

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pengaruh Kemudahan Fitur Layanan, Keamanan Fitur Layanan Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi DANA. Manfaat dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan kemudahan dan keamanan bagi pengguna DANA dalam bertransaksi dan diharapkan penelitian ini dapat membantu pihak DANA dalam meningkatkan kualitas fitur layanan aplikasi DANA yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna DANA. Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kuantitatif asosiatif. Sumber data penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan melalui kuesioner dan studi pustaka. Instrumen penelitian terdiri dari pengukuran skor persepsi, uji validitas dan uji reliabilitas. Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah uji asumsi klasik dan analisis regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh positif dan signifikan pada variabel kemudahan fitur layanan, keamanan fitur layanan dan kepercayaan pelanggan terhadap kepuasan pengguna DANA baik secara parsial maupun simultan. Berdasarkan pada kesimpulan, penulis menyarankan beberapa hal seperti mempertahankan dan meningkatkan faktor kemudahan dan keamanan pada fitur layanan Aplikasi DANA sehingga pengguna DANA tetap merasa tertarik, aman dan nyaman dalam bertransaksi serta mempertahankan kepercayaan pelanggan yang telah diperoleh.

Kata kunci: Kemudahan, Keamanan, Kepercayaan Pelanggan, Fitur Layanan, Kepuasan Pelanggan.

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of ease of service features, security of service features and customer trust on user satisfaction of the DANA application. The benefits in this research are expected to provide convenience and security for DANA users in transacting and it is hoped that this research can help DANA in improving the quality of DANA application service features that affect DANA user satisfaction. This research was conducted with an associative quantitative approach. The data source of this study consists of primary data and secondary data. Data collection techniques in this study were carried out through questionnaires and literature studies. The research instrument consists of measuring perception scores, validity tests and reliability tests. The data analysis techniques used in this study are classical assumption test and multiple regression analysis. The results showed that there was a positive and significant influence on the variables of ease of service features, security of service features and customer trust in DANA user satisfaction both partially and simultaneously. Based on the conclusion, the author suggests several things such as maintaining and improving the convenience and security factor in the DANA App service features so that DANA users still feel interested, safe and comfortable in transacting and maintaining customer trust that has been obtained.

Keywords: *Ease Of Use, Security, Customer Trust, Service Features, Customer Satisfaction.*