

RINGKASAN

Perkembangan teknologi digital telah merambah hampir seluruh aspek kehidupan, termasuk sistem keuangan. Salah satu bentuk nyata adalah dompet digital (*e-wallet*) seperti DANA, yang memudahkan transaksi tanpa uang tunai. Meskipun aplikasi DANA menunjukkan pertumbuhan pesat dan menjadi salah satu dari tiga *e-wallet* terpopuler di Indonesia, ulasan pengguna menunjukkan masih adanya masalah kualitas layanan, seperti transaksi gagal, informasi tidak jelas, dan kurangnya kecepatan tanggap dari layanan pelanggan. Oleh karena itu, perlu dilakukan evaluasi objektif terhadap kualitas layanan dan inovasi layanan DANA guna meningkatkan kepuasan pengguna, khususnya di kalangan mahasiswa Universitas Jambi.

Penelitian ini bertujuan untuk mengisi kesenjangan pengetahuan tersebut dengan menerapkan pendekatan *Service Quality (ServQual)*, guna memberi wawasan yang bermanfaat bagi pengembangan aplikasi *e-wallet*, khususnya aplikasi DANA, di era dompet digital. *Service Quality (ServQual)*, yang dikembangkan oleh Parasuraman dan tim peneliti, berfokus pada konteks alat ukur untuk mengevaluasi kualitas layanan dengan membandingkan harapan pelanggan terhadap persepsi mereka terhadap layanan yang diberikan. Metode ini berfokus pada kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan di berbagai dimensi layanan.

Berbeda dengan *Electronic Service Quality (E-ServQual)* yang berfokus pada konteks okus pada konteks layanan digital atau elektronik. Perbedaan utama dengan *Servqual* adalah pada dimensi yang digunakan. *Servqual* tradisional fokus pada dimensi layanan secara umum, sedangkan *E-Servqual* menambahkan dimensi khusus yang relevan dengan layanan online seperti kemudahan penggunaan, keamanan, dan desain antarmuka. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 6 hipotesis yang diuji, 2 hipotesis yang diterima sementara 4 hipotesis yang lain ditolak. Hipotesis yang diterima mencangkupi variabel *empathy* dan inovasi layanan yang terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna pada aplikasi DANA. Sebaliknya, hipotesis yang ditolak melibatkan variabel *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, dan *Assurance*, yang belum terbukti memiliki dampak signifikan dalam kepuasan pengguna pada aplikasi DANA. Temuan ini memberi wawasan penting untuk mengembangkan aplikasi yang lebih efektif dan sesuai dengan kebutuhan pengguna.