

ABSTRAK

DANA adalah metode pembayaran baru di telapak tangan pelanggan atau dompet digital. Yang bertujuan agar pengguna dapat dengan mudah menggunakan transaksi keuangan dengan akun yang ada tanpa harus melalui beberapa langkah yang seharusnya diperlukan. Namun ada beberapa kendala yang terjadi seperti masalah teknis, respon admin, masalah fitur, dan juga mereka menyatakan jika merasa kecewa. Artinya, layanan yang diberikan DANA masih belum sesuai dengan harapan pelanggan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menunjukkan hubungan antara E-Service Quality dengan E-Customer Satisfaction pada aplikasi DANA.

Metode deskriptif kuantitatif dan kausal digunakan dalam penelitian ini berdasarkan E-Service Quality dan E-Customer Satisfaction pelanggan DANA. Dimana teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik simple random sampling yang berjumlah 100 responden yang telah menggunakan layanan aplikasi DANA di Indonesia untuk mengisi kuesioner dalam penelitian ini.

Berdasarkan analisis deskriptif, E-Service Quality memperoleh persentase skor sebesar 80%. Sedangkan E-Customer Satisfaction memperoleh persentase skor sebesar 77%. Berdasarkan uji-t E-Service Quality secara parsial berpengaruh signifikan terhadap E-Customer Satisfaction. Kemudian, E-Service Quality juga berpengaruh sebesar 75,2% terhadap E-Customer Satisfaction aplikasi DANA. Berdasarkan persepsi pelanggan terhadap E-Service Quality, DANA harus meningkatkan Personalization terkait fitur yang diajukan oleh pelanggan. Kemudian, DANA dapat mempertahankan Interface Design, yang mana DANA memiliki tampilan yang menarik, tertata dengan baik, dan kemudahan dalam menyelesaikan transaksi. Untuk E-Customer Satisfaction, DANA dapat mempertahankan Convenience mengenai kemudahan penggunaan fitur DANA yang memiliki skor tertinggi. Sedangkan DANA harus meningkatkan dari segi Merchandising, Site Design, Security, dan Serviceability.

Kata Kunci: *E-Service Quality, E-Customer Satisfaction, DANA*