

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI  
DANA DI DKI JAKARTA**

**Hasan Rifai**

**1702520003**



*Mencerdaskan dan  
Memartabatkan Bangsa*

**Skripsi ini ditulis untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar  
Sarjana Terapan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

**PROGRAM STUDI PEMASARAN DIGITAL**

**PROGRAM SARJANA TERAPAN**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

**2024**

**ANALYSIS OF USER SATISFACTION LEVEL OF THE DANA  
APPLICATION IN DKI JAKARTA**

**Hasan Rifai**

**1702520003**



*Mencerdaskan dan  
Memartabatkan Bangsa*

**This thesis written to fulfil one of the requirements to obtain an Applied  
Bachelor's degree, Faculty of Economics, Universitas Negeri Jakarta**

**DIGITAL MARKETING STUDY PROGRAM**

**APPLIED UNDERGRADUATE PROGRAM**

**FAKULTY OF ECONOMICS**

**STATE OF UNIVERSITY**

**2024**

## ABSTRAK

**Hasan Rifai: “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi DANA Di DKI Jakarta”. Skripsi, Jakarta: Program Studi Pemasaran Digital, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta. Tim Pembimbing: Ika Febrilia, SE, M.M dan Dewi Agustin Pratama Sari, S.E, M.S.M.**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi DANA di DKI Jakarta. Penelitian ini menggunakan *Purposive Sampling* dengan memilih responden berdasarkan kriteria pernah bertransaksi menggunakan aplikasi DANA dengan kategori umur minimal 17 tahun ke atas. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarakan kepada responden yang berdomisili di Jakarta untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan sesuai dengan variabel yang diteliti. Data yang sudah didapatkan di analisis menggunakan teknik analisis deskriptif, uji rata-rata/*mean*, uji standar deviasi, dan uji t. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pengguna setuju pada dimensi kemudahan pengguna, pengaturan informasi sistem, kegunaan aplikasi, dan niat untuk menggunakan lagi. Berdasarkan uji *mean* pada dimensi kemudahan pengguna mendapatkan nilai rata-rata 3,98, dimensi pengaturan informasi sistem mendapat nilai rata-rata 3,95, dimensi kegunaan aplikasi mendapat nilai rata-rata 4,01, dan dimensi niat untuk menggunakan lagi mendapat nilai rata-rata 4,04. Hal tersebut menunjukkan bahwa pengguna setuju aplikasi DANA dapat digunakan dengan mudah dengan menampilkan tampilan desain antarmuka yang nyaman sehingga pengguna dapat menemukan informasi dengan terorganisir serta pengguna dapat menggunakan semua fitur yang ditawarkan sehingga tercapainya rasa kepuasan pengguna dengan akan menggunakan aplikasi tersebut untuk bertransaksi dimasa yang akan datang.

**Keyword:** Users' satisfaction; E-Wallet; Application DANA; Digital Wallets; Financial Technology; DKI Jakarta.

## ABSTRAK

**Hasan Rifai: “Analysis Of User Satisfaction Level Of The Dana Application in Dki Jakarta”. Thesis, Jakarta: Digital Marketing Study Program, Faculty of Economics, Universitas Negeri Jakarta. Advisory Team: Ika Febrilia, SE, M.M dan Dewi Agustin Pratama Sari, S.E, M.S.M.**

This study aims to analyze the level of user satisfaction with the DANA application in Jakarta. The research employs Purposive Sampling by selecting respondents based on the criteria of having transacted using the DANA application and being at least 17 years old. Data were collected through questionnaires distributed to respondents residing in Jakarta to obtain the necessary information according to the variables studied. The data obtained were analyzed using descriptive analysis techniques, mean tests, standard deviation tests, and t-tests. The results of this study indicate that users agree on the dimensions of user convenience, system information management, application usability, and intention to reuse. Based on the mean test, the user convenience dimension scored an average of 3.98, the system information management dimension scored an average of 3.95, the application usability dimension scored an average of 4.01, and the intention to reuse dimension scored an average of 4.04. This indicates that users agree that the DANA application can be used easily with a comfortable interface design, allowing users to find information in an organized manner and utilize all offered features, leading to user satisfaction and the intention to use the application for future transactions.

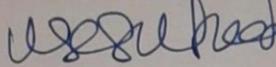
**Keyword:** Users’ satisfaction; E-Wallet; Application DANA; Digital Wallets; Financial Technology; DKI Jakarta.

## LEMBAR PENGESAHAN

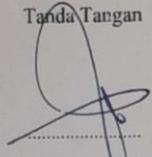
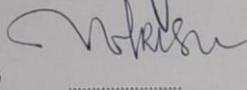
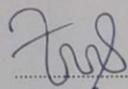
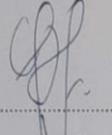
### LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab

Dekan Fakultas Ekopomi



**Prof. Usep Suhud, M. Si., Ph. D.**  
NIP. 197002122008121001

No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Andi Muhammad Sadat, SE., M.Si., Ph.D NIP. 197412021200812001 (Ketua Sidang)		24 Juli 2024
2	Nofriska Krissanya, S.E., M.B.A, CHRP NIP. 199111022022032013 (Penguji 1)		24 Juli 2024
3	Meta Bara Berutu, SE., M.M NIP. 199409222022032012 (Penguji 2)		24 Juli 2024
4	Ika Febrilia, S.E., M.M NIP . 198702092015042001 (Pembimbing 1)		25 Juli 2024
5	Dewi Agustin Pratama Sari, S.E., M.S.M NIP.1199308272020122024 (Pembimbing 2)		25 Juli 2024

Nama : Hasan Rifai  
No. Registrasi : 1702520003  
Program Studi : D4 Pemasaran Digital  
Tanggal Lulus : 19 Juli 2024

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, sebagai mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta:

Nama : Hasan Rifai

NIM : 1702520003

Program Studi : Sarjana Terapan Pemasaran Digital

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang saya buat dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi DANA Di DKI Jakarta” di buat oleh saya sendiri dan bukan merupakan duplikasi skripsi yang pernah dibuat oleh orang lain atau jiplakan karya tulis maupun terjemahan orang lain.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dalam keadaan sadar dan saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku jika terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar

Jakarta, 16 Juli 2024

Yang membuat Pernyataan,



Hasan Rifai

NIM: 1702520003

## LEMBAR PERSEMBAHAN

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi mengenai Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi DANA Di DKI Jakarta dengan baik. Skripsi ini ditulis dalam rangka memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan Pemasaran Digital, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.

Penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan, serta dorongan dari berbagai pihak yang dengan ikhlas memberikan kontribusi dan motivasi. Penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Usep Suhud, M.Si., Ph.D selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta
2. Andi Muhammad Sadat, SE., M.Si., Ph.D selaku Koordinator Program Studi Pemasaran Digital, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.
3. Ika Febrilia, S.E, M.M selaku dosen pembimbing satu atas bimbingan, arahan, serta kesabaran dalam membimbing penulis selama penyusunan skripsi ini.
4. Dewi Agustin Pratama Sari, S.E., M.S.M selaku dosen pembimbing atas bimbingan dua, arahan, serta kesabaran dalam membimbing penulis selama penyusunan skripsi ini.
5. Kedua orang tua yang selalu memberikan doa, dukungan, motivasi, dan material dalam setiap Langkah penulis menempuh Pendidikan di Universitas Negeri Jakarta.

6. Rekan-rekan mahasiswa D4 Pemasaran Digital 2020, yang telah berbagi pengetahuan, pengalaman, serta motivasi selama perjalanan menempuh Pendidikan di Universitas Negeri Jakarta.

Tidak lupa, Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu namun turut berperan dalam kelancaran penulisan skripsi ini.

Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi positif bagi pengembangan ilmu pengetahuan, serta menjadi amal ibadah yang bermanfaat bagi kehidupan. Akhir kata, semoga Allah SWT senantiasa memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua.

Jakarta, 16 Juli 2024



Penulis