



Department of Digital Business

**Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)**

Homepage: <https://journal.ilmudata.co.id/index.php/RIGGS>

Vol. 4 No. 3 (2025) pp: 6075-6082

P-ISSN: 2963-9298, e-ISSN: 2963-914X

## Pengaruh *E-Service Quality* dan Persepsi Kemudahan Penggunaan terhadap Kepuasan Pengguna *E-Wallet* Dana

Dina Agustina<sup>1</sup>, Syofiatul Safitri<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Riau

[dina.agustina6041@student.unri.ac.id](mailto:dina.agustina6041@student.unri.ac.id), [syofia.s@lecturer.unri.ac.id](mailto:syofia.s@lecturer.unri.ac.id)

### Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *e-service quality* dan persepsi kemudahan penggunaan terhadap kepuasan pengguna *e-wallet* DANA pada mahasiswa Universitas Riau. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa Universitas Riau yang berjumlah 41.103 mahasiswa, dengan sampel sebanyak 384 mahasiswa yang ditentukan menggunakan rumus Lemeshow dan teknik purposive sampling. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji statistik melalui regresi linear berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi. Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel *e-service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan nilai  $t_{hitung} 7,871 > t_{tabel} 1,966$  dan nilai signifikansi  $0,001 < 0,05$ . Variabel persepsi kemudahan penggunaan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan nilai  $t_{hitung} 4,696 > t_{tabel} 1,966$  dan nilai signifikansi  $0,001 < 0,05$ . Hasil uji simultan (uji F) diperoleh nilai  $F_{hitung} 38,490 > F_{tabel} 3,02$  dengan signifikansi  $0,001 < 0,05$ , yang berarti *e-service quality* dan persepsi kemudahan penggunaan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Nilai Adjusted R Square sebesar 0,533, yang menunjukkan bahwa kedua variabel mampu menjelaskan kepuasan pengguna sebesar 53,3%, sedangkan sisanya sebesar 46,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

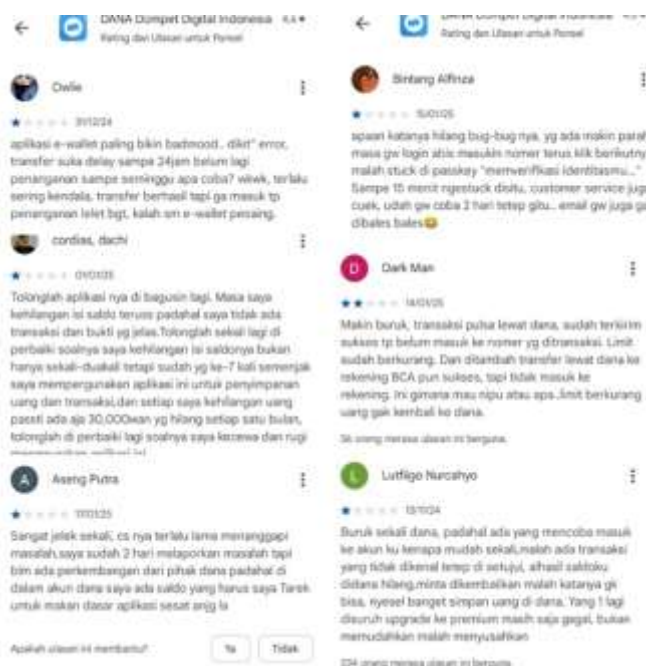
*Kata kunci:* *E-Service Quality*, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Kepuasan Pengguna, *E-Wallet*, DANA.

### 1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang semakin pesat pada era digital saat ini telah membawa perubahan besar dalam kehidupan masyarakat. Kemajuan teknologi telah membuat berbagai aktivitas menjadi lebih mudah, cepat, dan efisien, termasuk dalam hal transaksi keuangan. Jika dahulu masyarakat masih bergantung pada uang tunai dalam melakukan pembayaran, kini masyarakat mulai beralih pada penggunaan layanan digital yang dianggap lebih praktis dan aman. Salah satu inovasi dalam bidang keuangan yang berkembang pesat adalah dompet digital (*e-wallet*), yang memberikan kemudahan bagi pengguna dalam melakukan transaksi kapan saja dan di mana saja tanpa harus membawa uang tunai.

Dompet digital semakin diminati oleh masyarakat karena mampu memberikan berbagai manfaat, seperti kemudahan bertransaksi, kecepatan proses pembayaran, keamanan sistem, serta adanya berbagai promo menarik. Beberapa *e-wallet* yang banyak digunakan di Indonesia antara lain GoPay, OVO, ShopeePay, LinkAja, dan DANA. Persaingan antar penyedia layanan ini sangat ketat, masing-masing berupaya memberikan layanan terbaik untuk menarik dan mempertahankan penggunanya. Menurut laporan Data Reportal, jumlah pengguna internet di Indonesia telah mencapai 185,3 juta jiwa, yang sebagian besar aktif menggunakan layanan digital, termasuk *e-wallet*, untuk mendukung aktivitas sehari-hari.

DANA merupakan salah satu *e-wallet* yang berkembang pesat sejak resmi diluncurkan pada tahun 2018. Aplikasi ini hadir dengan berbagai fitur yang mendukung kebutuhan pengguna, seperti transfer saldo, pembayaran tagihan, pembelian pulsa, hingga transaksi di merchant yang bekerja sama. Selain itu, DANA juga sering memberikan promo berupa potongan harga dan *cashback* untuk meningkatkan daya tariknya. Namun demikian, popularitas aplikasi ini tidak lepas dari berbagai kendala yang dialami pengguna.



**Gambar 1. Review Keluhan Pengguna Aplikasi DANA**

Sumber: *Google Playstore*, 2025

Berdasarkan ulasan pengguna di *Google Playstore*, masih banyak ditemukan keluhan terkait penggunaan aplikasi DANA. Beberapa masalah yang sering muncul di antaranya adalah gangguan sistem, kegagalan transaksi, serta lambatnya respons dari layanan pelanggan. Keluhan-keluhan tersebut menunjukkan bahwa kualitas layanan aplikasi masih perlu ditingkatkan agar dapat memenuhi harapan pengguna. Jika permasalahan ini tidak segera diatasi, maka berpotensi menurunkan tingkat kepuasan pengguna. Rendahnya kepuasan pengguna akan menjadi ancaman bagi keberlangsungan layanan karena pengguna bisa saja berpindah ke aplikasi lain yang dianggap lebih baik.

Kepuasan pengguna merupakan salah satu aspek penting bagi perusahaan penyedia layanan digital. Menurut (Nainggolan et al., 2022) menunjukkan bahwa pelanggan yang merasa puas cenderung melakukan pembelian berulang. Hal ini menunjukkan bahwa perasaan puas akan membuat pelanggan cenderung tetap menggunakan aplikasi dan bahkan merekomendasikannya kepada orang lain. Sebaliknya, jika pengguna tidak puas, maka mereka akan dengan mudah beralih ke aplikasi lain. Oleh karena itu, menjaga dan meningkatkan kepuasan pengguna menjadi strategi penting yang harus diperhatikan perusahaan, termasuk oleh DANA.

Faktor yang dapat memengaruhi kepuasan pengguna di antaranya adalah *e-service quality* merupakan kualitas layanan yang diberikan penyedia layanan digital dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna secara online. Kualitas ini mencakup aspek keandalan sistem, keamanan, privasi, serta responsivitas terhadap keluhan pengguna (Zeithaml et al., 2002). Dalam konteks dompet digital seperti DANA, kualitas layanan yang cepat, aman, dan andal sangat penting karena berpengaruh langsung terhadap kepuasan pengguna. Selain itu, persepsi kemudahan penggunaan juga berperan penting dalam membentuk kepuasan pengguna. Menurut (Davis, 1989), kemudahan penggunaan adalah tingkat sejauh mana seseorang merasa teknologi mudah dipahami dan digunakan tanpa usaha yang besar. Jika aplikasi mudah dipelajari dan dioperasikan, maka pengguna akan lebih sering mememanfaatkannya. Sebaliknya, hambatan teknis dapat menurunkan kepuasan pengguna dan memperburuk pengalaman mereka.

Universitas Riau dipilih sebagai lokasi penelitian karena merupakan salah satu universitas terbesar di Sumatera dengan mahasiswa dari berbagai latar belakang yang aktif menggunakan teknologi digital. Mahasiswa dikenal adaptif terhadap perkembangan teknologi serta menyukai kepraktisan, termasuk dalam sistem pembayaran. *E-wallet* DANA menjadi salah satu pilihan transaksi karena menawarkan kemudahan dan efisiensi. Namun, sebagian mahasiswa masih ragu menggunakannya secara penuh akibat keluhan seperti kehilangan saldo, gangguan sistem, dan kendala teknis, sehingga menimbulkan keraguan untuk menjadikannya sebagai alat transaksi utama. Hal ini dapat dilihat pada tabel hasil pra-riset berikut:

Tabel 1. Hasil Pra-Riset keluhan Pengguna DANA

Nama Mahasiswa	Keluhan Terkait DANA
Illya Sep***iana	Aplikasi kadang eror, dana transaksi yang masuk tidak ada pada tampilan layar, padahal di riwayat sudah masuk.
Ellen N***sa	Pada saat tranfer terjadi penundaan pemindahan saldo.
Jona**n S*t*	gagal saat bertransaksi dikarenakan aplikasi error Isi pulsa, saldo kepotong pulsa ga masuk
Ayu M**a	pada saat pengiriman dan pembelian kadang delay 3 menit.

Berdasarkan hasil pra-riset, terdapat beberapa responden yang mengalami kendala dalam penggunaan aplikasi DANA. Permasalahan yang paling umum meliputi aplikasi error, keterlambatan pemindahan saldo, saldo terpotong, kesulitan login, serta gangguan saat transaksi. Kondisi ini menunjukkan bahwa masih ada aspek yang perlu ditingkatkan dalam layanan *e-wallet* DANA agar dapat memberikan pengalaman pengguna yang lebih optimal. Fenomena ini menarik untuk diteliti karena penggunaan *e-wallet* sudah menjadi bagian dari gaya hidup masyarakat, khususnya di kalangan mahasiswa. Mahasiswa merupakan generasi muda yang sangat dekat dengan teknologi digital dan sering menggunakan layanan *e-wallet* untuk mendukung aktivitas sehari-hari, seperti pembayaran makanan, transportasi, maupun belanja daring. Dengan demikian, mahasiswa dapat dijadikan sebagai responden yang tepat untuk menilai bagaimana *e-service quality* dan persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *e-wallet* DANA. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *e-service quality* dan persepsi kemudahan penggunaan terhadap kepuasan pengguna *e-wallet* DANA pada mahasiswa Universitas Riau.

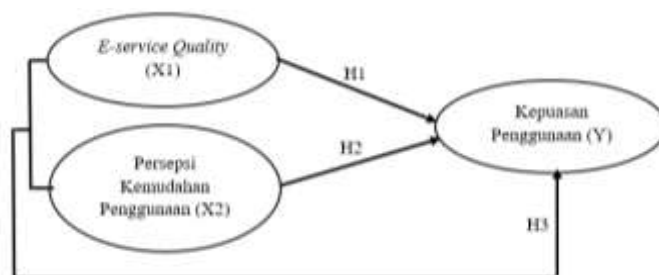
## 2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Menurut Sugiyono (2022), pendekatan kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *positivisme*, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah diterapkan. Lokasi penelitian dilakukan di Universitas Riau dengan populasi seluruh mahasiswa aktif yang menggunakan aplikasi *e-wallet* DANA. Jumlah sampel ditentukan dengan rumus *Lemeshow*, sehingga diperoleh 384 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling* dengan kriteria mahasiswa aktif Universitas Riau yang telah menggunakan aplikasi DANA minimal dua kali.

Instrumen penelitian berupa kuesioner dengan skala Likert 1–5, yang terdiri dari tiga variabel utama yaitu: *E-Service Quality* (X1) dengan tujuh indikator (*efficiency, system availability, fulfillment, privacy, responsiveness, compensation, dan contact*), Persepsi Kemudahan Penggunaan (X2) dengan empat indikator (tahap instalasi mudah, mudah dipelajari dan mudah digunakan, dapat dikontrol, dan fleksibel), serta Kepuasan Pengguna (Y) dengan empat indikator (perasaan puas, selalu membeli produk, akan merekomendasikan kepada orang lain, dan terpenuhinya harapan pelanggan setelah membeli produk).

Data yang diperoleh dianalisis dengan *software* SPSS 27 melalui beberapa tahap, yaitu uji instrumen (validitas dan reliabilitas), uji asumsi klasik (normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas), serta analisis regresi linier berganda. Uji hipotesis dilakukan menggunakan uji parsial (uji t), uji simultan (uji F), dan koefisien determinasi ( $R^2$ ) untuk melihat besarnya kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen.

Untuk memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai keterkaitan antar variabel penelitian, model hipotesis disajikan pada gambar berikut:



Gambar 2. Model Hipotesis

Hipotesis yang dibuat dalam studi ini ialah sebagai berikut:

H1: *e-service quality* dapat memengaruhi kepuasan pengguna

H2: Persepsi kemudahan penggunaan dapat memengaruhi kepuasan pengguna

H3: *e-service quality* dan persepsi kemudahan penggunaan secara bersama-sama dapat memengaruhi kepuasan pengguna.

### 3. Hasil dan Pembahasan

#### 3.1 Uji Validitas

Hasil uji validitas pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel dibawah ini

Tabel 2. Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	r hitung	r tabel	Keterangan
<i>E-Service Quality</i> (X1)	X1.1	0,330	0,100	Valid
	X1.2	0,316	0,100	Valid
	X1.3	0,467	0,100	Valid
	X1.4	0,395	0,100	Valid
	X1.5	0,493	0,100	Valid
	X1.6	0,649	0,100	Valid
	X1.7	0,641	0,100	Valid
Persepsi Kemudahan Penggunaan (X2)	X2.1	0,494	0,100	Valid
	X2.2	0,542	0,100	Valid
	X2.3	0,631	0,100	Valid
	X2.4	0,693	0,100	Valid
Kepuasan Pengguna (Y)	Y1	0,554	0,100	Valid
	Y2	0,552	0,100	Valid
	Y3	0,599	0,100	Valid
	Y4	0,485	0,100	Valid

Sumber: Data Olahan SPSS 27

Dari tabel 2 dapat disimpulkan bahwa semua pernyataan dalam kuisioner untuk setiap variabel dianggap valid karena nilai  $r_{hitung} > \text{nilai } r_{tabel}$ .

#### 3.2 Uji Reliabilitas

Hasil uji reliabilitas dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel dibawah ini

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Nilai Ketetapan	Keterangan
<i>E-Service Quality</i> (X <sub>1</sub> )	0,818	0,60	Reliabel
Persepsi Kemudahan Penggunaan (X <sub>2</sub> )	0,789	0,60	Reliabel
Kepuasan Pengguna (Y)	0,870	0,60	Reliabel

Sumber: Data Olahan SPSS 27

Dari tabel 3 menunjukkan nilai *cronbach's alpha* untuk semua item pernyataan melebihi nilai ketetapan, yaitu 0,60.

### 3.3 Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda bertujuan untuk memprediksi atau menjelaskan nilai dari variabel dependen berdasarkan nilai-nilai variabel independen yang terkait. Berikut hasil Uji regresi linear berganda:

Tabel 4. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	5.019	1.195		4.200	.001
<i>E-service quality</i>	.282	.039	.343	7.210	.001
Persepsi kemudahan penggunaan	.169	.047	.172	3.616	.001

a. *Dependent* Variabel: Kepuasan pengguna

Sumber: Data Olahan SPSS 27

Berdasarkan tabel 4, diperoleh persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = 5,019 + 0,282X_1 + 0,169X_2$$

Berdasarkan persamaan tersebut digambarkan sebagai berikut:

- Konstanta (a) sebesar 5,019 menunjukkan apabila *e-Service Quality* dan Persepsi Kemudahan Penggunaan dalam penelitian ini adalah 0 maka nilai Kepuasan Pengguna sebesar 5,019
- Koefisien regresi *e-Service Quality* sebesar 0,282 yang berarti jika *e-Service Quality* meningkat 1 satuan maka Kepuasan pengguna akan meningkat sebesar 0,282 satuan.
- Koefisien regresi Persepsi Kemudahan Penggunaan sebesar 0,169 yang berarti jika Persepsi Kemudahan Penggunaan meningkat 1 satuan maka Kepuasan Pengguna akan meningkat sebesar 0,169 satuan.

### 3.4 Uji t (parsial)

Uji t dilakukan untuk mengevaluasi pengaruh satu variabel independen terhadap variabel dependen. Ketika nilai thitung melebihi  $t_{tabel}$ , atau  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dengan tingkat signifikansi kurang dari 0,05, terjadi pengaruh signifikansi antara variabel independent dengan variabel dependen secara parsial. Untuk mengetahui nilai  $t_{tabel}$  digunakan rumus sebagai berikut:

$$df = n - 2$$

$$df = 384 - 2$$

$$df = 382$$

keterangan:

$df = degree\ of\ freedom$  (derajat kebebasan)

n = jumlah responden

Dengan nilai koefisien ( $\alpha$ ) sebesar 5% atau 0,05, didapatkan nilai  $t_{tabel}$  1,966

Berikut adalah hasil uji hipotesis secara parsial atau uji t:

Tabel 5. Hasil Uji t (Parsial)

Model	t	Sig.
<i>E-Service Quality</i>	7,871	0,001
Persepsi Kemudahan Penggunaan	4,696	0,001

Sumber: Data Olahan SPSS 27

- a) Output uji t untuk variabel *e-Service Quality* dan Kepuasan Pengguna adalah  $7,871 > 1,966$ . Sehingga hipotesis pertama ( $H_1$ ) menyatakan bahwa *e-service quality* ( $X_1$ ) memiliki pengaruh kepada kepuasan pengguna ( $Y$ ) di *e-wallet* DANA pada Mahasiswa Universitas Riau dapat diterima.
- b) Output uji t untuk variabel Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Kepuasan Pengguna adalah  $4,696 > 1,966$ , sehingga hipotesis kedua ( $H_2$ ) menyatakan bahwa persepsi kemudahan penggunaan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna ( $Y$ ) di *e-wallet* DANA pada mahasiswa Universitas Riau dapat diterima.

### 3.5 Uji F (simultan)

Uji F dilakukan untuk mengevaluasi pengaruh variabel independent terhadap variabel dependen secara keseluruhan. Untuk mengetahui nilai  $F_{tabel}$  digunakanlah rumus sebagai berikut:

$$df1 = k$$

$$df1 = 2$$

$$df2 = n-k-1$$

$$df2 = 384 - 2 - 1$$

$$df2 = 381$$

keterangan:

k = jumlah variabel bebas

n = jumlah responden

digunakan nilai koefisien ( $\alpha$ ) sebesar 5% atau 0,05, sehingga nilai  $F_{tabel}$  yang didapat adalah 3,02. Berikut adalah hasil uji hipotesis secara simultan atau uji F:

Tabel 6. Hasil Uji F (Simultan)

	<i>Model</i>	<i>Sum of Squares</i>	<i>Df</i>	<i>Mean Square</i>	<i>F</i>	<i>Sig.</i>
1	Regression	289.799	2	144.899	38.490	.001 <sup>b</sup>
	Residual	1434.303	381	3.765		
	Total	1724.102	383			
a. <i>Dependent Variable: TOTAL Kepuasan Pengguna</i>						
b. <i>Predictors: (Constant), TOTAL Persepsi Kemudahan Penggunaan, TOTAL E-service quality</i>						

Sumber: Olahan Data SPSS 27

Berdasarkan tabel 6, terlihat bahwa nilai  $F_{hitung}$  adalah  $38,490 > 3,02$  dengan nilai signifikansi 0,001. Nilai ini mengindikasikan bahwa *e-service quality* ( $X_1$ ) dan persepsi kemudahan penggunaan ( $X_2$ ) secara bersama-sama memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan pengguna ( $Y$ ).

### 3.6 Uji koefisien determinasi ( $R^2$ )

Hasil uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) dapat dilihat pada tabel dibawah ini

Tabel 7. Uji koefisien determinasi ( $R^2$ )

<i>Model</i>	<i>R</i>	<i>R Square</i>	<i>Adjusted R Square</i>	<i>Std. Error of the Estimate</i>
1	.732 <sup>a</sup>	.535	.533	1.66523
a. <i>Predictors: (Constant), persepsi kemudahan penggunaan, e-service quality</i>				
b. <i>Dependen Variabel: Kepuasan pengguna</i>				

Sumber: Data Olahan SPSS 27

Berdasarkan tabel 7 diperoleh nilai koefisien determinasi atau *Adjusted R Square* sebesar 0,533 atau 53,3% yang berarti sebesar 53,3% kepuasan pengguna dapat dijelaskan oleh variabel *e-service quality* dan persepsi kemudahan penggunaan, sedangkan sisanya 46,7% dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

### 3.7 Pembahasan

#### 3.7.1 Pengaruh *E-Service Quality* terhadap Kepuasan Pengguna

Hasil uji parsial menunjukkan *e-service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan nilai  $t_{hitung} 7,871 > t_{tabel} 1,966$  dan signifikansi  $0,001 < 0,05$ . Koefisien sebesar 0,282 menunjukkan setiap peningkatan *e-service quality* akan meningkatkan kepuasan pengguna. Temuan ini menegaskan bahwa kualitas layanan elektronik menjadi faktor penting dalam menciptakan kepuasan, sejalan dengan penelitian (Mediti, 2020), (Akhmadi & Martini, 2020), serta (Najib et al., 2022) yang menekankan peran *e-service quality* dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas konsumen. Pada *e-wallet* DANA, indikator tertinggi terdapat pada *efficiency* (efisiensi transaksi), sedangkan skor terendah ada pada *responsiveness* (daya tanggap customer service), yang masih dianggap kurang mampu menyelesaikan masalah pengguna.

#### 3.7.2 Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Pengguna

Uji parsial menunjukkan persepsi kemudahan penggunaan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan nilai  $t_{hitung} 4,696 > t_{tabel} 1,966$  dan signifikansi  $0,001 < 0,05$ . Koefisien sebesar 0,169 mengindikasikan peningkatan kemudahan penggunaan akan meningkatkan kepuasan. Hasil ini sejalan dengan TAM (Davis, 1989) serta penelitian (Meyrilliana & Samsir, 2020), (Chusnah & Indriana, 2021), dan (Putra & Raharjo, 2021) yang menegaskan bahwa kemudahan penggunaan mendorong kepuasan konsumen. Pada *e-wallet* DANA, indikator tertinggi terdapat pada tahap instalasi muda, sedangkan skor terendah pada aspek fleksibilitas yang dinilai masih terbatas dalam mendukung berbagai kebutuhan transaksi.

#### 3.7.3 Pengaruh *E-Service Quality* dan Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Pengguna

Uji simultan (uji F) menunjukkan *e-service quality* dan persepsi kemudahan penggunaan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Dengan  $F_{hitung} 38,490 > F_{tabel} 3,02$  dan nilai signifikansi  $0,001 < 0,05$ . *Adjusted R Square* sebesar 0,533 menunjukkan kedua variabel mampu menjelaskan 53,3% variasi kepuasan pengguna. Indikator dengan skor tertinggi adalah terpenuhinya harapan pelanggan, yang mencerminkan terpenuhinya harapan pengguna terhadap layanan DANA. Namun, indikator kepuasan pengguna mendapat skor terendah, mengindikasikan bahwa kepuasan belum sepenuhnya membentuk loyalitas karena adanya persaingan dengan aplikasi *e-wallet* lain.

### 4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,533 atau 53,3%, yang berarti kepuasan pengguna *e-wallet* DANA dapat dijelaskan oleh variabel *e-service quality* dan persepsi kemudahan penggunaan, sedangkan sisanya sebesar 46,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti. Nilai F-hitung sebesar 38,490 > F-tabel 3,02 dengan signifikansi  $0,001 < 0,05$  menunjukkan bahwa *e-service quality* dan persepsi kemudahan penggunaan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Secara parsial, variabel *e-service quality* memiliki nilai t-hitung  $7,871 > t_{tabel} 1,966$  dengan signifikansi  $0,001 < 0,05$  sehingga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Variabel persepsi kemudahan penggunaan memiliki nilai t-hitung  $4,696 > t_{tabel} 1,966$  dengan signifikansi  $0,001 < 0,05$  sehingga juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

### Referensi

1. Akhmadi, M. D. D., & Martini, E. (2020). "Pengaruh E-Service Quality Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Aplikasi Ovo", *Jurnal Mitra Manajemen*, 4(5), 708–720. <https://doi.org/10.52160/ejmm.v4i5.385>
2. Chusnah, C., & Indriana, K. (2021). "Pengaruh Kemudahan dan Keamanan Terhadap Kepuasan Konsumen Fintech", *Jurnal Kinerja*, 3(1), 111–122.
3. Davis, F. D. (1989). "Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology", *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340. <https://doi.org/10.2307/249008>
4. Mediti, O. C. S. P. (2020). "Analisis Pengaruh Harga dan Kualitas Layanan Elektronik terhadap Kepuasan Konsumen pada Pengguna Aplikasi Shopee", *Jurnal Ilmu Manajemen*, 8(4), 1290–1300. <https://doi.org/10.26740/jim.v8n4>
5. Meyrilliana, P., & Samsir, & A. K. (2020). "Pengaruh persepsi kemudahan penggunaan, persepsi manfaat dan kepercayaan terhadap kepuasan dan niat menggunakan kembali aplikasi ovo pada mahasiswa pascasarjana universitas riau", *Jurnal Tepak Manajemen Bisnis*, 12(1), 151–170. <https://jtmb.ejournal.unri.ac.id/index.php/JTMB/article/download/7857/6788>
6. Nainggolan, B. M. H., Soerjanto, Nurwati, E., & Triana, N. (2022). "A Customer Value Approach to Increase Customer Satisfaction and Loyalty at Fast-Casual Dining Restaurant: The Mediating Role of Trust. *African Journal of Hospitality*", *Tourism and Leisure*, 11(1), 86–101. <https://doi.org/10.46222/ajhtl.770720.213>
7. Najib, R. G., Dewi, R. S., & Suryoko, S. (2022). "Pengaruh Kualitas Produk dan E-Service Quality terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Konsumen Lazada di Semarang)", *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 11(2), 347–358. <https://doi.org/10.14710/jiab.2022.34731>

8. Putra, D. N. G., & Raharjo, S. T. (2021). "Analisis Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kualitas Layanan, Dan Persepsi Manfaat Terhadap Loyalitas Pengguna Dengan Kepuasan Pengguna Sebagai Variabel Intervening (Studi pada Pengguna Aplikasi Grab di Kota Semarang)", *Diponegoro Journal of Management*, 10(6), 1–15. <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/dbr>
9. Sugiyono. (2022). "Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D". Bandung: Alfabeta.
10. Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Malhotra, A. (2002). "Service Quality Delivery through Web Sites: A Critical Review of Extant Knowledge", *Journal of the Academy of Marketing Science*, 30(4), 362–375