

## **ABSTRAK**

### **ANALISIS PENGARUH E-SERVICE QUALITY E-MONEY TERHADAP E-SATISFACTION**

**(Studi pada Mahasiswa Universitas Lampung yang Menggunakan Layanan  
Aplikasi E-money DANA Dompet Digital)**

**Oleh**

**ROFI KUNCORO PUTRA**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *E-Service Quality E-money* terhadap kepuasan konsumen yang menggunakan layanan aplikasi DANA Dompet Digital. Jenis penelitian ini adalah penelitian survey dengan purposive sebagai teknik sampling, populasi penelitian ini adalah konsumen mahasiswa Universitas Lampung yang menggunakan layanan aplikasi DANA Dompet Digital dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Analisis uji yang digunakan adalah regresi linier berganda. Hasil analisis data menunjukan bahwa secara parsial terdapat satu variabel independen yaitu *Efficiency* yang tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen yang menggunakan aplikasi DANA Dompet Digital, dan terdapat tiga variabel independen yaitu *fulfilment*, *system availability*, dan *privacy* yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen yang menggunakan aplikasi DANA Dompet Digital. Secara simultan, seluruh variabel independen secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel independen (Y). Kesimpulan : *Efficiency*, *fulfilment*, *system availability*, dan *privacy* memiliki pengaruh secara simultas terhadap kepuasan konsumen yang menggunakan aplikasi DANA Dompet Digital.

**Kata Kunci :** *Efficiency*, *Fulfilment*, *System Availability*, *Privacy*, Kepuasan Konsumen

## ***ABSTRACT***

***THE INFLUENCE ANALYSIS OF E-SERVICE QUALITY OF E-MONEY ON E-SATISFACTION (Study on University of Lampung Students who use the DANA E-money Digital wallet Application service)***

***By***

***ROFI KUNCORO PUTRA***

*This study aimed to ascertain the influence of e-service quality of e-money customers who use the DANA digital wallet application service on customer satisfaction. This was a survey study using a purposive sampling technique. The population for this study was University of Lampung students who use the DANA digital wallet application service. There were 100 respondents in total. Multiple linear regression was used as the test analysis. The data analysis results indicate that there is one independent variable, which is efficiency, that has no influence on customer satisfaction when using the DANA Digital wallet application, and three independent variables, which are fulfillment, system availability, and privacy, that all have an influence on customer satisfaction when using the DANA Digital wallet application. Simultaneously, the influence of all independent variables on the independent variable is significant (Y). Conclusion: Efficiency, fulfillment, system availability, and privacy have a simultaneous influence on the DANA Digital wallet application customer satisfaction.*

***Keywords:*** *Efficiency, Fulfilment, System Availability, Privacy, Customer Satisfaction*