

**PENGARUH E-SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN E-WALLET DANA DI KOTA BOGOR**

**Erliana Novembra\*<sup>1</sup>, Oktori Kiswati Zaini<sup>2</sup>, Nizam M Andrianto<sup>3</sup>**

Universitas Pakuan, Kota Bogor, Indonesia

Email korespondensi: [erlin3796@gmail.com](mailto:erlin3796@gmail.com)

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara *E-Service Quality* dengan kepuasan pelanggan *E-Wallet DANA* di Kota Bogor. Penelitian menggunakan jenis asosiatif dengan pendekatan kuantitatif, dan menggunakan data primer dan sekunder, pemilihan responden dilakukan dengan metode *purposive sampling* dengan jumlah 100 responden berdasarkan pada perhitungan rumus slovin. Kemudian metode analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif, uji asumsi klasik, analisis koefisien determinasi, dan uji hipotesis. Hasil pengolahan data menunjukkan *E-service Quality* termasuk kedalam kategori baik, yang dimana kualitas pelayanan *E-Wallet DANA* memiliki *E-Service Quality* yang baik. Pada Kepuasan Pelanggan termasuk kedalam kategori baik, yang dimana penggunaan *E-Wallet DANA* menciptakan kepuasan bagi pengguna di Kota Bogor. Pada hasil koefisien determinasi terdapat pengaruh *E-Service Quality* terhadap Kepuasan Pelanggan dan dari hasil signifikansi terbukti berpengaruh positif antara variabel *E-Service Quality* terhadap Kepuasan Pelanggan, karena nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  dan nilai thitung  $15,4 > 1,98422$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

**Kata Kunci : *E-service Quality*, Kepuasan Pelanggan, *E-Wallet DANA***

**ABSTRACT**

*Abstract must contain: This research aims to analyze the relationship between E-Service quality and DANA E-Wallet customer satisfaction in Bogor City. The research uses an associative type with a quantitative approach, and uses primary and secondary data, the selection of respondent was carried out using a purposive sampling method with a total of 100 respondent based on the Slovin formula calculation. Then the data analysis methods used are descriptive analysis, classical assumption testing, coefficient of determination analysis, and hypothesis testing. The results of the data processing show that E-Service Quality is included in the good category, where DANA's E-Wallet service quality has good E-service Quality. Customer satisfaction is included in the good category, where the use of the determination, there is an influence of E-service Quality on Customer satisfaction and from the significance results it is proven that there is an positive influence between the E-Service Quality variable on Customer satisfaction, because the significance value is  $0,000 < 0,05$  and the t value is  $15,4 > 1,98422$ , then  $H_0$  is rejected and  $H_a$  is accepted.*

**Keywords: *E-service Quality*, Customer Satisfaction, DANA E-Wallet**

## PENDAHULUAN

Pertumbuhan ekonomi dan dunia teknologi saat ini semakin berkembang pesat. Kemajuan teknologi tidak dapat dihindari karena pertumbuhan ekonomi merupakan salah satu kegiatan inovasi yang membawa banyak perubahan. Berkembangnya teknologi menghadirkan inovasi bisnis dalam jasa keuangan yang dikenal dengan nama *financial technology (fintech)*.

Adapun yang dimaksud dengan *financial technology* menurut Bank Indonesia (2017) adalah pemanfaatan teknologi dalam sistem keuangan yang menghasilkan inovasi produk, layanan, teknologi, atau model bisnis baru yang dapat mempengaruhi stabilitas moneter, stabilitas sistem keuangan, serta efisiensi, kelancaran, keamanan, dan kehandalan sistem pembayaran.

Berkembangnya bisnis *fintech* berpengaruh terhadap munculnya perusahaan *startup* yang mulai bergerak dibidang keuangan digital. Salah satu produk tersebut yaitu dompet digital. Secara singkat, dompet digital (*e-wallet*) yaitu sebuah pelayanan jasa berbasis *online* yang memungkinkan penggunaanya untuk menyimpan, mengirim, atau menerima uang melalui bercode yang terdapat didalam aplikasi. Berikut merupakan data yang diperoleh dari GoodStats berdasarkan laporan East Ventures (EV) bertajuk *Digital Competitiveness Index 2023: Equitable Digital Nation*, mengenai metode pembayaran yang paling banyak digunakan di Indonesia.

Data tersebut menyatakan bahwa, *e-wallet* menjadi metode pembayaran yang paling populer di Indonesia pada tahun 2022, dengan 81% pengguna. *Virtual account* berada diposisi kedua dengan 60%. Metode transfer bank dan *cash/COD (cash on delivery)* juga cukup digunakan, mencapai 55%. Diikuti oleh *paylater* dan QR/QRIS (*Quick Response Code Indonesia Standard*) dengan masing masing 32% dan 31% pada tahun 2022.

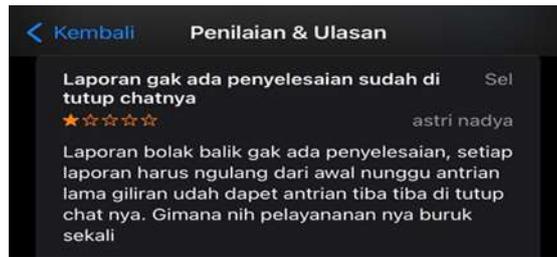
Di Indonesia saat ini sudah banyak aplikasi dompet digital (*e-wallet*) dalam memudahkan masyarakat untuk transaksi pembayaran baik secara *online* ataupun *offline* diantaranya yaitu, GoPay, OVO, DANA, ShopeePay, LinkAja, i saku, OCTO *Mobile*, Doku, Sakuku, dan JakOne *Mobile*.

Berikut merupakan data yang diperoleh dari GoodStats berdasarkan survei populix 2022 mengenai dompet digital (*e-wallet*) yang paling sering dipakai oleh masyarakat Indonesia tahun 2022. Data tersebut menyatakan bahwa, pengguna *e-wallet* pada tahun 2022, GoPay menduduki peringkat pertama dengan persentase pengguna sebanyak 88%, diikuti oleh DANA dengan persentase pengguna sebanyak 83%, kemudian Ovo dengan 79%, Shopee Pay dengan 76%, dan aplikasi lainnya.

Salah satu *e-wallet* yang sedang mengalami perkembangan di Indonesia adalah DANA. Diluncurkan pertama kali pada 5 Desember 2018, DANA didirikan oleh Elang Sejahtera Mandiri, sebagai anak perusahaan PT Elang Mahkota Teknologi Tbk (EMTEK), dan bermitra dengan *Ant Financial*. DANA telah memperoleh izin dan diawasi oleh Bank Indonesia.

Suatu perusahaan dibidang jasa harus menghasilkan suatu kepuasan bagi konsumen. Jika konsumen puas mereka akan menggunakan kembali jasa suatu perusahaan yang disebut sebagai pelanggan. Agar dapat menciptakan kepuasan pelanggan, perusahaan perlu memperhatikan *e-service quality* yang akan diberikan kepada konsumen (Gandhy & Hairuddin, 2018).

Beberapa faktor yang menyebabkan konsumen menggunakan *e-wallet* DANA yaitu fitur layanan aplikasi DANA yang lengkap dan canggih berupa sebuah aplikasi karena dapat menyimpan uang secara digital. Berbagai fitur layanan yang diberikan oleh DANA, dalam bertransaksi melakukan berbagai jenis pembayaran dan dilengkapi fitur *customer care* atau *live chat* DANA dan *call center* yang bertujuan untuk membantu pengguna agar mendapatkan informasi yang diharapkan. E-wallet DANA juga menjamin keamanan 100% dalam transaksi melalui program *DANA protection*, yang merupakan bentuk perlindungan yang diberikan oleh DANA kepada seluruh penggunaanya. Meskipun fitur pelayanannya sudah canggih, lengkap, dan aman. Fenomena yang terjadi dilapangan *e-service* aplikasi DANA masih banyak kekurangan yang dirasakan oleh pengguna *e-wallet* DANA.



**Gambar 1 Penilaian E-Wallet DANA**

Berdasarkan salah satu penilaian dan ulasan *e-wallet* DANA di AppStore pada tanggal 9 Januari 2024, dalam ulasan tersebut pengguna *e-wallet* DANA melaporkan permasalahan yang terjadi tetapi *e-wallet* DANA tidak menyelesaikan laporan tersebut, sehingga pelayanan dianggap buruk oleh penggunanya. Berdasarkan berita detiknews permasalahan sama terjadi pada senin 8 Mei 2023, terkait *customer service* yang tidak dapat menemukan solusi terhadap saldo DANA hilang pada pelanggan (detiknews, 2023). Dalam menjalankan usaha kehadiran kompetitor tidak dapat dihindari. Salah satu kompetitor *e-wallet* DANA saat ini yang berada pada peringkat pertama sebagai *e-wallet* yang paling sering digunakan yaitu GoPay. Sedangkan *e-wallet* DANA berada diperingkat ke dua dari sepuluh *e-wallet* yang paling sering digunakan. Riset pasar Ipsos menyatakan bahwa sebanyak 77% responden menggunakan GoPay lebih dari satu tahun, sedangkan sebanyak 27% responden menggunakan DANA lebih dari satu tahun. Dengan demikian dapat diartikan bahwa konsumen lebih puas menggunakan *e-wallet* GoPay dibandingkan dengan *e-wallet* DANA (Ipsos, 2020). Berikut beberapa perbandingan *e-wallet* DANA dengan GoPay:

**Tabel 1 Perbandingan e-wallet**

DANA	GoPay
Fitur topup dana sedikit	Fitur topup gopay lengkap
Jaminan saldo kembali jika pengguna adalah DANA	Jaminan saldo kembali jika pengguna adalah gopay <i>basic premium</i>
Perlindungan akun dengan tiga langkah keamanan	Perlindungan akun dengan lima langkah keamanan
Pinjaman paylater terbatas	Pinjaman paylater umum
Fitur pembayaran yang terbatas	Fitur pembayaran yang lebih beragam

Pra survei dilakukan untuk melihat bagaimana penilaian pelanggan terhadap *e-service quality* pada *e-wallet* DANA, dengan demikian dilakukan pra survei melalui *google form* kepada 30 responden yang menggunakan *e-wallet* DANA di kota Bogor dengan mengajukan pernyataan terhadap responden, hasilnya sebagai berikut:

**Tabel 2 Hasil Pra survei E-Service Quality**

No	Pernyataan	Setuju		Tidak Setuju	
		Orang	%	Orang	%
1	<i>E-wallet</i> DANA menyelesaikan transaksi dengan cepat	25	83,3	5	16,7

No	Pernyataan	Setuju		Tidak Setuju	
		Orang	%	Orang	%
2	<i>E-wallet</i> DANA memiliki fitur <i>security settings</i> yang bermanfaat bagi keamanan akun	12	40	18	60
3	<i>Customer care</i> dan <i>call center e-wallet</i> DANA melayani setiap keluhan yang dialami pelanggan	13	43,3	17	56,7
4	<i>Customer care</i> dan <i>call center e-wallet</i> DANA melayani pelanggan 24 jam	19	63,3	11	36,7

Hasilnya 83,3% responden setuju *e-wallet* DANA menyelesaikan transaksi dengan cepat. 63,3% responden setuju *customer care* dan *call center e-wallet* DANA melayani pelanggan 24 jam. Sedangkan 60% responden tidak setuju *e-wallet* DANA memiliki fitur *security settings* yang bermanfaat bagi keamanan akun. 56,7% responden tidak setuju bahwa *customer care* dan *call center e-wallet* DANA melayani setiap keluhan yang dialami pelanggan. Dengan demikian, meskipun *e-wallet* DANA dapat menyelesaikan transaksi dengan cepat dan melayani konsumen 24 jam, pengguna belum merasakan manfaat lain yang diperoleh dari *e-wallet* DANA. Permasalahan ini perlu dijadikan acuan lebih baik dalam memberikan layanan yang berkualitas untuk menciptakan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan bergantung pada seberapa besar manfaat yang dirasakan oleh pelanggan dari layanan yang pelanggan gunakan. Semakin baiknya nilai *e-service quality* yang didapatkan, pelanggan akan merasa puas terhadap jasa yang mereka gunakan. Berikut hasil pra survei terhadap 30 responden mengenai *e-service quality* pada pelanggan *e-wallet* DANA:

Tabel 3 Hasil Pra survei Kepuasan Pelanggan

No	Pernyataan	Setuju		Tidak Setuju	
		Orang	%	Orang	%
1	<i>E-wallet</i> DANA memiliki banyak fitur yang berkualitas sesuai dengan harapan konsumen sehingga pelanggan merasa puas	21	70	9	30
2	Minat untuk menggunakan kembali karena pelayanan yang diberikan <i>e-wallet</i> DANA memuaskan	14	46,7	16	53,3
3	Bersedia menyarankan teman atau kerabat untuk menggunakan <i>e-wallet</i> DANA karena fitur yang diberikan berkualitas dan memuaskan	11	36,7	19	63,3

Hasilnya 70% responden setuju *e-wallet* DANA memiliki banyak fitur yang berkualitas sesuai dengan harapan konsumen sehingga pelanggan merasa puas. 53,3% responden tidak berminat untuk menggunakan kembali. 63,3% responden tidak setuju menyarankan kerabat untuk menggunakan *e-wallet*

DANA. Dengan demikian, meskipun *e-wallet* dana mampu memberikan *e-service* kepada konsumen tetapi konsumen belum merasa puas dalam menggunakan *e-wallet* DANA.

Berdasarkan masalah yang telah dirumuskan penelitian ini bertujuan:

1. Menganalisis *e-service quality e-wallet* DANA
2. Menganalisis kepuasan pelanggan *E-wallet* DANA
3. Menganalisis pengaruh *e-service quality* terhadap kepuasan pelanggan *E-wallet* DANA di kota Bogor

## KAJIAN LITERATUR DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

### *E-Service Quality*

Menurut Tjiptono (2019), Gandhi et al., (2019) dan Muharam, H., et al., (2021) *e-service quality* merupakan sejauh mana sebuah situs memfasilitasi pengalaman berbelanja yang lebih efisien dan efektif dalam hal pembelian, pemesanan, pembayaran, dan pengiriman.

### Kepuasan Pelanggan

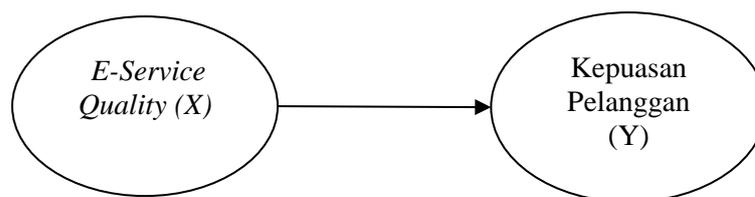
Menurut Indrasari (2019) dan Gandhi, A. (2018), kepuasan pelanggan adalah sikap yang menunjukkan respons terhadap penyedia layanan, atau respon emosional terhadap perbedaan antara apa yang diharapkan oleh pelanggan dan apa yang mereka terima.

Jika harapan konsumen akan *e-service quality* terpenuhi dengan baik maka kepuasan pelanggan dapat tercapai. Diperkuat dengan pendapat Saragih (2019) dan Farradia, Y. (2021), *e-service quality* yang berkualitas merupakan layanan yang menekan pada efisiensi tinggi, kehandalan yang dapat diandalkan, *fulfillment* yang memenuhi harapan pelanggan, privasi yang terjamin, respon cepat dari layanan pelanggan, kompensasi yang sesuai, serta ketersediaan dan kemudahan kontak terutama untuk menangani keluhan pelanggan. Jika semua indikator *e-service quality* ini dapat dipenuhi dengan baik, maka kepuasan pelanggan dapat tercapai. Menurut penelitian terdahulu oleh Juhria et, al., (2021) terdapat pengaruh positif antara *e-service quality* terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini menyimpulkan apabila *e-service quality* meningkat maka begitu pula dengan kepuasan pelanggan.

Penelitian ini memiliki kerangka pemikiran, dapat dilihat sebagai berikut:

Pengembangan hipotesis pertama

**H<sub>1</sub>: Terdapat pengaruh yang signifikan antara *e-service quality* terhadap kepuasan pelanggan.**



Gambar 2 Kerangka Berpikir

## METODE PENELITIAN

### Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini yaitu asosiatif dengan pendekatan kuantitatif. Dalam penelitian asosiatif ini digunakan untuk mengidentifikasi sejauh mana pengaruh variabel X (variabel bebas) *e-service quality*, terhadap variabel Y yaitu kepuasan pelanggan (variabel terikat).

### Populasi

Populasi dalam penelitian ini yaitu pengguna *e-wallet* DANA di Kota Bogor.

**Tabel 4 Jumlah Penduduk Kota Bogor Berdasarkan Umur dan Jenis Kelamin**

Kelompok Umur	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki dan Perempuan
	2021	2021	2021
15-19	44.681	41.894	86.575
20-24	43.983	42.403	86.386
25-29	44.963	43.109	88.072
30-34	44.265	42.100	86.365
35-39	41.901	40.293	82.194
40-44	40.425	39.148	79.573
<b>Jumlah</b>	<b>260.218</b>	<b>248.947</b>	<b>509.165</b>

**Sampel**

Dalam penelitian ini teknik sampling yang digunakan yaitu teknik *non probability sampling*. Jenis *non-probability sampling* yang digunakan dalam penelitian ini yaitu purposive sampling. Kriteria tersebut yaitu pengguna *e-wallet* DANA di Kota Bogor dan berusia 15-44 tahun. Dalam menentukan jumlah sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini menggunakan rumus slovin dengan tingkat *error* 10% (Sugiyono, 2019), yaitu sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N (e)^2}$$

$$n = \frac{509.165}{1 + 509.165 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{509.165}{5.092,65}$$

$$n = 99,98$$

Hasil perhitungan 99,98 tersebut dibulatkan menjadi 100 untuk memudahkan peneliti. Dengan demikian digunakan 100 responden sebagai sampel.

**Sumber dan Metode Pengumpulan Data****Data Primer**

Observasi dalam penelitian ini dilakukan dengan mengamati bagaimana fenomena yang terjadi dan dialami oleh responden, sehingga dapat memahami konteks data dalam keseluruhan situasi yang sebenarnya terjadi dalam kehidupan nyata.

Kuesioner digunakan untuk mengumpulkan jawaban dari para responden. Pernyataan didalam kuesioner bersumber dari setiap indikator variabel yang diteliti. Pernyataan kuesioner tersebut dibagikan kepada sampel pengguna *e-wallet* DANA di Kota Bogor dan pertanyaan atau pernyataan tersebut akan dibagikan kepada 100 responden. Penyusunan kuesioner dalam penelitian ini menggunakan skala likert, a)

sangat tidak setuju (STS) dengan skor 1. b) tidak setuju (TS) dengan skor 2. c) kurang setuju (KS) dengan skor 3. d) setuju (S) dengan skor 4. e) sangat setuju (SS) dengan skor 5

**Data Sekunder**

Data sekunder dalam penelitian ini studi pustaka digunakan untuk membantu proses penelitian dengan mengumpulkan informasi dari artikel, buku, *e-book*, jurnal, web, internet dan karya ilmiah sebelumnya.

**Operasional Variabel**

**Tabel 5 Operasional Variabel**

Variabel	Dimensi	Skala
<i>E-Service Quality</i> (X) (Tjiptono, 2019)	Efisiensi	Ordinal
	<i>Fulfillment</i> (Jaminan)	Ordinal
	<i>System availability</i> (Ketersediaan system)	Ordinal
	<i>Privacy</i> (Privasi)	Ordinal
	<i>Responsiveness</i> (Daya tanggap)	Ordinal
	<i>Compensation</i> (Kompensasi)	Ordinal
	<i>Contact</i> (Kontak)	Ordinal
Kepuasan Pelanggan (Y) (Indrasari, 2019)	Kesesuaian harapan	Ordinal
	Minat menggunakan kembali	Ordinal
	Kesediaan merekomendasikan	Ordinal

**Metode Analisis Data**

**Analisis Deskriptif**

Analisis ini bertujuan untuk memahami karakteristik data sebagaimana adanya. Adapun rumus yang digunakan sebagai berikut:

$$total\ tanggapan\ responden = \frac{skor\ total\ hasil\ jawaban\ responden}{skor\ tertinggi\ responden} \times 100\%$$

**Regresi Linear Sederhana**

Dalam penelitian ini persamaan regresi linear sederhana digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *e-service quality* (X) terhadap kepuasan pelanggan (Y).

$$Y = a + bX$$

**Uji T**

Menurut Ghazali (2021), uji t dilakukan untuk mengukur sejauh mana pengaruh satu variabel independen (*e-service quality*) secara individual dalam menjelaskan variasi variabel dependen (kepuasan pelanggan).

1. Menentukan hipotesis:

Ho :  $\beta = 0 \rightarrow$  tidak terdapat pengaruh signifikan antara *e-service quality* terhadap kepuasan pelanggan

Ha :  $\beta \neq 0 \rightarrow$  terdapat pengaruh signifikan antara *e-service quality* terhadap kepuasan pelanggan

## 2. Menentukan nilai ttable

Uji t dengan rumus sebagai berikut:

$$T_{hitung} = \frac{b}{Sb}$$

Dengan menggunakan uji dua arah maka kriteria hasil pengujiannya yaitu:

Terima Ho, jika  $-t_{1-\alpha/2} < t_{hitung} < t_{1-\alpha/2}$

Dalam hal ini  $t_{1-\alpha/2}$  didapat dari tabel distribusi t-Student dengan peluang  $(\alpha-1/2)$  dan  $dk = (n-1)$ , dan dalam hal lainnya, Ho ditolak.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Pengaruh *E-Service Quality* Terhadap Kepuasan Pelanggan

Terdapat pengaruh *e-service quality* terhadap kepuasan pelanggan dilihat dari hasil nilai koefisien determinasi sebesar 0,713 yang artinya variabel *e-service quality* memberikan kontribusi sebesar 71,3% terhadap variabel kepuasan pelanggan, sisanya 28,7% dipengaruhi oleh variabel selain *e-service quality*. Hasil uji penelitian yang telah dilakukan, diketahui bahwa terdapat pengaruh *e-service quality* terhadap kepuasan pelanggan *e-wallet* DANA di Kota Bogor. Hal ini dibuktikan dengan hasil perhitungan uji t nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  dan nilai  $t_{hitung} 15,4 > 1,98422$  maka dapat dikatakan Ho ditolak dan Ha diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa *e-service quality* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Hasil uji regresi linier sederhana diperoleh  $Y = 4,015 + 0,385 X$  sehingga berdasarkan garis persamaan regresi tersebut dapat disimpulkan nilai koefisien positif (sebesar 0,385), artinya jika *e-service quality* mengalami peningkatan, maka kepuasan pelanggan akan bertambah atau meningkat.

Hasil penelitian sesuai dengan hipotesis yang diajukan, dan berdasarkan hasil kuesioner yang didapat dari penelitian ini adalah bahwa hal yang dapat meningkatkan *e-service quality* adalah *system availability* (ketersediaan sistem) dalam menggunakan *e-wallet*. Berdasarkan hasil penelitian melalui penyebaran kuesioner dapat dikatakan bahwa konsumen tertarik untuk menggunakan *e-wallet* DANA karena dapat memuat halaman dengan cepat, fitur *security settings* yang bermanfaat bagi keamanan akun, dan memiliki banyak fitur untuk melakukan berbagai jenis transaksi. Dengan demikian konsumen berminat untuk menggunakan kembali *e-wallet* DANA sehingga terciptanya kepuasan pelanggan.

Hasil penelitian ini selaras dengan peneliti terdahulu oleh Juhria et, al., (2021) terdapat pengaruh positif antara *e-service quality* terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini menyimpulkan apabila *e-service quality* meningkat maka begitu pula dengan kepuasan pelanggan.

## KESIMPULAN

Penelitian menunjukkan bahwa *e-service quality* pada *e-wallet* DANA secara keseluruhan berada dalam kategori baik, terutama pada dimensi efisiensi, ketersediaan sistem, daya tanggap, dan kontak yang mendapat nilai tinggi, meskipun dimensi *fulfillment*, *privacy*, dan *compensation* masih perlu perbaikan. Kepuasan pelanggan terhadap *e-wallet* DANA juga berada dalam kategori baik, didukung oleh dimensi kesesuaian harapan dan minat menggunakan kembali, namun dimensi kesediaan merekomendasikan masih rendah, terutama karena kekhawatiran terkait keamanan akun. Untuk meningkatkan *e-service quality* dan kepuasan pelanggan DANA perlu menyederhanakan antarmuka aplikasi, memperkuat langkah-langkah keamanan seperti otentikasi dua faktor dan enkripsi data, serta menyusun kebijakan kompensasi yang lebih transparan. Selain itu, kontribusi *e-service quality* terhadap kepuasan pelanggan tercatat sebesar 71,3% sehingga penelitian lanjutan disarankan mengeksplorasi variabel lain yang mempengaruhi 28,7% sisanya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Akromi. (2023, Mei 8). *Saldo DANA Hilang, Customer service Tidak Bisa Membantu*. Retrieved from Detiknews: News.detik.com (<https://news.detik.com/suara-pembaca/d-6709588/saldo-dana-annur>, C. M. (2022, Desember). *Survei KIC: Dompot Digital Jadi Metode Pembayaran yang Paling Banyak Digunakan di Aplikasi Digital*. Retrieved from databoks.co.id: [https://databoks.katadata.co.id/datapublishembed\\_en/152858/survei-kic-dompot-digital-jadi-metode-pembayaran-yang-paling-banyak-digunakan-di-aplikasi-digital](https://databoks.katadata.co.id/datapublishembed_en/152858/survei-kic-dompot-digital-jadi-metode-pembayaran-yang-paling-banyak-digunakan-di-aplikasi-digital)
- BPS. (2021). *Jumlah Penduduk Kota Bogor Berdasarkan Umur dan Jenis Kelamin*. Retrieved from BPS: <https://bogorkota.bps.go.id/id/statistics-table/2/MzEjMg==/penduduk-kota-bogor-berdasarkan-kelompok-umur-dan-jenis-kelamin.html>
- Farradia, Y. (2021). The Business To Business Marketing Strategies For The Package Delivery Service Companies To Increase The Volume Of Delivery. *International Journal of Science, Technology & Management*, 2(5), 1684-1690.
- Gandhy, A., Chang, M., & Rahmi, S. (2019). Service Quality and Customer Satisfaction in the Apiculture-Based Agritourism. *Jurnal Organisasi Dan Manajemen*, 15(2), 153–165. <https://doi.org/10.33830/jom.v15i2.734.2019>
- Gandhy, A. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen Dunkin Donuts Gading Serpong. *Jurnal Manajemen Industri Dan Logistik*, 2(2), 135–146. <https://doi.org/10.30988/jmil.v2i2.34>
- Gandhy, A., & Hairuddin, J. A. (2018). Analysis of Promotion and Product Differentiation of Jukajo on Consumer Purchase Decision. *Binus Business Review*, 9(1), 9. <https://doi.org/10.21512/bbr.v9i1.3901>
- Ghozali, I. (2019). *Desain Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 26 Edisi 10*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Hasya, R. (2020, Agustus 7). *10 E-Wallet yang Paling Sering Dipakai Masyarakat Indonesia Tahun 2022*. Retrieved from GoodStats: <https://goodstats.id/article/ini-10-e-wallet-yang-paling-sering-dipakai-masyarakat-indonesia-M4TA4>
- Muharam, H., Chaniago, H., Endraria, E., & Harun, A. B. (2021). E-service quality, customer trust and satisfaction: market place consumer loyalty analysis. *Jurnal Minds: Manajemen Ide dan Inspirasi*, 8(2), 237-254.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Ipsos. (2020, Februari). *Penelitian Ipsos: Evaluasi Dompot Digital Menuju Keberlanjutan Bisnis*. Retrieved from Ipsos.com: [https://www.ipsos.com/sites/default/files/ct/news/documents/2020-02/ipsos\\_-\\_press\\_release\\_-\\_indonesian.pdf](https://www.ipsos.com/sites/default/files/ct/news/documents/2020-02/ipsos_-_press_release_-_indonesian.pdf)
- Juhria, A., Meinitasari, N., Fauzi, F. I., & Yusuf, A. (2021). Pengaruh E-Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan di Aplikasi E-Commerce Shopee. *Jurnal Manajemen*, Vol. 13 (1), 55-62.
- Saragih, M. G. (2019). Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Loyalti Melalui E-Satisfaction (Studi Pada Pelanggan Toko Online Shopee di Kota Medan). *Jurnal Mantik*, 190-195.
- Sinambela, L. P., & Sinambela, S. (2020). *Metodologi Penelitian Kuantitatif-Teori Dan Praktik*. Depok: Rajawali Pers.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suwarto. (2020). *Aplikasi Komputer Bisnis dan Pengolahan Data*. Metro-Lampung: CV. Laduny Alifatama.
- Tjiptono, F. (2019). *Pemasaran Jasa Edisi Terbaru*. Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, F., & Diana, A. (2020). *Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.