AKADEMIK E-ISSN 2774-888X
Jurnal Mahasiswa Ekonomi & Bisnis
Vol. 5, No. 1, Januari 2025

Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Layanan dan Persepsi Manfaat terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Dana pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan

Eurica Imannuela Elfri br. Panjaitan[1], Jufri Darma[2], Azizul Kholis[3], Tapi Rumondanag Sari Siregar[4] ,Taufik Hidayat[5]
Universitas Negeri Medan, Indonesia
eurikapanjaitan@gmail.com

Submitted: 25th Oct 2024 | **Edited**: 24th Dec 2024 | **Issued**: 01st Jan 2025

Cited on: Panjaitan, E. I. E., Darma, J., Kholis, A., Siregar, T. R. S., & Hidayat, T. (2025). Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Layanan dan Persepsi Manfaat terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Dana pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan. *AKADEMIK: Jurnal Mahasiswa Ekonomi & Bisnis, 5*(1), 518-528.

ABSTRACT

The DANA application is an important non-cash payment platform for users, especially to assess quality and increase their satisfaction. This research aims to analyze the influence of information quality, service quality and perceived benefits on DANA application user satisfaction among students at the Faculty of Economics, Medan State University. The research population consisted of students who used the DANA application, with a sample of 100 respondents taken using convenience sampling techniques. Data were analyzed using the Partial Least Square (PLS) method via SmartPLS software, which includes the PLS Algorithm test, Bootstrapping, and hypothesis testing with a p-value < 0.05. The analysis results show that the average variance is above 0.5 and the outer loading indicator is greater than 0.7. The first hypothesis, which states that information quality influences DANA application user satisfaction, is accepted with a p-value of 0.000 < 0.05. The second hypothesis, which states that service quality influences DANA application user satisfaction, was also accepted with a p-value of 0.017 < 0.05. The third hypothesis, which states that perceived usefulness influences DANA application user satisfaction, is accepted with a p-value of 0.003 < 0.05.

Keywords: Information Quality, Service Quality, Perceived Benefits, User Satisfaction

PENDAHULUAN

Di era digitalisasi, teknologi komputer mempermudah berbagai aktivitas, termasuk mengotomatiskan pengolahan data manual. Salah satu kemajuan teknologi adalah pada sistem informasi akuntansi (SIA), yang merupakan kumpulan data terkontrol dengan komponen perangkat keras dan lunak untuk mengubah data menjadi informasi. SIA berfungsi memproses transaksi keuangan dan non-keuangan yang memengaruhi transaksi keuangan (Zamzami, 2021).

Davis (2014) mengembangkan *Technology Acceptance Model* (TAM) untuk mengukur penerimaan pengguna terhadap sistem informasi, dengan dua variabel utama: persepsi kemudahan dan persepsi manfaat teknologi. Kedua faktor ini memengaruhi niat pengguna untuk memanfaatkan sistem (Mertens et al., 2016). Kemajuan teknologi informasi juga mengubah cara masyarakat bertransaksi, beralih dari tunai ke non-tunai. Namun, sebagian masih menggunakan uang tunai karena berbagai alasan, termasuk kekhawatiran akan risiko membawa uang dalam jumlah besar, seperti kehilangan, pencurian, atau kelalaian.

Kemajuan teknologi telah melahirkan teknologi finansial (Fintech), termasuk dompet digital (e-wallet). Fintech adalah integrasi jasa keuangan dengan teknologi modern yang mempermudah aktivitas bisnis dan transaksi masyarakat. Menurut Bank Indonesia (PBI Nomor 19/12/PBI/2017), Fintech menciptakan produk, layanan, atau model bisnis baru yang mendukung stabilitas moneter, efisiensi, keamanan, dan keandalan sistem pembayaran. Meskipun menawarkan kemudahan, masyarakat tetap harus berhati-hati terhadap potensi risiko.

Dompet digital menjadi pilihan favorit masyarakat belakangan ini. Layanan ini adalah inovasi modern dalam sistem pembayaran elektronik berbasis aplikasi yang memungkinkan pengguna menyimpan uang dan melakukan transaksi melalui smartphone (Prameswari et al., 2021). Berbeda dengan produk bank digital, dompet digital lebih praktis karena tidak memerlukan pembukaan rekening di bank konvensional. Pengguna hanya perlu mendaftar melalui aplikasi di ponsel untuk langsung menikmati fitur-fiturnya. Dompet digital memudahkan berbagai transaksi harian, seperti membayar tagihan listrik, belanja online, hingga memesan makanan.

Salah satu dompet digital Indonesia, DANA, diluncurkan pada 2017 oleh PT Espay Debit Indonesia Koe. DANA menawarkan transaksi nontunai yang cepat dan praktis, termasuk pembayaran tagihan, pembelian pulsa, transfer uang, dan transaksi e-commerce.

 E-ISSN 2774-888X



Gambar 1. Infografis pertumbuhan DANA sepanjang 2021
Sumber : DANA, Teknogav 2022

Infografis di Gambar 1.2 menunjukkan bahwa jumlah pengguna aktif aplikasi DANA mencapai 100 juta pada akhir 2021, meningkat 90% dibandingkan tahun sebelumnya. Pencapaian ini mengukuhkan DANA sebagai salah satu pilihan utama konsumen untuk kebutuhan transaksi sehari-hari. Pertumbuhan ini didorong oleh kemudahan, efisiensi, dan beragam layanan yang ditawarkan aplikasi DANA, terutama bagi generasi muda. Generasi muda, khususnya mahasiswa, menunjukkan minat besar terhadap inovasi seperti dompet digital dan berpotensi menjadi pelopor penggunaannya. Mereka cepat beradaptasi dengan teknologi pembayaran berbasis aplikasi, sehingga dapat mendorong penyebaran penggunaannya di masyarakat.

Penelitian terdahulu menunjukkan beberapa faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna aplikasi dompet digital:

1. Kualitas Informasi: Informasi yang lengkap, akurat, relevan, dan mudah dipahami meningkatkan kepuasan pengguna (Erina et al., 2024; Salim et al., 2021).
2. Kualitas Layanan: Pelayanan yang baik memenuhi harapan pengguna dan meningkatkan kepuasan mereka (Siregar, 2023; Bilqis & Fietroh, 2024).
3. Persepsi Manfaat: Manfaat sesuai ekspektasi pengguna mendorong rasa puas terhadap aplikasi (Mawhinney & Lederer, 1990; MT & Sukresna, 2021).

Berdasarkan temuan ini, penelitian dilakukan untuk mengkaji pengaruh kualitas informasi, kualitas layanan, dan persepsi manfaat terhadap kepuasan pengguna aplikasi DANA di kalangan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan.

LANDASAN TEORI

Kepuasan pengguna adalah keadaan di mana pengguna merasa puas setelah menggunakan suatu sistem (Insap Santoso, 2009). Agustina (2021) menyatakan bahwa kepuasan pengguna terjadi ketika mereka puas dengan sistem informasi yang digunakan, sehingga sistem tersebut dianggap berhasil. Setyo dan Ari Rahmawati (2015) menambahkan bahwa kepuasan pengguna adalah tingkat kepuasan terhadap manfaat yang diberikan oleh suatu sistem informasi. Tingkat kepuasan ini digunakan untuk mengevaluasi keberhasilan penerapan sistem informasi. Apabila kinerja sistem memenuhi harapan pengguna, maka kepuasan akan tinggi. Sebaliknya, jika harapan tidak terpenuhi, pengguna akan merasa tidak puas (Nursudi & Sudarno, 2013). Jika hasil sistem melebihi ekspektasi, pengguna akan merasa sangat puas.

Secara keseluruhan, kepuasan pengguna dapat diartikan sebagai keadaan di mana pengguna merasa puas setelah menggunakan suatu sistem informasi. Kepuasan ini tercipta ketika hasil sistem sesuai dengan harapan mereka. Namun, tidak semua pengguna memiliki kebutuhan yang sama, sehingga tingkat kepuasan dapat bervariasi. Dalam penelitian ini, indikator kepuasan pengguna aplikasi dompet digital DANA meliputi kesesuaian harapan, minat kembali menggunakan, dan kesediaan merekomendasikan. Tingkat kepuasan ini menentukan keberhasilan sistem informasi dan bervariasi sesuai kebutuhan pengguna.

Kualitas informasi merujuk pada karakteristik yang harus dimiliki oleh informasi untuk memenuhi kebutuhan pengguna. Menurut beberapa ahli, kualitas informasi adalah ukuran untuk menilai seberapa bermanfaat dan efektif informasi yang dihasilkan oleh sistem bagi penggunanya dalam menyelesaikan tugas atau pekerjaan. Beberapa dimensi kualitas informasi yang diukur meliputi keakuratan, kelengkapan, konsistensi, kemudahan pemahaman, relevansi, keamanan, dan ketepatan waktu. Berdasarkan pendapat tersebut, indikator kualitas informasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah kelengkapan, akurasi, kemudahan pemahaman, dan ketepatan waktu.

Kualitas layanan adalah upaya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan penyampaian yang tepat untuk mengimbangi harapan mereka. Hal ini mencerminkan persepsi pelanggan terhadap layanan yang diberikan, yang ukurannya ditentukan oleh pihak yang menerima layanan. Indikator kualitas layanan meliputi efisiensi, jaminan, ketersediaan sistem, privasi, daya tanggap, dan kontak. Selain itu,

ada juga indikator tambahan seperti desain antarmuka, keandalan, responsivitas, kepercayaan, dan personalisasi. Berdasarkan pendapat para ahli, indikator kualitas layanan yang digunakan dalam penelitian ini meliputi efisiensi, keandalan, responsivitas, privasi, dan kontak.

Kualitas informasi dan layanan sangat penting dalam memastikan kepuasan pengguna. Kualitas informasi diukur berdasarkan keakuratan, kelengkapan, kemudahan pemahaman, dan ketepatan waktu, yang semua itu memastikan informasi yang disediakan bermanfaat dan memenuhi kebutuhan pengguna. Sementara itu, kualitas layanan berfokus pada pemenuhan kebutuhan dan harapan pelanggan, yang diukur berdasarkan indikator seperti efisiensi, keandalan, responsivitas, privasi, dan kontak. Kedua aspek ini penting untuk menciptakan pengalaman pengguna yang positif dan memuaskan.

Persepsi Manfaat mengacu pada keyakinan individu bahwa menggunakan sistem informasi akan memberikan manfaat bagi mereka. Beberapa ahli mendefinisikan persepsi manfaat sebagai keyakinan bahwa penggunaan teknologi dapat meningkatkan kinerja dan memberikan keuntungan. Persepsi manfaat ini mempengaruhi keputusan seseorang untuk menggunakan suatu sistem atau teknologi. Ketika teknologi dianggap mudah digunakan dan memberikan kemudahan, pengguna akan merasa lebih produktif dan efisien. Berdasarkan pendapat para ahli, indikator persepsi manfaat yang digunakan dalam penelitian ini meliputi peningkatan kinerja, produktivitas, efektivitas, dan manfaat secara keseluruhan.

Persepsi manfaat merupakan keyakinan individu bahwa penggunaan teknologi akan memberikan keuntungan. Ketika teknologi dianggap dapat meningkatkan kinerja, produktivitas, dan efektivitas, serta memberikan manfaat secara keseluruhan, pengguna akan lebih cenderung untuk menggunakannya.

METODE PENELITIAN

Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi penelitian ini adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan. Sampel diambil menggunakan teknik convenience sampling, yaitu memilih individu yang kebetulan tersedia dan memenuhi kriteria utama sebagai mahasiswa aktif Fakultas Ekonomi. Untuk analisis dengan Structural Equation Modeling (SEM), sampel

minimal yang diperlukan adalah 80, berdasarkan jumlah indikator yang digunakan dalam penelitian ini (16 indikator x 5).

Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah SEM-PLS (Structural Equation Modelling berbasis variance), yang terdiri dari model pengukuran reflektif. Proses analisis dimulai dengan spesifikasi model yang mencakup dua bagian utama: model pengukuran (outer model) dan model struktural (inner model). Model pengukuran menghubungkan konstruk dengan indikator variabel, sedangkan model struktural menggambarkan hubungan antar konstruk.

Dalam penelitian ini, semua variabel menggunakan model pengukuran second order, dengan faktor pertama sebagai konstruk dan faktor kedua sebagai variabel penelitian. Variabel yang digunakan adalah Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Persepsi Manfaat, dan Kepuasan Pengguna Aplikasi DANA. Masing-masing variabel memiliki indikator, dengan Kualitas Informasi memiliki empat indikator (kelengkapan, akurat, mudah dimengerti, tepat waktu), Kualitas Layanan memiliki lima indicator (efisiensi, kehandalan, daya tanggap, privasi dan kontak), Persepsi Manfaat memiliki empat indicator (meningkatkan kinerja, meningkatkan produktivitas, meningkatkan efektivitas, dan manfaat secara keseluruhan), dan Kepuasan Pengguna memiliki tiga indicator (kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, dan kesediaan merekomendasikan).

HASIL PENELITIAN

Analisis Statistik Deskriptif

Tabel 1. Hasil Analisis Statistik Deskriptif

Keterangan	Min	Max	Mean	Kategori Tanggapan
Kelengkapan (KI 1)	2.000	4.000	3.200	Sedang
Akurat (KI 2)	1.000	4.000	3.140	Sedang
Mudah dimengerti (KI 3)	2.000	4.000	3.260	Tinggi
Tepat Waktu (KI 4)	2.000	4.000	3.200	Sedang
Efisien (KL 1)	2.000	4.000	3.110	Sedang
Kehandalan (KL 2)	2.000	4.000	3.160	Sedang
Responsif (KL 3)	2.000	4.000	3.090	Sedang
Privasi (KL 4)	1.000	4.000	3.090	Sedang
Kontak (KL 5)	2.000	4.000	3.170	Sedang
Meningkatkan Kinerja (PM 1)	2.000	4.000	3.220	Sedang
Meningaktkan Produktivitas (PM 2)	2.000	4.000	3.290	Tinggi
Meningkatkan Efektivitas (PM 3)	2.000	4.000	3.210	Sedang
Manfaat secara keseluruhan (PM 4)	2.000	4.000	3.180	Sedang

Sumber : Hasil Penelitian, 2024

Evaluasi Pengukuran Outer Model

Uji Validitas dan Reliabilitas

Tabel 2. Hasil Verifikasi Validitas Dan Reliabilitas Indikator Pada Variabel Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Persepsi Manfaat Dan Kepuasan Pengguna Aplikasi DANA

Variabel	Indikator	AVE	Composite Reliability	Validitas	Reliabilitas
KI	KI 1	0,650	0,822	Valid	Reliable
	KI 2			Valid	Reliable
	KI 3			Valid	Reliable
	KI 4			Valid	Reliable
KL	KL 1	0,599	0,838	Valid	Reliable
	KL 2			Valid	Reliable
	KL 3			Valid	Reliable
	KL 4			Valid	Reliable
	KL 5			Valid	Reliable
PM	PM 1	0,610	0,800	Valid	Reliable
	PM 2			Valid	Reliable
	PM 3			Valid	Reliable
	PM 4			Valid	Reliable
KPAD	KPAD 1	0,745	0,830	Valid	Reliable
	KPAD 2			Valid	Reliable
	KPAD 3			Valid	Reliable

Sumber : Hasil Pengolahan Data dengan Smart PLS 4.1.0.8, 2024

Berdasarkan tabel terlihat semua indikator memiliki nilai Composite Reliability (CR) berada diatas 0,70 dan nilai Average Variance Extracted (AVE) berada diatas 0,5. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa validitas dan reliabilitas indikator serta variabel untuk kualitas informasi, kualtitas layanan, persepsi manfaat, dan kepuasan pengguna aplikasi DANA telah terpenuhi.

Kemudian dari data tersebut, dapat dililhat outer loading dan cross loading dapat dilihati pada tabel berikut ini:

Tabel 3. Cross Loading

	Kualitas Informasi	Kualitas Layanan	Kepuasan Pengguna Aplikasi DANA	Persepsi Manfaat
KI 1	0,812	0,61	0,629	0,407
KI 2	0,816	0,546	0,602	0,407
KI 3	0,803	0,637	0,556	0,474
KI 4	0,794	0,607	0,576	0,456
KL 1	0,439	0,749	0,508	0,578
KL 2	0,596	0,796	0,614	0,532
KL 3	0,685	0,757	0,625	0,545
KL 4	0,635	0,851	0,598	0,522
KL 5	0,486	0,709	0,495	0,471
KPAD 1	0,662	0,655	0,871	0,613
KPAD 2	0,629	0,622	0,844	0,561
KPAD 3	0,607	0,636	0,873	0,547

PM 1	0,452	0,595	0,599	0,847
PM 2	0,367	0,42	0,406	0,723
PM 3	0,468	0,522	0,504	0,797
PM 4	0,391	0,573	0,542	0,750

Sumber : Hasil Pengolahan Data dengan SmartPLS 4.1.0.8, 2024

Berdasarkan data diatas tabel 4.3 dan tabel 4.4 diketahui varians rata-rata (AVE) direfleksikan diatas 0,50 dan dari hasil diatas terlihat nilai cross loading terbesar masing-masing indikator bersesuaian dengan variabel latennya (Hamid & Anwar, 2019). Disimpulkan bahwa model pengukuran refelektif berlaku. Demikian juga berdasarkan data pada tabel tersebut, realibitas komposit dari semua indikator outer loading lebih tinggi dari 0,70 , dapat disimpulkan bahwa model pengukuran reflektif dapat diandalkan.

Evaluasi Model Struktural (Inner Model)

R Square

Menurut Chin (1998) kemampuan variabel independent memberikan hampir seluruh informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen yang mana nilai R-*Square* dibagi dalam kategori nilai (R^2) dibagi menjadi substansial (0,67), sedang (0,33), dan lemah (0,19). Berikut merupakan tabel hasil estimasi koefisien determinasi (R-*Square*) menggunakan SmartPLS.

Tabel 4. Hasil Analisis R Sqaure

	R Square	R Square Adjusted
KPAD	0,664	0,653

Sumber : Hasil Pengolahan Data dengan SmartPLS 4.1.0.8, 2024

Berdasarkan output di atas dapat dilihat bahwa nilai R-Square sebesar 0,664 yang mana termasuk pada kategori sedang, sehingga dapat di interpretasikan bahwa KP dipengaruh oleh KI,KL, dan PM sebesar 66,4% sisanya dipengaruhi factor lain.

Uji Hipotesis (Resampling Bootstrapping)

Tabel 5. Hasil Uji Hipotesis (Resampling Bootstrapping)

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (|O/STDEV|)	P Values
KI -> KP	0,394	0,398	0,109	3,629	0,000
KL -> KP	0,256	0,249	0,107	2,396	0,017
PM -> KP	0,279	0,284	0,094	2,961	0,003

Sumber : Hasil Pengolahan Data dengan SmartPLS 4.1.0.8, 2024

Adapun hipotesis statistic yang diuji dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Hipotesis 1: Kualitas Informasi berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi DANA

H_0: γ11 = 0 Kualitas Informasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi dompet digital DANA

H_0: γ11 ≠ 0 Kualitas Informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi dompet digital DANA

Hipotesis 2 : Kualitas Layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi dompet digital DANA

H_0: γ12 = 0 Kualitas Layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi dompet digital DANA

H_0: γ12 ≠ 0 Kualitas Layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi dompet digital DANA

Hipotesis 3 : *Persepsi Manfaat* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi dompet digital DANA

H_0: γ13 = 0 *Persepsi Manfaat* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi dompet digital DANA

H_0: γ13 ≠ 0 *Persepsi Manfaat* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi dompet digital DANA

Berdasarkan tabel diatas maka didapatkan hasil kepuasan pengguna terhadap aplikasi DANA sebagai berikut :

Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna Aplikai DANA

Hasil pengujian hipotesis mengenai pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna aplikasi DANA diperoleh nilai t hitung > 1,96 yaitu sebesar 3,629. Dan diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000 yang berarti lebih kecil dari 0,05. Hal tersebut menunjukkan bahwa H_0 ditolak atau dengan kata lain kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi DANA.

Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi DANA

Hasil pengujian hipotesis mengenai pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi DANA diperoleh nilai t hitung > 1,96 yaitu sebesar 2,396. Dan diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,017 yang berarti lebih kecil dari 0,05. Hal tersebut menunjukkan bahwa H_0 ditolak atau dengan kata lain kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi DANA.

Pengaruh Persepsi manfaat terhadap kepuasan pengguna aplikasi DANA.

Hasil pengujian hipotesis mengenai pengaruh persepsi manfaat terhadap kepuasan pengguna aplikasi DANA diperoleh nilai t hitung > 1,96 yaitu sebesar 2,961. Dan diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,003 yang berarti lebih kecil dari 0,05. Hal tersebut menunjukkan bahwa H_0 ditolak atau dengan kata lain persepsi manfaat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi DANA.

Pembahasan

Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi DANA

Secara keseluruhan, mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan merasa bahwa aplikasi DANA menyajikan informasi yang lengkap seperti syarat dan ketentuan, tata cara penggunaan, dan lain sebagainya. Para mahasiswa menganggap system dan cara pengguna aplikasi DANA mudah dipelajari, jelas dan dapat dipahami. Informasi yang akurat dan tepat waktu berarti pengguna merasa detail transaksi dan notifikasi yang disampaikan akurat dan tepat waktu. Temuan ini konsisten dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa kualitas informasi memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Dengan demikian, kualitas informasi terbukti berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi DANA di kalangan mahasiswa Universitas Negeri Medan.

Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi DANA

Secara umum, kualitas layanan yang baik—termasuk efisiensi, kehandalan, responsivitas, privasi, dan ketersediaan call center—mempengaruhi kepuasan pengguna. Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan merasa puas dengan layanan yang disediakan oleh aplikasi DANA, seperti kemudahan transaksi, keberhasilan transaksi, respon cepat, dan jaminan privasi. Dengan demikian, kualitas layanan terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi DANA di kalangan mahasiswa Universitas Negeri Medan.

Pengaruh Persepsi Manfaat terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi DANA

Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan merasakan manfaat signifikan dari aplikasi DANA, seperti memudahkan transaksi dan pembayaran berbagai tagihan, yang meningkatkan produktivitas dan efisiensi mereka. Hal ini sesuai dengan teori Davis (2014) yang menyatakan bahwa persepsi manfaat teknologi akan meningkatkan kinerja. Penelitian ini juga sejalan dengan studi sebelumnya yang

menunjukkan bahwa persepsi manfaat mempengaruhi kepuasan pengguna. Dengan demikian, semakin tinggi manfaat yang dirasakan, semakin besar kepuasan pengguna aplikasi DANA di kalangan mahasiswa.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil uji hipotesis dan analisis yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kualitas informasi, kualitas layanan, dan persepsi manfaat memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi DANA di kalangan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan.

DAFTAR PUSTAKA

Agustina, R., Gustina, R., & Amini, O. (2021). *Akuntansi Pada Pt Indomarco Prismatama Cabang*. *14*(1).

Bilqis, S. U., & Fietroh, M. N. (2024). Dompet Digital DANA: Kepuasan Pengguna Melalui Peran Kualitas Layanan, Persepsi Kemudahan dan Keamanan. *Uts Student Conference*, *2*(1), 394–397.

Davis, F. D. (2014). Davis 1989.pdf. In *MIS Quarterly*.

Hamid, R. S. dan, & Anwar, S. M. (2019). *Structural Equation Modeling (SEM) Berbasis Varian: Konsep Dasar dan Aplikasi dengan ProgramSmartPLS3.2.8 dalam Riset Bisnis*. PT Inkubator Penulis Indonesia.

Mawhinney, C. H., & Lederer, A. L. (1990). A study of personal computer utilization by managers. *Information and Management*.

Mertens, W., Pugliese, A., & Recker, J. (2016). Quantitative Data Analysis. *Quantitative Data Analysis A Companion for Accounting and Information Systems Research*. https://doi.org/10.1108/978-1-78973-973-220191008

MT, M. A. P., & Sukresna, I. M. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Nilai, Dan Persepsi Kegunaan, Terhadap Minat Berkelanjutan Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pengguna Dompet Digital (e-Wallet) OVO di Kota Semarang). *Diponegoro Journal of Management*, *10*(1), 1–11.

Prameswari, A., Hsb, D. N., Bayani, L. N., & Nurbait. (2021). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Konsumen Dalam Menggunakan Sistem Pembayaran E-Wallet (Studi Kasus Pada Mahasiswa UINSU Medan). *Al-Sharf: Jurnal Ekonomi Islam*, *2*(2), 126–139. https://doi.org/10.56114/al-sharf.v2i2.191

Salim, M., Alfansi, L., Anggarawati, S., Saputra, F. E., & Afandy, C. (2021). The role of perceived usefulness in moderating the relationship between the delone and mclean model and user satisfaction. *Uncertain Supply Chain Management*, *9*(3), 755–766.

Setyo, D. B., & Ari Rahmawati, D. (2015). Dekeng Setyo B dan Dessy Ari Rahmawati Pengaruh Kualitas Informasi Dan Kualitas Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Serta Kinerja Pengguna Sistem Informasi. *EfEktif Jurnal Bisnis Dan Ekonomi*, *6*(1), 47–59.

Siregar, N. I. (2023). *Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi, Kualitas Layanan, Dan Keamanan Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Berbasis Mobile Banking Pada Bank Mandiri KCP Medan Zainul Arifin*.

Zamzami, F. (2021). Sistem Informasi Akuntansi. In *Gadjah Mada University Press*.