

ABSTRAK

Dana adalah salah satu aplikasi yang banyak digunakan di Indonesia serta dapat memberi kemudahan dalam melakukan transaksi secara digital. Contoh lain aplikasi yang sama seperti Dana di Indonesia yaitu Link Aja, OVO, dan Doku. Aplikasi Dana adalah salah satu contoh alat pembayaran digital dan *funtech* yang cukup dikenal seluruh Indonesia. Maka dari itu aplikasi Dana merupakan salah satu pengembangan transaksi online yang mempunyai tujuan yang sangat mudah. Pada proposal ini, penulis melakukan mencari data dan analisis data. Penulis disini melakukan pencarian data dengan memanfaatkan dengan menggunakan kuesioner, untuk menganalisis data dengan cara memanfaatkan kuesioner yang sudah diisi tadi oleh para responden.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui analisis kualitas pelayanan aplikasi dana yang ada di kalangan mahasiswa khususnya mahasiswa Telkom University. Penelitian ini menggunakan model E-Servqual yang diantaranya memiliki Sembilan dimensi yang terdiri dari *Responsiveness, Assurance, Empathy, Reliability, Tangibles, User Friendliness, Site Organization, Privacy, Security*. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, yaitu melakukan penyebaran kuesioner untuk mendapatkan data. Penelitian ini menggunakan pengujian dengan uji validitas dan uji reliabilitas yang dilanjutkan dengan analisis GAP. Hasil perhitungan menunjukkan bahwa item tersebut mempunyai nilai < 0 dan mempunyai rata-rata -0,79. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa setiap nilai mempunyai nilai negatif dan dapat dikatakan penggunaan aplikasi dana belum sepenuhnya memenuhi harapan.

Penelitian sangat berpengaruh pada mahasiswa dalam kualitas pelayanan fitur Dana yang dimana kepuasan mahasiswa sangat penting untuk kualitas layanan. Alasan penulis melakukan penelitian ini karena Bandung merupakan pengguna dompet digital terbesar di Indonesia. Sebelumnya sudah ada paper yang mengangkat studi kasus tentang kota Bandung, maka dari itu penulis fokus pada wilayah Telkom University. Maka dari itu peneliti tertarik melakukan penelitian tugas akhir dengan judul : **Analisis Kualitas Aplikasi Dana Terhadap Kepuasan Mahasiswa Sebagai Dompet Digital Menggunakan Metode E-Servqual.**

