

**PENGARUH FITUR LAYANAN APLIKASI DOMPET DIGITAL DANA
TERHADAP KEPUTUSAN KONSUMEN (Studi Kasus Pada Mahasiswa
Program Studi DIII Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya)**



LAPORAN AKHIR

**Dibuat Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan Pendidikan
Diploma III Pada Jurusan Administrasi Bisnis
Program Studi Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

OLEH:

ELISABETH STEVANINGSIH NABABAN

NPM 062030601452

POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA

PALEMBANG

2023

**PENGARUH FITUR LAYANAN APLIKASI DOMPET DIGITAL DANA
TERHADAP KEPUTUSAN KONSUMEN (Studi Kasus Pada Mahasiswa
Program Studi DIII Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya)**



LAPORAN AKHIR

OLEH :

**ELISABETH STEVANINGSIH NABABAN
NPM 062030601452**

Menyetujui,

Palembang, Agustus 2023

Pembimbing I




**Rirji, S.E., M.AB
NIP 19601228199032002**

Pembimbing II



**Muaparidi, S.E., M.Si
NIP 196511251994031002**

**Ketua Jurusan
Administrasi Bisnis**



**Dr. Heri Setiawan, S.E., M.AB., CPMA
NIP. 197602222002121081**

Mengetahui,

**Koordinator Program Studi
D-III Administrasi Bisnis**



**Fetty Maretha, S.E., M.M
NIP 198303242008012009**

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Elisabeth Stevaningsih Nababan
NPM : 062030601452
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/D.III Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran
Judul Laporan Akhir : Pengaruh Fitur Layanan Aplikasi Dompot Digital
DANA Terhadap Keputusan Konsumen (Studi Kasus
Pada Mahasiswa Program Studi DIII Administrasi
Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya)

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut beserta isinya merupakan hasil penelitian sendiri.
2. Laporan akhir ini bukanlah plagiat/menyalin Laporan Akhir milik orang lain.
3. Apabila Laporan Akhir saya plagiat/menyalin Laporan Akhir milik orang lain maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan Laporan Akhir beserta konsekuensinya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk diketahui oleh pihak-pihak yang berkepentingan.

Palembang, 4 Agustus 2023



Yang membuat pernyataan

Elisabeth Stevaningsih Nababan
NPM 062030601452

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Elisabeth Stevaningsih Nababan
NPM : 062030601452
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/D3 Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran
Judul Laporan Akhir : Pengaruh Fitur Layanan Aplikasi Dompet Digital DANA Terhadap Keputusan Konsumen (Studi Kasus Pada Mahasiswa Program Studi DIII Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya

Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Laporan Akhir
Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis
Dan dinyatakan LULUS

Pada Hari: Selasa
Tanggal: 22 Agustus 2023

TIM PENGUJI

<u>No</u>	<u>Nama</u>	<u>Tanda Tangan</u>	<u>Tanggal</u>
1.	Rini, S.E., M.AB Ketua Penguji		24/08/2023
2.	Munparidi, S.E., M.Si Anggota Penguji		24/08/2023
3.	Dr. M. Syahrman Yuzi, S.E., MS Anggota Penguji		24/08/2023
4.	Elisa, S.E., M.Si Anggota Penguji		24/08/2023

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Serahkanlah perbuatanmu kepada Tuhan maka terlaksanalah segala rencanamu” (Proverbs 16:3)

“Jika kamu memulainya dengan mencururkan air mata, maka akhirilah dengan tawa dan senyum bahagia”. (Penulis)

Kupersembahkan kepada:

- . Kedua Orang Tua**
- . Saudara-saudara ku**
- . Sahabat-sahabat terbaik ku**
- . Teman-teman kelas 6 NA 2023**
- . Almamater**

KATA PENGANTAR

Puji Syukur saya panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya akhirnya saya dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan di Jurusan Administrasi Bisnis, Program Studi DIII Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Sriwijaya.

Laporan Akhir ini berjudul “Pengaruh Fitur Layanan Aplikasi Dompot Digital DANA Terhadap Keputusan Konsumen (Studi Kasus Pada Mahasiswa Program Studi DIII Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya)”. Laporan akhir ini membahas tentang pengaruh fitur layanan aplikasi dompet digital DANA terhadap keputusan konsumen pada Mahasiswa Program Studi DIII Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Sriwijaya dan hasilnya menunjukkan bahwa variabel fitur layanan (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel keputusan konsumen (Y).

Saya menyadari bahwa Laporan Akhir ini masih banyak terdapat kekurangan dan masih jauh dari kesempurnaan baik segi penyajian maupun segi pembahasannya. Untuk itu saya sangat mengharapkan kritik dan saran dari pembaca yang bersifat membangun demi perbaikan di masa yang akan datang. Akhir kata saya ucapkan terima kasih atas bantuan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah membantu dalam penyusunan Laporan Akhir ini.

Palembang Agustus 2023

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur patut dipanjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat-Nya lah penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini dengan lancar dan baik. Penulis menyadari bahwa Laporan Akhir ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya bimbingan, petunjuk, masukan, bantuan, serta dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ing Ahmad Taqwa, M.T selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Bapak Dr. Heri Setiawan S.E., M.AB., CPMA selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Ibu Dr. Marieska Lupikawaty, S.E., M.M selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
4. Ibu Fetty Maretha, S.E., M.M selaku Ketua Program Studi DIII Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
5. Ibu Rini, S.E., M.AB selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, pengarahan, dan juga saran kepada penulis.
6. Bapak Munparidi, S.E., M.Si selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, pengarahan dan juga saran kepada penulis.
7. Seluruh Bapak/Ibu Dosen dan seluruh karyawan/karyawati Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
8. Orangtua dan keluarga penulis yang senantiasa memberikan dukungan, semangat dan selalu mendoakan dan memberikan bantuan berupa moral dan moril serta material dan kasih sayangnya untuk penulis.
9. Sahabat dan teman-teman terbaik penulis yang selalu memberi semangat, dukungan dan doa.
10. Semua rekan mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya Khususnya teman-teman seperjuangan kelas 6 NA Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi DIII Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.

Akhir kata penulis ucapkan banyak terima kasih kepada seluruh pihak yang telah memberikan bantuan dan bimbingan kepada penulis. Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas semua kebaikan yang telah diberikan dan semoga kita selalu mendapatkan perlindungan-Nya.

Palembang, Agustus 2023

Penulis

ABSTRAK

Judul penelitian ini adalah “Pengaruh Fitur Layanan Aplikasi DANA Terhadap Keputusan Konsumen (Studi Kasus Pada Mahasiswa Program Studi DIII Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Sriwijaya)”. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh fitur layanan aplikasi dompet digital DANA terhadap keputusan konsumen pada mahasiswa Program Studi Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Sriwijaya. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan sampel dihitung menggunakan rumus Slovin yaitu 104 responden yang merupakan mahasiswa Program Studi DIII Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Sriwijaya. Data dikumpulkan melalui kuisioner, studi pustaka dan dihitung menggunakan program SPSS (Statistical Product for Service Solution) versi 26. Analisis data menggunakan Uji Validitas, Uji Regresi Linier Sederhana, Uji Parsial (t), dan Koefisien Determinasi. Hasil penelitian menunjukkan fitur layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap konsumen pada mahasiswa DIII Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya. Hal ini dibuktikan dengan besarnya nilai t_{hitung} sebesar $12,005 > t_{tabel} 1,198$ dan perbandingan taraf signifikan $0,000 < 0,05$ dan nilai koefisien determinasi 58,6% serta hasil persamaan regresi sederhana yaitu $Y = 1,206 + 0,914X$, hasil ini membuktikan nilai koefisien regresi variabel fitur layanan sebesar 0,914 bersifat positif.

Kata kunci: DANA, fitur layanan, keputusan konsumen

ABSTRACT

The title of this research is "The Effect of DANA Application Service Features on Consumer Decisions (Case Study on Students of DIII Business Administration Study Program, Sriwijaya State Polytechnic). The purpose of this study was to determine the effect of service features of the DANA digital wallet application on consumer decisions in Business Administration Study Program students, Sriwijaya State Polytechnic. This type of research is quantitative with a sample calculated using the Slovin formula, namely 104 respondents who are students of the DIII Business Administration Study Program, Sriwijaya State Polytechnic. Data was collected through questionnaires, literature studies and calculated using the SPSS (Statistical Product for Service Solution) program version 26. Data analysis uses Validity Test, Simple Linear Regression Test, Partial Test (t), and Coefficient of Determination. The results showed that service features had a positive and significant effect on consumers in DIII Business Administration students at Sriwijaya State Polytechnic. This is evidenced by the magnitude of the tcount value of $12.005 > t \text{ table } 1.198$ and the comparison of the significant level of $0.000 < 0.05$ and the coefficient of determination of 58.6% and the results of the simple regression equation, namely $Y = 1.206 + 0.914X$, these results prove that the regression coefficient value of the service feature variable of 0.914 is positive.

Keywords: DANA, Service Features, Consumer Decisions

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
UCAPAN TERIMAKASIH.....	vii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan	6
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
1.4.1 Tujuan Penelitian.....	6
1.4.2 Manfaat Penelitian.....	6
a. Bagi Penulis	6
b. Bagi Perusahaan.....	6
c. Bagi Pembaca.....	7
1.5 Metode Penelitian.....	7
1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian	7
1.5.2 Kerangka Pemikiran.....	8

Halaman

1.5.3 Jenis dan Sumber Data	8
a. Data Primer	8
b. Data Sekunder.....	8
1.5.4 Metode Pengumpulan Data	9
a. Riset Lapangan.....	9
b. Riset Kepustakaan	10
1.5.5 Populasi dan Sampel	11
a. Populasi.....	11
b. Sampel	12
c. Teknik Pengambilan Sampel	12
d. Defenisi Operasional Variabel.....	13
1.5.6 Analisa Data	14
a. Analisis Regresi Linier Sederhana.....	14
b. Uji Instrumen	15

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pemasaran.....	18
2.1.1 Pengertian Pemasaran.....	18
2.1.2 Pengertian Manajemen Pemasaran.....	18
2.1.3 Pemasaran Jasa	19
2.1.4 Bauran Pemasaran	19
2.1.5 Unsur Nilai Pemasaran	20
2.2 Dompot Digital (<i>Electronic Wallet</i>)	21
2.3 Fitur Layanan	22
2.3.1 Pengertian Fitur Layanan	22
2.3.2 Indikator Fitur Layanan.....	22
2.4 Keputusan Konsumen	23
2.4.1 Pengertian Keputusan Konsumen.....	23
2.4.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian....	24
2.4.3 Indikator Keputusan Konsumen	25

BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN

3.1 Sejarah Singkat Perusahaan	26
3.2 Visi dan Logo Perusahaan.....	27

	Halaman
3.2.1 Visi Perusahaan	27
3.2.2 Logo DANA	27
3.3 Jenis-Jenis Fitur Layanan Aplikasi Dompot Digital	28
3.4 Karakteristik Responden	34
3.4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	34
3.4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	35
3.4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Semester.....	35
3.6 Rekapitulasi Responden	36
 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Uji Validitas dan Uji Reabilitas	40
4.1.1 Uji Validitas	40
4.1.2 Uji Reliabilitas.....	43
4.2 Uji Hipotesis.....	44
4.2.1 Koefisien Determinasi.....	44
4.3 Regresi Linier	45
4.4 Pengaruh Fitur Layanan Aplikasi Dompot Digital DANA Terhadap Keputusan Konsumen pada Mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Sriwijaya.....	46
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan.....	48
5.2 Saran.....	48
DAFTAR PUSTAKA	50
 LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Skala Likert	10
Tabel 1.2 Mahasiswa Pengguna Aplikasi DANA	12
Tabel 1.3 Defenisi Operasional Variabel	13
Tabel 3.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	34
Tabel 3.2 Responden Berdasarkan Tingkatan Usia	35
Tabel 3.3 Responden Berdasarkan Semester	36
Tabel 3.4 Rekapitulasi Responden Variabel Fitur Layanan (X)	36
Tabel 3.5 Rekapitulasi Responden Variabel Keputusan Konsumen (Y)	38
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Variabel Fitur Layanan (X)	41
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Konsumen (Y)	42
Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Fitur Layanan dan Keputusan Konsumen	44
Tabel 4.4 Hasil Uji Koefisien Determinasi	45
Tabel 4.5 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Sederhana	46

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Metode Pembayaran yang Paling Banyak Digunakan Di Indonesia Tahun 2023.....	2
Gambar 1.2 Jumlah Pengguna Aplikasi Dompot Digital Pada Mahasiswa Program Studi DIII Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Tahun 2023	3
Gambar 1.3 Tampilan dan Fitur Layanan Aplikasi DANA, Gopay dan OVO	4
Gambar 1.3 Kerangka Pemikiran.....	8
Gambar 3.1 Logo Perusahaan	27
Gambar 3.2 Fitur-Fitur Layanan Aplikasi DANA	28

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Permohonan Pengambilan Data
- Lampiran 2 Surat Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing I
- Lampiran 3 Surat Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing II
- Lampiran 4 Kartu Konsultasi Pembimbing I
- Lampiran 5 Kartu Konsultasi Pembimbing II
- Lampiran 6 Lembar Rekomendasi Ujian Laporan Akhir
- Lampiran 7 Lembar Disposisi (Surat Balasan Permohonan Pengambilan Data)
- Lampiran 8 Lembar Revisi
- Lampiran 9 Lembar Persetujuan Revisi
- Lampiran 10 Kuisisioner
- Lampiran 11 Hasil Uji Data