

ABSTRAK

Sindy Aliffiyah Saragih , NIM. 7202210003, “ Pengaruh Fitur Layanan, Privasi Keamanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi DANA Sebagai Alat Pembayaran (Studi Pada Mahasiswa Prodi Manajemen UNIMED)” Skripsi Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Medan, Tahun 2024.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh dari fitur layanan, privasi keamanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pengguna aplikasi DANA sebagai alat pembayaran (studi pada mahasiswa prodi manajemen UNIMED). Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*, dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Teknik pengambilan data dalam penelitian ini dengan menyebarkan kuesioner yang pengukurannya melalui skala likert dan diolah secara statistik menggunakan metode analisis data *Partial Last Square* (PLS) dan pengujian hipotesis dengan uji parsial (uji t) yang didukung oleh SmartPLS versi 4.0 bersama dengan pendekatan *Model Structural Equation* (SEM).

Secara parsial hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa fitur layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, privasi keamanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, kepercayaan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna, kepercayaan mampu memediasi fitur layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, kepercayaan mampu memediasi privasi keamanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna. Berdasarkan pada hasil penelitian ini perusahaan aplikasi DANA perlu meningkatkan fitur layanan dan privasi keamanan untuk memastikan kepuasan pengguna. Selain itu, penting untuk tetap mempertahankan dan meningkatkan kepercayaan pengguna dengan terus memenuhi harapan mereka sehingga reputasi baik perusahaan terjaga.

Kata Kunci: Kepuasan Pengguna, Fitur Layanan, Privasi Keamanan, Kepercayaan

ABSTRACT

Sindy Aliffiyah Saragih, NIM: 7202210003, *"The Effect of Service Features, Privacy, Security and Trust on User Satisfaction of the DANA Application as a Means of Payment (Study on UNIMED Management Study Program Students)" Thesis majoring in Management, Faculty of Economics, State University of Medan, 2024.*

This study aims to find out whether there is an influence of service features, privacy, security, and trust on user satisfaction of the DANA application as a means of payment (a study on UNIMED management study program students). This study uses a quantitative approach with a sampling technique using purposive sampling, with a sample of 100 respondents. The data collection technique in this study is by distributing questionnaires whose measurements are through a likert scale and statistically processed using the Partial Last Square (PLS) data analysis method and hypothesis testing with a partial test (t-test) supported by SmartPLS version 4.0 with the Structural Equation (SEM) Model approach.

Partially, the results of this study state that service features significant effect on user satisfaction, privacy security significant effect on user satisfaction, trust significant effect on user satisfaction, trust in being able to mediate service features significant effect on user satisfaction, trust in being able to mediate security privacy significant effect on user satisfaction. Based on the results of this study, DANA application company needs to improve service features and privacy, security to ensure user satisfaction. Additionally, it is important to maintain and increase user trust by continuing to meet their expectations so that the company's good reputation is maintained.

Keyword: User Satisfaction, Service Features, Privacy Security, Trust