

ABSTRACT

Eurica Imannuela Elfri br. Panjaitan, NIM 7203520001. The Influence of Information Quality, Service Quality, and Perceived Usefulness on User Satisfaction of the DANA Application on Students of the Faculty of Economics, Universitas Negeri Medan 2024.

DANA application is one of the platforms that support non-cash payments or mobile payments. User satisfaction with this application is very important, because it can be the basis for assessment to improve the quality of the application. This study aims to determine and analyze the effect of information quality, service quality, and perceived usefulness on user satisfaction of the DANA application, especially among students of the Faculty of Economics, Universitas Negeri Medan.

The population in this study were students of the Faculty of Economics, Universitas Negeri Medan who used the DANA application. The sample was taken using convenience sampling technique with a total of 100 respondents. Data analysis was carried out using the Partial Least Square (PLS) method using SmartPLS software, including the PLS Algorithm test, Bootstrapping, and hypothesis testing based on the p-value and significance level <0.05 .

The analysis results obtained average variance is reflected above 0.5 and the outer loading indicator is higher than 0.7. From the calculation data, for the information quality hypothesis to affect the satisfaction of DANA application users, the p-value is smaller than the significance level of 0.05 ($0.000 < 0.05$), which means that the hypothesis is accepted so it can be concluded that information quality affects the satisfaction of DANA application users. Then for the hypothesis that service quality affects the satisfaction of DANA application users, the p-value is smaller than the significance level of 0.05 ($0.017 < 0.05$), which means that the hypothesis is accepted, so it can be concluded that service quality affects the satisfaction of DANA application users. Then for the hypothesis that perceived usefulness affect the satisfaction of DANA application users, the p-value is smaller than the significance level of 0.05 ($0.003 < 0.05$), which means that the hypothesis is accepted, so it can be concluded that perceived usefulness affect the satisfaction of DANA application users.

Keywords: *Information Quality, Service Quality, Perceived Usefulness, User Satisfaction*

ABSTRAK

Eurica Imannuela Elfri br. Panjaitan, NIM 7203520001. Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, dan Persepsi Manfaat Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi DANA pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan, Skripsi Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Medan 2024.

Aplikasi DANA adalah salah satu platform yang mendukung pembayaran non-tunai atau mobile payment. Kepuasan pengguna terhadap aplikasi ini sangat penting, karena dapat menjadi dasar penilaian untuk meningkatkan kualitas pada aplikasi tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas informasi, kualitas layanan, dan persepsi manfaat terhadap kepuasan pengguna aplikasi DANA, khususnya di kalangan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan.

Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan yang menggunakan aplikasi DANA. Sampel diambil menggunakan teknik convenience sampling dengan jumlah responden sebanyak 100 orang. Analisis data dilakukan dengan metode Partial Least Square (PLS) menggunakan perangkat lunak SmartPLS, mencakup uji Algoritma PLS, Bootstrapping, dan pengujian hipotesis berdasarkan nilai p-value dan tingkat signifikansi $< 0,05$.

Hasil analisis yang diperoleh rata-rata varians direfleksikan diatas 0,5 dan indikator outer loading lebih tinggi dari 0,7. Dari data perhitungan, untuk hipotesis kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi DANA diperoleh p-value lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05 ($0,000 < 0,05$) yang berarti hipotesis diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi DANA. Kemudian untuk hipotesis kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi DANA diperoleh p-value lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05 ($0,017 < 0,05$) yang berarti hipotesis diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi DANA. Kemudian untuk hipotesis persepsi manfaat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi DANA diperoleh p-value lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05 ($0,003 < 0,05$) yang berarti hipotesis diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa persepsi manfaat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi DANA.

Kata Kunci: Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Persepsi Manfaat, Kepuasan Pengguna