

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA *E-WALLET* DANA

(Studi Empiris Mahasiswa S1 Generasi Z Fakultas Ekonomi Universitas Sanata Dharma)

Bella Gabriella Munthe

NIM: 212114122

Universitas Sanata Dharma Yogyakarta

2025

Penelitian ini bertujuan untuk membuktikan dugaan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *e-wallet* Dana. Meskipun Dana menjadi salah satu layanan dompet digital yang banyak digunakan, pengalaman pengguna menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa kendala teknis yang berdampak pada kepuasan mereka terhadap *e-wallet* Dana. Generasi Z dipilih sebagai objek penelitian karena mereka merupakan kelompok yang sangat akrab dengan teknologi digital dan aktif dalam menggunakan *e-wallet* sebagai alat transaksi keuangan.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Data dikumpulkan dengan mengirimkan kuesioner melalui *google form* kepada mahasiswa generasi Z Fakultas Ekonomi Universitas Sanata Dharma. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* dengan jumlah sampel yang digunakan sebanyak 96 responden. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linear berganda, uji F, dan uji t.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas sistem dan kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *e-wallet* Dana, sedangkan kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *e-wallet* Dana. Perusahaan diharapkan dapat mempertahankan kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan, agar pengguna *e-wallet* Dana lebih nyaman dan aman saat menggunakan layanan tersebut, sehingga kepuasan pengguna dapat terus terjaga. Peneliti selanjutnya disarankan untuk menggunakan jumlah sampel yang lebih besar agar mendapatkan hasil penelitian yang lebih baik dan akurat.

Kata kunci: Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Kepuasan Pengguna, Generasi Z.

ABSTRACT

**THE INFLUENCE OF SYSTEM QUALITY, INFORMATION QUALITY AND
SERVICE QUALITY ON E-WALLET USER SATISFACTION FUNDS**

*(Empirical Study of Generation Z Undergraduate Students, Faculty of Economics,
Sanata Dharma University)*

Bella Gabriella Munthe

NIM: 212114122

Sanata Dharma University Yogyakarta

2025

This study aims to prove the assumption that system quality, information quality and service quality affect the satisfaction of Dana e-wallet users. Although Dana is one of the most widely used digital wallet services, user experience shows that there are still some technical problems that have an impact on their satisfaction with the Dana e-wallet. Generation Z was chosen as the object of research because they are a group that is very familiar with digital technology and active in using e-wallets as a means of financial transactions.

This research was conducted using a quantitative approach. Data was collected by sending questionnaires via google form to generation Z students of the Faculty of Economics, Sanata Dharma University. The sampling technique in this study used purposive sampling technique with the number of samples used as many as 96 respondents. The data analysis technique used in this study is multiple linear regression, F test, and t test.

The results of this study indicate that system quality and service quality affect the satisfaction of Dana e-wallet users, while information quality has no effect on the satisfaction of Dana e-wallet users. Companies are expected to maintain system quality, information quality and service quality, so that Dana e-wallet users are more comfortable and secure when using these services, so that user satisfaction can be maintained. Further researchers are advised to use a larger sample size in order to get better and more accurate research results.

Keywords: System Quality, Information Quality, Service Quality, User Satisfaction, Generation Z.