



Pengaruh Kepuasan Pengguna Aplikasi Dana Terhadap Pelayanan Prima Pada Mahasiswa Politeknik Negeri Medan

The Influence of User Satisfaction of Dana Applications on Excellent Service for Students of Medan State Polytechnic

Sri Wahyuni¹, Windy Pebrianty Lubis², Ira Nur Dewita Siregar³

Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Medan

Email: sriwahyuni22@students.polmed.ac.id¹, windypebrianty lubis@students.polmed.ac.id²

Article Info

Article history :

Received : 19-05-2025

Revised : 21-05-2025

Accepted : 23-05-2025

Pulished : 25-05-2025

Abstract

This research seeks to determine whether DANA user satisfaction can affect the quality of excellent service for students of Medan State Polytechnic. Digital financial services are currently becoming increasingly important in our lives, especially for students, so service quality and user satisfaction are very important in excellent service. The method used in this research is a quantitative approach with a clear picture, where data is obtained through a questionnaire given to students of Medan State Polytechnic who use the DANA application. The results of the research say that there is a good influence between user satisfaction and student responses about service quality, which is bridged by perceptions about the quality of the application's services. This provides important clues to DANA as a digital financial service so that it can make users more satisfied through continuous improvement in service quality.

Keywords: *Excellent Service, Service Quality, User Satisfaction*

Abstrak

Riset ini mencari tahu apakah kepuasan pengguna DANA bisa mempengaruhi kualitas layanan prima bagi mahasiswa Politeknik Negeri Medan. Jasa keuangan digital saat ini menjadi semakin penting dalam kehidupan kita, terutama buat mahasiswa, jadi kualitas layanan dan kepuasan pengguna itu penting sekali dalam suatu layanan prima. Metode yang dipakai dalam riset ini adalah pendekatan kuantitatif dengan gambaran yang jelas, di mana data di dapatkan melalui kuesioner yang diberikan kepada mahasiswa Politeknik Negeri Medan yang menggunakan aplikasi DANA. Hasil riset mengatakan bahwa ada pengaruh baik antara kepuasan pengguna dengan tanggapan mahasiswa tentang kualitas layanan, yang dijumpai oleh persepsi soal mutu layanan aplikasi tersebut. Hal ini memberikan petunjuk penting terhadap DANA sebagai jasa keuangan digital agar dapat membuat pengguna semakin puas melalui peningkatan mutu layanan secara terus menerus.

Kata kunci: *Pelayanan Prima, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pengguna*

PENDAHULUAN

Pada zaman digital seperti saat ini, memakai aplikasi keuangan digital seperti DANA menjadi semakin tren, terutama di kalangan anak muda zaman sekarang. Aplikasi DANA memudahkan penggunaannya dalam persoalan keuangan, mulai dari kegiatan transaksi, kirim uang, sampai membeli kebutuhan harian, menjadikannya bagian penting dalam kegiatan ekonomi mahasiswa. Di sekitaran kampus Politeknik Negeri Medan, memakai aplikasi DANA bukan cuma memudahkan urusan kuliah dan kegiatan lain, tetapi juga sebagai tanda sejauh mana kualitas layanan digital pada aplikasi DANA.



Layanan yang baik adalah layanan yang memberikan lebih dari yang diminta oleh para pemakai. Rasa puas pemakai pada aplikasi DANA, dapat dilihat dari sisi aman, mudah digunakan, dapat dipercaya, dan proses yang cepat, punya potensi besar mengubah pandangan mahasiswa pada bagus nya kualitas layanan yang mereka dapat. Rasa puas ini bukan hanya memengaruhi kesetiaan pemakai, tetapi juga kepercayaan pada dunia keuangan digital yang membantu lancarnya urusan keuangan dan keperluan kampus.

Namun, sejauh mana rasa puas para pemakai aplikasi DANA dapat membuat layanan yang baik untuk mahasiswa di kampus Politeknik Negeri Medan masih menjadi misteri yang perlu dipecahkan. Riset ini memiliki misi untuk mencari tahu apakah rasa puas menggunakan aplikasi DANA bisa membuat layanan menjadi semakin baik, agar nantinya ada saran yang membuat layanan DANA yang pakai menjadi lebih baik lagi.

Landasan Teori

1. Pelayanan Prima

Pelayanan Prima berfokus pada pelanggan, yaitu memberikan layanan terbaik sesuai standar mutu. Tujuannya mempermudah pelanggan memenuhi kebutuhannya. Hal ini dilakukan dengan terus menyesuaikan kemampuan, perilaku, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab. Hasilnya adalah kepuasan pelanggan, yang membuat mereka setia pada organisasi atau perusahaan, melalui cara yang sesuai dengan preferensi mereka (Sihotang et al., 2022).

2. Kualitas Pelayanan

Kualitas layanan jadi hal penting yang wajib ada di setiap badan usaha jika ingin hasil ciptaan dapat bersaing di pasar demi memuaskan hasrat serta kemauan pembeli. Kemajuan kini membuat banyak pembeli semakin teliti sebelum serta sesudah membeli hasil produksi. Pembeli ingin meraih hasil produksi yang bermutu sesuai nilai yang dibayar, yang diiringi oleh mutu layanan yang baik.

Kualitas pelayanan yang luar biasa bukan sekadar membuat konsumen senang, tetapi juga membangun kesetiaan dan keyakinan jangka panjang pada barang atau jasa yang dijual. Konsumen biasanya membandingkan mutu pelayanan yang didapat dengan apa yang mereka harapkan, jadi perusahaan harus bisa memberi pelayanan yang stabil, cepat tanggap, dan sesuai aturan supaya bisa memenuhi, bahkan melampaui, harapan konsumen (Ratnaningtyas et al., 2024).

Mutu pelayanan yang baik memiliki dampak besar pada tingkat kepuasan konsumen serta kesetiaan mereka pada sebuah merek atau produk, termasuk dalam layanan digital seperti aplikasi DANA. Oleh karena itu, perusahaan yang berhasil menjaga dan terus meningkatkan kualitas layanannya akan lebih kompetitif di pasar dan mampu mempertahankan pelanggan secara berkelanjutan.

3. Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna yaitu rasa puas mengenai hal yang dia mau serta yang dia perlukan. Jika pengguna merasa puas, itu artinya apa yang pengguna rasakan tentang kualitas layanan sama atau lebih dari yang dia bayangkan. Jadi, rasa puas itu seperti mendapatkan apa yang di



harapkan terpenuhi karena mendapatkan apa yang kita mau terhadap sesuatu. Tetapi, jika pengguna merasa tidak puas, dapat membuatnya berfikir negatif mengenai merek suatu perusahaan, menjadi tidak loyalitas, dan berpindah ke merek lain, dan akhirnya banyak keluhan. Karena itulah, tujuan riset ini adalah agar lebih paham hubungan antara kualitas layanan, keamanan bagi pengguna, dan mudahnya pada saat menggunakan aplikasi DANA. Juga, lebih memahami hal-hal apa saja yang bikin perasaan orang berubah saat menggunakan aplikasi DANA (Setiawan et al., 2022).

4. Aplikasi Dana

DANA adalah perusahaan baru dari Indonesia di bidang keuangan berbasis teknologi, aplikasi yang mudah di gunakan agar masyarakat Indonesia bisa bayar dan bertransaksi tidak lagi menggunakan uang kertas atau kartu, tetapi serba digital, bisa online atau offline semua lancar, gampang, dan aman. Dompot Digital DANA muncul dengan konsep open-platform, maksudnya aplikasi DANA bisa masuk dan dipakai di banyak platform, bisa offline ataupun online, dan semuanya dapat terhubung. Ide konsep open-platform ini, selain bisa terhubung sama banyak dompet digital lain, DANA juga bisa bermanfaat dalam banyak bidang, termasuk pendidikan, layanan umum, layanan sosial, hingga pedagang kaki lima di pinggir jalan. DANA juga sudah bisa dipakai di beberapa tempat dan aplikasi seperti Bukalapak, TIX ID, dan BBM, dan bakal ada di banyak pedagang lainnya (Izzan & Piandi, 2022).

DANA memiliki fitur lengkap, aplikasi ini membuat transaksi mudah pakai teknologi yang canggih dan super cepat. Tidak perlu ketemu petugas, cukup pakai jari saja, ingat baik-baik aturan menggunakan E-Wallet DANA, bisa online atau offline. Ada fitur Kirim Dana, SendDana kalau lagi bokek, Nearby Me buat cari promo, Top Up biar saldo tetap aman, dan Dana News buat baca berita (Wulandari & Idayanti, 2023).

5. Politeknik Negeri Medan

Politeknik Negeri Medan, adalah kampus vokasi, yang terus mengikuti perkembangan digital, termasuk memakai aplikasi DANA digital. Mahasiswa harus bisa pakai aplikasi digital, contohnya DANA, buat bantu urusan transaksi sehari-hari, baik untuk kuliah atau kegiatan lain. Kampus juga mendukung pemakaian aplikasi ini dengan memberi tahu cara pakai pembayaran tanpa uang tunai. Sehingga, riset ini dibuat buat mencari tahu seberapa sering mahasiswa Politeknik Negeri Medan memakai aplikasi DANA. Dari masalah yang sudah disebutkan, timbul pertanyaan riset, yaitu apakah mudah digunakan dan rasa percaya sangat mempengaruhi seberapa sering mahasiswa Politeknik Negeri Medan pakai aplikasi DANA.

METODE PENELITIAN

Studi ini memakai metode pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif. Tujuan penelitian ini yaitu mencari tahu bagaimana kepuasan pengguna menggunakan DANA dapat mempengaruhi pelayanan prima mahasiswa di Politeknik Negeri Medan. Semua mahasiswa aktif Politeknik Negeri Medan yang menggunakan DANA menjadi target utama, dengan 40 orang yang aktif pakai aplikasi setidaknya tiga bulan terakhir.

Cara mengumpulkan data ialah pakai survey kuesioner dengan daftar pertanyaan di Google Form. Alat riset dirancang pakai skala Likert lima angka, termasuk tanda senang seperti gampang



dipakai, laju transaksi, aman, dan enaknyanya layanan. Supaya tahu pandangan tentang layanan terbaik, dipakai banyak kalimat yang pas dengan aturan layanan bagus.

Data yang didapat diproses menggunakan analisis statistik deskriptif dengan teknik distribusi frekuensi (Frequency Analysis). Tujuan analisis ini adalah mengetahui sebaran responden di setiap jawaban dan mencari tahu tingkat kepuasan pengguna pada layanan prima yang dirasakan. Mengolah data memakai bantuan Microsoft Excel dan SPSS.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Studi ini melibatkan 40 mahasiswa dari kampus Politeknik Medan, sebagai pengguna aktif aplikasi DANA. Alat yang dipakai ialah kuesioner daftar pertanyaan berisi 10 soal yang terdiri dari sisi mudah di pakai, kecepatan transaksi, keamanan transaksi, penggunaan fitur (user interface), kejelasan informasi, layanan customer service pelanggan, penanganan keluhan dan masalah, masalah promo atau cashback, serta kepuasan layanan.

Data yang telah di kumpulkan dianalisis menggunakan metode analisis statistik deskriptif dengan teknik distribusi frekuensi, untuk menggambarkan sebaran jawaban dari responden terhadap aspek pada layanan aplikasi DANA.

Pertanyaan 1

Apakah Anda puas dengan kemudahan penggunaan aplikasi DANA?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Puas	23	57.5	57.5	57.5
	Cukup Puas	16	40.0	40.0	97.5
	Tidak Puas	1	2.5	2.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Dari hasil survei yang telah disebar pada 40 orang, menunjukkan: ada 23 orang (57,5%) mengatakan sangat puas, 16 orang (40,0%) merasacukup puas, dan cuma 1 orang (2,5%) yang mengatakan tidak puas terhadap kemudahan memakai aplikasi DANA.

Hasil riset ini mengungkapkan kalau banyak yang merasa aplikasi DANA itu gampang banget dipakai. Angka tinggi pada sangat puas dan cukup puas (totalnya 97,5%) menunjukkan kalau aplikasi ini (user-friendly). Ini semua mungkin karena aplikasi ini dibuat dengan mengedepankan penggunaanya, seperti navigasi yang intuitif, tampilan yang sederhana, dan kecepatan akses fitur utama.

Sementara itu, jumlah orang yang bilang tidak puas sangatlah kecil (2,5%), seolah bilang masalah gampang dipakai itu hanya bersifat minor. Walau begitu, ini tetap jadi perhatian buat para pengembang aplikasi agar terus mengamati dan melakukan perbaikan agar semua pengguna bisa merasakan nikmatnya memakai aplikasi itu.

**Pertanyaan 2**

Apakah Anda puas dengan kecepatan proses transaksi di aplikasi DANA?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Puas	24	60.0	60.0	60.0
	Cukup Puas	16	40.0	40.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Dari hasil survei dari 40 orang, menunjukkan: ada 24 orang (60,0%) mengatakan sangat puas, dan 16 orang (40,0%) mengatakan cukup puas dengan cepatnya transaksi di aplikasi DANA.

Hal ini menunjukkan semua orang punya pandangan baik soal cepatnya transaksi di aplikasi DANA. Banyaknya yang mengatakan sangat puas dan cukup puas (total 100%) memberi tanda kalau aplikasi ini bisa kasih layanan transaksi yang gesit, hebat, dan pas dengan maunya pengguna. Ini nunjukkin sistem dan kinerja teknis aplikasi DANA sudah dibuat dengan oke agar tidak lama menunggu dan bikin transaksi lancar.

Pertanyaan 3

Apakah Anda merasa puas dengan keamanan transaksi yang disediakan oleh aplikasi DANA?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Puas	15	37.5	37.5	37.5
	Cukup Puas	19	47.5	47.5	85.0
	Tidak Puas	6	15.0	15.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Dari hasil tanya jawab yang disebar ke 40 orang, inilah datanya: ada 15 orang (37,5%) mengatakan sangat puas, 19 orang (47,5%) mengatakan cukup puas, dan 6 orang (15,0%) merasa tidak puas dengan transaksi di aplikasi DANA.

Hasil riset ini tunjukkan banyak orang merasa aman pada transaksi di aplikasi DANA, ada 85% beranggapan sangat puas atau cukup puas. Ini kasih tanda kalau banyak pengguna rasa sistem keamanan aplikasi ini sudah cukup buat jaga data serta transaksi digital mereka. Beberapa hal yang mungkin bikin pandangan positif ini muncul yaitu pakai verifikasi dua langkah (two-factor authentication), fitur PIN atau sidik jari, juga sistem yang bisa lihat kalau ada hal yang mencurigakan.

Meskipun begitu, sekitar 15% orang mengatakan tidak puas, seolah ada saja yang merasa kurang aman dari aplikasi itu. Mungkin karena pernah kejadian aneh, atau belum paham betul cara kerjanya, atau takut datanya bocor dan kena tipu online.

**Pertanyaan 4**

Apakah Anda puas dengan tampilan antarmuka (user interface) aplikasi DANA?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Puas	17	42.5	42.5	42.5
	Cukup Puas	23	57.5	57.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Dari hasil survei yang telah disebar ke 40 orang: ada 17 orang (42,5%) merasa sangat puas, dan 23 orang (57,5%) merasa cukup puas dengan tampilan antarmuka (user interface) aplikasi DANA.

Hal ini membuktikan bahwa semua orang yang disurvei merasa senang dengan tampilan antarmuka (user interface) aplikasi DANA. Angka gabungan 100% di kategori sangat puas dan cukup puas menggarisbawahi bahwa tampilan antarmuka aplikasi DANA dianggap oke oleh pengguna soal seni, gampang dipakai, dan enak dilihat.

Tampilan antarmuka yang baik adalah kunci utama buat bikin nyaman para pemakai aplikasi. Bentuk yang rapi, gambar ikon yang keren, dan letak tombol yang gampang, bantu banget buat pakai fitur secara cepat tanpa membuat bingung. Ini bukti kalau aplikasi DANA sukses bikin tampilan yang sesuai sama maunya para pemakainya.

Pertanyaan 5

Apakah Anda puas dengan kejelasan informasi dan fitur dalam aplikasi DANA?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Puas	31	77.5	77.5	77.5
	Cukup Puas	9	22.5	22.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Hasil dari survey yang dilakukan kepada 40 orang, inilah datanya: sekitar 31 orang (77,5%) mengatakan sangat puas, lalu 9 orang (22,5%) merasa cukup puas mengenai informasi yang jelas dan fitur di DANA.

Hal ini menunjukkan banyak orang merasa senang sekali terhadap informasi yang jelas dan fitur yang ada di aplikasi DANA. Dengan rasa senang semua capai 100%, bisa dibilang aplikasi ini kasih info yang jelas, gampang untuk dimengerti, dan tidak bikin bingung yang pakai. Selain itu, fitur yang ada dinilai mudah digunakan sesuai kemauan mereka.

**Pertanyaan 6**

Apakah Anda puas dengan layanan customer service yang diberikan oleh DANA?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Puas	28	70.0	70.0	70.0
	Cukup Puas	11	27.5	27.5	97.5
	Tidak Puas	1	2.5	2.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Dari hasil survei yang kami sebar ke 40 orang, didapatkan informasi sebagai berikut: ada 28 orang (70,0%) mengatakan mereka sangat puas, lalu 11 orang (27,5%) merasa cukup puas, dan 1 orang (2,5%) tidak puas dengan pelayanan customer service DANA.

Intinya, hasil ini memperlihatkan bahwa sebagian besar dari mereka yang mengisi survei merasa puas dengan customer service aplikasi DANA. Sebanyak 97,5% responden merasa puas, menunjukkan kalau pelayanan pelanggan yang ada lumayan bisa menjawab kebutuhan, keluhan, atau pertanyaan pengguna dengan baik, gesit, dan ramah. Sementara itu, ada 1 orang (2,5%) yang merasa tidak puas.

Pertanyaan 7

Apakah Anda puas dengan kemudahan dalam menghubungi pihak DANA jika mengalami kendala?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Puas	24	60.0	60.0	60.0
	Cukup Puas	13	32.5	32.5	92.5
	Tidak Puas	3	7.5	7.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Setelah melakukan survei kepada 40 orang responden, didapatkan informasi sebagai berikut: ada 24 orang (60,0%) merasa sangat puas, 13 orang (32,5%) merasa cukup puas, sementara 3 orang (7,5%) merasa tidak puas dengan kemudahan menghubungi DANA saat ada masalah.

Dari data ini, terlihat bahwa sebagian besar responden merasa senang dengan bagaimana mudahnya mendapatkan bantuan dari DANA. Sebanyak 92,5% responden mengungkapkan rasa senangnya, menandakan bahwa para pengguna menilai cara menghubungi DANA, entah lewat aplikasi, email, atau media komunikasi lain, cukup mudah dan tidak bikin repot.



Pertanyaan 8

Apakah Anda puas dengan penanganan keluhan atau masalah oleh tim DANA?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Puas	21	52.5	52.5	52.5
	Cukup Puas	16	40.0	40.0	92.5
	Tidak Puas	3	7.5	7.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Berdasarkan hasil kuesioner yang melibatkan 40 responden, data mengenai kepuasan terhadap penanganan keluhan atau masalah oleh tim DANA menunjukkan distribusi sebagai berikut: sebanyak 21 responden (52,5%) menyatakan sangat puas, 16 responden (40,0%) menyatakan cukup puas, dan sejumlah kecil responden, yaitu 3 orang (7,5%), menyatakan tidak puas.

Temuan ini mengindikasikan bahwa mayoritas pengguna memiliki persepsi positif terhadap efektivitas tim DANA dalam menangani keluhan atau masalah yang mereka hadapi. Tingginya proporsi responden yang memilih kategori sangat puas dan cukup puas (total 92,5%) menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna merasakan pengalaman yang memuaskan dalam proses penyelesaian masalah mereka. Hal ini dapat mencerminkan respons yang cepat, solusi yang efektif, serta komunikasi yang baik dari tim dukungan pelanggan DANA.

Meskipun demikian, keberadaan 7,5% responden yang menyatakan tidak puas menjadi poin penting untuk diperhatikan. Meskipun jumlahnya relatif kecil, umpan balik dari kelompok ini dapat memberikan wawasan berharga mengenai area-area spesifik dalam layanan penanganan keluhan yang memerlukan peningkatan. Evaluasi lebih lanjut terhadap alasan ketidakpuasan ini dapat membantu DANA dalam mengidentifikasi potensi kekurangan dan merancang strategi untuk meningkatkan kepuasan seluruh pengguna secara keseluruhan.

Pertanyaan 9

Apakah Anda puas dengan berbagai promo atau cashback yang ditawarkan oleh DANA?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Puas	20	50.0	50.0	50.0
	Cukup Puas	18	45.0	45.0	95.0
	Tidak Puas	2	5.0	5.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Hasil survei ungkap rasa senang atas hadiah atau diskon dari DANA. Dari 40 orang responden, banyak sekali yang merasa sangat puas. Ada sekitar 20 orang (50,0%) memilih "Sangat Puas" dengan promo atau cashback dari DANA. Sementara itu, ada 18 orang (45,0%) merasa "Cukup Puas". Tapi ada dua orang yang merasa "Tidak Puas" (5,0%).



Secara umum, terlihat jelas kalau banyak sekali pengguna (95,0%) merasa senang dengan promo serta cashback yang ada di DANA. Angka tinggi pada sangat puas dan lumayan puas menunjukkan kalau promo DANA itu asyik dan berguna buat pengguna. Ini bisa jadi hal penting untuk bikin pengguna makin aktif dan sering pakai aplikasi DANA buat transaksi.

Walaupun begitu, ada sebagian kecil orang (5,0%) tidak puas. Ini berarti masih ada celah untuk bikin strategi promosi jadi lebih baik dari sebelumnya. Jadi, DANA bisa tahu apa yang diinginkan pengguna. Lalu, DANA bisa buat promo atau cashback yang lebih pas dan seru untuk semua orang.

Pertanyaan 10

Apakah Anda puas secara keseluruhan terhadap pelayanan yang diberikan oleh aplikasi DANA?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Puas	30	75.0	75.0	75.0
	Cukup Puas	9	22.5	22.5	97.5
	Tidak Puas	1	2.5	2.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Data yang diraih dari 40 orang tunjukkan secara keseluruhan pelayanan yang baik pada servis DANA. Banyak dari mereka kasih nilai yang baik, ada 30 orang (75,0%) bilang "Sangat Puas". Ada sekitar 9 orang (22,5%) kasih tanggapan "Cukup Puas". Dan cuma 1 orang (2,5%) yang mengatakan "Tidak Puas" terhadap pelayanan DANA secara keseluruhan.

Hasil riset ini memberi sinyal kuat kalau mayoritas orang punya kesan baik dan merasa senang memakai semua fitur layanan yang diberikan oleh aplikasi DANA. Banyaknya angka responden yang benar-benar senang memberi bukti DANA sukses penuhi atau bahkan lewati ekspektasi pengguna dalam banyak hal, mulai mudah digunakan, cara mengatasi masalah, hingga tawaran promo. Jika dihitung semua, 97,5% orang mengatakan puas sekali (sangat puas atau cukup puas) pada layanan DANA secara keseluruhan.

Walau begitu, adanya satu orang (2,5%) yang agak kecewa menjadi alarm penting agar terus meningkatkan pelayanan semakin baik. Walaupun sedikit, saran dari orang ini bisa kasih ide bagus soal bagian mana yang butuh diperhatikan lagi dan ditingkatkan lagi agar semua orang dapat merasakan pelayanan yang paling baik.

KESIMPULAN

Dari ke 40 responden siswa aktif di kampus Politeknik Negeri Medan yang pakai aplikasi DANA, dapat ditarik kesimpulan bahwa rasa sangat puas pengguna sangat besar pengaruhnya ke cara mahasiswa melihat kualitas layanan yang baik. Rata-rata, banyak yang jawab sangat puas dengan berbagai fitur dari layanan aplikasi DANA, contohnya mudah digunakan, cepatnya transaksi, aman, tampilan antarmuka (user interface) (user interface), kejelasan informasi, dan baiknya layanan ke pengguna. Hasil survey menunjukkan 97,5% siswa bilang puas total sama layanan yang diberikan DANA. Angka ini menjadi gambaran bahwa banyak siswa ngerasa aplikasi itu udah cukup penuhi kebutuhan mereka buat lakuin kegiatan transaksi yang simpel, aman, dan



hemat waktu. Rasa puas yang tinggi juga terlihat di bagian cepatnya transaksi dan tampilan antarmuka (user interface), yang masing-masing dapat nilai puas sampai 100%. Hal ini tunjukkan kalau hal teknis dan desain aplikasi penting banget buat bikin pengalaman baik buat pengguna. Selain itu, bagian layanan pelanggan, seperti mudah menghubungi pihak DANA dan cara mengatasi masalah, juga dapat nilai bagus dari banyak siswa. Ini buktikan bahwa layanan baik tidak cuma dari bagusnyanya teknis aplikasi, tapi juga dari cepat dan tanggapnya tim pelayanan pelanggan buat selesaikan masalah pengguna.

Jadi, bisa dibilang, makin puas para mahasiswa dengan aplikasi DANA, makin bagus juga anggapan mereka soal mutu pelayanan yang dikasih. Ini menjadi masukan untuk layanan dompet digital seperti DANA, menjaga dan tingkatkan terus mutu layanan itu penting agar para pengguna tetap senang, apalagi mahasiswa yang termasuk generasi digital yang jeli dan cepat tanggap soal teknologi baru. Riset ini semoga bisa membantu merancang strategi untuk meningkatkan mutu layanan pakai aplikasi dompet digital di kampus dan jadi saran buat yang memberikan layanan agar terus menciptakan yang baru dalam memberikan layanan bermutu agar yang para pengguna merasa puas.

DAFTAR PUSTAKA

- Izzan, A., & Piandi, A. (2022). Konsep Uang Digital Di Aplikasi Dana Perspektif Hukum Ekonomi Syariah. *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah (JHESY)*, 1(1), 215–220. <https://doi.org/10.37968/jhesy.v1i1.199>
- Ratnaningtyas, E. M., Hulu, D. J., Puspitaningnala, D. R. R., & Jumadi, J. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan Aplikasi DANA terhadap Kepuasan Pengguna dalam Melakukan Transaksi Secara Online sebagai Alat Pembayaran Elektronik (E-Payment) di Daerah Istimewa Yogyakarta. *Jurnal Economina*, 3(3), 508–521. <https://doi.org/10.55681/economina.v3i3.1240>
- Setiawan, A., Maria, B., Endriyati, F. E., & ... (2022). Model Kepuasan Pengguna Aplikasi E-Wallet Dana. *Jurnal ...*, 6(4), 6865–6874. <http://journal.upy.ac.id/index.php/pkn/article/view/4305>
- Sihotang, M. A., Rulistiani, A., & Nurfatimah, M. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Prima (Excellent Service) Pada E-Commerce Shopee (Studi Kasus Pada Mahasiswa Universitas Siliwangi Tasikmalaya). *Transekonomika: Akuntansi, Bisnis Dan Keuangan*, 2(5), 47–56. <https://doi.org/10.55047/transekonomika.v2i5.160>
- Wulandari, P., & Idayanti, R. (2023). Peran Aplikasi Dompet Digital Indonesia (DANA) dalam Memudahkan Masyarakat melakukan Pembayaran Digital. *Islamic Banking and Finance*, 3(2), 429–441. <https://doi.org/10.30863/ibf.v3i2.5438>