	34
108	4	4	5	4	5	5	4	5	36
109	3	3	5	2	5	3	3	4	28
110	4	5	5	5	5	4	4	5	37
111	4	3	4	3	5	3	5	5	32
112	5	4	4	5	5	3	4	5	35
113	4	5	5	3	4	4	4	4	33
114	5	5	4	5	4	3	4	5	35
115	5	4	4	3	4	4	4	5	33
116	4	4	3	5	4	5	4	5	34
117	4	3	4	3	5	4	4	4	31
118	3	4	5	5	4	5	3	5	34
119	5	5	4	4	5	4	4	5	36
120	4	4	4	5	5	4	4	4	34
121	4	5	5	3	4	4	4	5	34
122	5	4	4	4	5	4	3	3	32
123	5	4	4	5	3	4	4	5	34
124	3	5	5	5	4	4	5	5	36
125	5	4	3	5	5	5	3	4	34
126	4	5	4	5	4	5	3	4	34
127	5	4	5	4	4	4	3	5	34
128	4	4	5	4	3	5	3	4	32
129	3	5	4	5	4	4	3	5	33
130	4	4	5	4	5	3	4	5	34

Lampiran 3. Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Variabel Keamanan

		Correlations								
		p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	total.x1
p1	Pearson Correlation	1	.273	.461*	.307	.106	.190	.348	.410*	.568**
	Sig. (2-tailed)		.144	.010	.099	.577	.315	.060	.024	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
p2	Pearson Correlation	.273	1	.192	.373*	.162	.097	.104	.199	.467**
	Sig. (2-tailed)	.144		.310	.043	.393	.611	.583	.291	.009
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
p3	Pearson Correlation	.461*	.192	1	.591**	.178	.378*	.544**	.111	.639**
	Sig. (2-tailed)	.010	.310		.001	.348	.040	.002	.558	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
p4	Pearson Correlation	.307	.373*	.591**	1	.086	.651**	.756**	.224	.768**
	Sig. (2-tailed)	.099	.043	.001		.651	.000	.000	.235	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
p5	Pearson Correlation	.106	.162	.178	.086	1	.401*	.165	.362*	.537**
	Sig. (2-tailed)	.577	.393	.348	.651		.028	.383	.049	.002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
p6	Pearson Correlation	.190	.097	.378*	.651**	.401*	1	.670**	.134	.712**
	Sig. (2-tailed)	.315	.611	.040	.000	.028		.000	.480	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
p7	Pearson Correlation	.348	.104	.544**	.756**	.165	.670**	1	.386*	.782**
	Sig. (2-tailed)	.060	.583	.002	.000	.383	.000		.035	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
p8	Pearson Correlation	.410*	.199	.111	.224	.362*	.134	.386*	1	.581**
	Sig. (2-tailed)	.024	.291	.558	.235	.049	.480	.035		.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
total.x1	Pearson Correlation	.568**	.467**	.639**	.768**	.537**	.712**	.782**	.581**	1

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.775	8

#### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Lampiran 4. Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan

		Correlations								
		p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	total.x2
p9	Pearson Correlation	1	.371*	.476**	.306	-.061	-.070	.155	-.111	.407*
	Sig. (2-tailed)		.044	.008	.100	.748	.714	.413	.560	.025
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
p10	Pearson Correlation	.371*	1	.511**	-.012	.205	.303	.275	.082	.571**
	Sig. (2-tailed)	.044		.004	.950	.277	.103	.141	.666	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
p11	Pearson Correlation	.476**	.511**	1	.432*	-.030	.379*	.608**	.141	.734**
	Sig. (2-tailed)	.008	.004		.017	.874	.039	.000	.459	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
p12	Pearson Correlation	.306	-.012	.432*	1	.223	.453*	.373*	.218	.620**
	Sig. (2-tailed)	.100	.950	.017		.237	.012	.042	.247	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
p13	Pearson Correlation	-.061	.205	-.030	.223	1	.360	.180	.332	.422*
	Sig. (2-tailed)	.748	.277	.874	.237		.050	.340	.073	.020
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
p14	Pearson Correlation	-.070	.303	.379*	.453*	.360	1	.689**	.414*	.771**
	Sig. (2-tailed)	.714	.103	.039	.012	.050		.000	.023	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
p15	Pearson Correlation	.155	.275	.608**	.373*	.180	.689**	1	.370*	.786**
	Sig. (2-tailed)	.413	.141	.000	.042	.340	.000		.044	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
p16	Pearson Correlation	-.111	.082	.141	.218	.332	.414*	.370*	1	.484**
	Sig. (2-tailed)	.560	.666	.459	.247	.073	.023	.044		.007
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
total.x2	Pearson Correlation	.407*	.571**	.734**	.620**	.422*	.771**	.786**	.484**	1

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.756	8

#### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 5. Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pengguna

		Correlations								
		p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	total.y
p17	Pearson Correlation	1	.221	.137	.296	.228	.565**	.460*	.681**	.662**
	Sig. (2-tailed)		.241	.471	.112	.225	.001	.011	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
p18	Pearson Correlation	.221	1	.312	.217	.246	.125	.318	.163	.460*
	Sig. (2-tailed)	.241		.093	.249	.190	.512	.087	.389	.011
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
p19	Pearson Correlation	.137	.312	1	.365*	.560**	.350	.610**	.319	.636**
	Sig. (2-tailed)	.471	.093		.047	.001	.058	.000	.085	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
p20	Pearson Correlation	.296	.217	.365*	1	.266	.541**	.450*	.473**	.700**
	Sig. (2-tailed)	.112	.249	.047		.156	.002	.012	.008	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
p21	Pearson Correlation	.228	.246	.560**	.266	1	.336	.510**	.081	.574**
	Sig. (2-tailed)	.225	.190	.001	.156		.069	.004	.671	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
p22	Pearson Correlation	.565**	.125	.350	.541**	.336	1	.613**	.669**	.821**
	Sig. (2-tailed)	.001	.512	.058	.002	.069		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
p23	Pearson Correlation	.460*	.318	.610**	.450*	.510**	.613**	1	.408*	.804**
	Sig. (2-tailed)	.011	.087	.000	.012	.004	.000		.025	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
p24	Pearson Correlation	.681**	.163	.319	.473**	.081	.669**	.408*	1	.711**
	Sig. (2-tailed)	.000	.389	.085	.008	.671	.000	.025		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
total.y	Pearson Correlation	.662**	.460*	.636**	.700**	.574**	.821**	.804**	.711**	1

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.821	8

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 6. Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov Test

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		130
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.43190751
Most Extreme Differences	Absolute	.071
	Positive	.071
	Negative	-.048
Test Statistic		.071
Asymp. Sig. (2-tailed)		.186 <sup>c</sup>

a. Test distribution is Normal.  
 b. Calculated from data.  
 c. Lilliefors Significance Correction.

Lampiran 7. Hasil Uji Multikolinieritas

Coefficients <sup>a</sup>								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-1.120	2.131		-.525	.600		
	Keamanan	.432	.082	.329	5.255	.000	.601	1.664
	Kualitas_Pelayanan	.591	.063	.590	9.425	.000	.601	1.664

a. Dependent Variable: Kepuasan\_Pengguna

Lampiran 8. Hasil Uji Glejser

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.	
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.635	1.366		3.392	.001
	Keamanan	-.054	.053	-.115	-1.023	.308
	Kualitas_Pelayanan	-.032	.040	-.090	-.805	.423

a. Dependent Variable: ABS\_RES



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 9. Koefisien Regresi Linier Berganda

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1.120	2.131		-.525	.600
	Keamanan	.432	.082	.329	5.255	.000
	Kualitas_Pelayanan	.591	.063	.590	9.425	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan\_Pengguna

Lampiran 10. Hasil Uji F

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1789.695	2	894.847	148.960	.000 <sup>b</sup>
	Residual	762.928	127	6.007		
	Total	2552.623	129			

a. Dependent Variable: Kepuasan\_Pengguna  
b. Predictors: (Constant), Kualitas\_Pelayanan, Keamanan

Lampiran 11. Hasil Uji T

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1.120	2.131		-.525	.600
	Keamanan	.432	.082	.329	5.255	.000
	Kualitas_Pelayanan	.591	.063	.590	9.425	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan\_Pengguna

Lampiran 12. Hasil Uji Koefisien Determinasi



#### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

#### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.837 <sup>a</sup>	.701	.696	2.45098

a. Predictors: (Constant), Kualitas\_Pelayanan, Keamanan





**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,  
RISET, DAN TEKNOLOGI

POLITEKNIK NEGERI JAKARTA  
JURUSAN AKUNTANSI

Jl. Prof. Dr. G. A. Siwabessy, Kampus UI, Depok, 16425  
Telepon (021) 7863534, 7864827, 786426, 7270042, 7270035  
Fax (021) 7270034, (021) 7270036 Hunting  
Laman: <http://www.pnj.ac.id> e-pos: [humas@pnj.ac.id](mailto:humas@pnj.ac.id)

LEMBAR REVISI SIDANG TUGAS AKHIR- PENGUJI

1. Nama Mahasiswa : Putri Helena Pane
2. NIM : 2104421060
3. Program Studi : D4 Keuangan dan Perbankan
4. Judul Tugas Akhir : Pengaruh Keamanan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Gen Z Pada E-wallet DANA
5. Dosen Penguji : Rodiana Listiawati, S.E., M.M.

No.	Revisi	Hasil Revisi	Keterangan *)
1	Revisi pada BAB I	Telah direvisi	de
2	Revisi pada BAB II	Telah direvisi	de
3	Revisi pada BAB IV	Telah direvisi	de
4			
5			

**Catatan:**

Revisi diisi Dosen Penguji

Hasil Revisi diisi mahasiswa apa saja yang sudah di perbaiki

Keterangan diisi Dosen dan ditulis kata ACC bila hasil revisi telah sesuai

Depok, 17 Juli 2025

Dosen Penguji

Rodiana Listiawati, S.E., M.M.

NIP. 196106111988032002

*Note: Dosen memberikan tanda tangan setelah mahasiswa menyelesaikan revisi*



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan Laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,  
RISET, DAN TEKNOLOGI  
**POLITEKNIK NEGERI JAKARTA**  
JURUSAN AKUNTANSI  
Jl. Prof. Dr. G. A. Siwabessy, Kampus UI, Depok, 16425  
Telepon (021) 7863534, 7864827, 786426, 7270042, 7270035  
Fax (021) 7270034, (021) 7270036 Hunting  
Laman: <http://www.pnj.ac.id> e-pos: [humas@pnj.ac.id](mailto:humas@pnj.ac.id)

**LEMBAR BIMBINGAN**

1. Nama Mahasiswa : Putri Helena Pane
2. NIM : 2104421060
3. Program Studi : D4 Keuangan dan Perbankan
4. Judul Tugas Akhir/Skripsi : Pengaruh Keamanan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Gen Z Pada *E-wallet* DANA
5. Dosen Pembimbing : Rahmanita Vidyasari, S.T., M.T.

No.	Tanggal	Materi Bimbingan	TTD Dosen Pembimbing
1.	4 Juni 2025	Pengajuan form kuesioner	
2.	7 Juni 2025	Diskusi form kuesioner	
3.	16 Juni 2025	Revisi form kuesioner	
4.	17 Juni 2025	Revisi form kuesioner	
5.	18 Juni 2025	Acc form kuesioner	
6.	29 Juni 2025	Bimbingan Bab 4	
7.	3 Juli 2025	Revisi Bab 4	
8.	7 Juli 2025	Finalisasi Laporan Skripsi	

Menyetujui KPS D4 Keuangan dan Perbankan  
Depok, 8 Juli 2025

Heri Abrianto, S.E., M.M.  
NIP. 196510051997021001



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,  
RISET, DAN TEKNOLOGI  
**POLITEKNIK NEGERI JAKARTA**  
JURUSAN AKUNTANSI

Jl. Prof. Dr. G. A. Siwabessy, Kampus UI, Depok, 16425  
Telepon (021) 7863534, 7864827, 786426, 7270042, 7270035  
Fax (021) 7270034, (021) 7270036 Hunting  
Laman <http://www.pnj.ac.id> e-pos. [humas@pnj.ac.id](mailto:humas@pnj.ac.id)

**LEMBAR REVISI SIDANG TUGAS AKHIR – PEMBIMBING**

1. Nama Mahasiswa : Putri Helena Pane
2. NIM : 2104421060
3. Program Studi : D4 Keuangan dan Perbankan
4. Judul Tugas Akhir : Pengaruh Keamanan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Gen Z Pada *E-wallet* DANA
5. Dosen Pembimbing : Rahmanita Vidyasari, S.T., M.T.

No	Revisi	Hasil Revisi	Keterangan *)
1	Abstrak	Telah direvisi	ACC
2	Lengkapi tentang DANA	Telah direvisi	ACC
3	Kriteria sampel	Telah direvisi	ACC
4	Tabel BAB IV	Telah direvisi	ACC
5	Kesimpulan	Telah direvisi	ACC

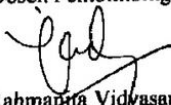
**Catatan:**

Revisi diisi Dosen Pembimbing

Hasil Revisi diisi mahasiswa apa saja yang sudah di perbaiki

Keterangan diisi Dosen dan ditulis kata ACC bila hasil revisi telah sesuai

Depok, 17 Juli 2025  
Dosen Pembimbing

  
Rahmanita Vidyasari, S.T., M.T.  
NIP. 198612062014042001

**Note:** Dosen memberikan tanda tangan setelah mahasiswa menyelesaikan revisi



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,  
RISET, DAN TEKNOLOGI  
**POLITEKNIK NEGERI JAKARTA**  
JURUSAN AKUNTANSI

Jl. Prof. Dr. G. A. Siwabessy, Kampus UL Depok, 16425  
Telepon (021) 7863534, 7864827, 786426, 7270042, 7270035  
Fax (021) 7270034, (021) 7270036 Hunting  
Laman: <http://www.pnj.ac.id> e-pos: [humas@pnj.ac.id](mailto:humas@pnj.ac.id)

**LEMBAR REVISI SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI – PENGUJI**

1. Nama Mahasiswa : Putri Helena Pane
2. NIM : 2104421060
3. Program Studi : D4 Keuangan dan Perbankan
4. Judul Skripsi : Pengaruh Keamanan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Gen Z Pada *E-wallet* DANA
5. Dosen Penguji : Rodiana Listiawati, S.E.,M.M.

No.	Revisi	Hasil Revisi	Keterangan *)
1	Revisi BAB I	Revisi pada pertanyaan dan tujuan penelitian.	
2	Revisi BAB II	Revisi pada teori financial technology, variabel kualitas pelayanan, kerangka pemikiran dan hipotesis.	
3	Revisi BAB II	Revisi pada rumus pengambilan sampel dan kriteria responden.	

**Catatan:**

Revisi diisi Dosen Penguji

Hasil Revisi diisi mahasiswa apa saja yang sudah di perbaiki

Keterangan diisi Dosen dan ditulis kata ACC bila hasil revisi telah sesuai

Depok, 7 Mei 2025

Dosen Penguji

Rodiana Listiawati, S.E.,M.M.

NIP. 196106111988032002

*Note: Dosen memberikan tanda tangan setelah mahasiswa menyelesaikan revisi*



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,  
RISET, DAN TEKNOLOGI  
**POLITEKNIK NEGERI JAKARTA**  
JURUSAN AKUNTANSI

Jl. Prof. Dr. G. A. Siwabessy, Kampus UI, Depok, 16425  
Telepon (021) 7863534, 7864827, 786426, 7270042, 7270035  
Fax (021) 7270034, (021) 7270036 Hunting  
Laman: <http://www.pnj.ac.id> e-pos: [humas@pnj.ac.id](mailto:humas@pnj.ac.id)

**FORMULIR KELAYAKAN PROPOSAL SKRIPSI**

Pada hari Rabu, 7 Mei 2025 telah dilaksanakan seminar proposal skripsi mahasiswa Jurusan Akuntansi.

- |                  |  |
|------------------|--|
| 1. Nama          | : Putri Helena Pane  |
| 2. NIM           | : 2104421060   |
| 3. Program Studi | : D4 Keuangan dan Perbankan  |
| 4. Judul Skripsi | : Pengaruh Keamanan dan Kualitas Pelayanan Terhadap<br>Kepuasan Pengguna Gen Z Pada <i>E-wallet</i> DANA |
| 5. Dosen Penguji | : Rodiana Listiawati, S.E.,M.M.  |
| 6. Kesimpulan    | : Layak/ <del>Tidak Layak</del>  |

Dosen Penguji

Rodiana Listiawati, S.E.,M.M.

NIP. 196106111988032002