

**EVALUASI TINGKAT LOYALITAS PENGGUNA PADA APLIKASI
DANA DENGAN MENGGUNAKAN METODE NET PROMOTER
SCORE**

SKRIPSI

Program Studi Sistem Informasi
Jenjang Sarjana



Oleh:

Yoel Chrystover Sagala

09031182126010

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

APRIL 2025

HALAMAN PENGESAHAN
SKRIPSI
EVALUASI TINGKAT LOYALITAS PENGGUNA PADA APLIKASI DANA
DENGAN MENGGUNAKAN METODE NET PROMOTER SCORE

Sebagai salah satu syarat untuk penyelesaian studi di

Program Studi S1 Sistem Informasi

Oleh:

YOEL CHRYSTOVER SAGALA

09031182126010

Pembimbing 1 : M. Rudi Sanjaya, M.Kom
NIP. 198611272019031005

Mengetahui

Ketua Jurusan Sistem Informasi



Ahmad Rifai, S.T., M.T.
1979102010121003

HALAMAN PENGESAHAN BEBAS PLAGIAT

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yoel Chrystover Sagala
NIM : 09031182126010
Program Studi : Sistem Informasi
Judul Skripsi : Evaluasi Tingkat Loyalitas Pengguna Pada Aplikasi Dana Dengan Menggunakan Metode *Net Promoter Score*

Hasil Pengecekan Software *iThenticate/Turnitin*: 6%

Menyatakan bahwa laporan tugas akhir saya merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan hasil penjiplakan atau plagiat. Apabila ditemukan unsur penjiplakan atau plagiat dalam laporan tugas akhir ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dari Universitas Sriwijaya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tidak ada paksaan oleh siapapun



Palembang, 23 April 2025




Yoel Chrystover Sagala
NIM.09031182126010

HALAMAN PERSETUJUAN TELAH DI UJI

Telah diuji dan lulus pada pada :

Hari : Jumat

Tanggal : 09 Mei 2025

Nama : Yoel Chrystover Sagala

NIM : 09031182126010

Judul : Evaluasi Tingkat Loyalitas Pengguna Pada Aplikasi Dana
Dengan Menggunakan Metode Net Promoter Score

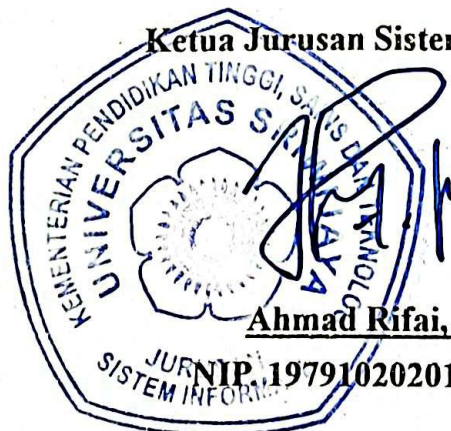
Komisi Penguji :

1. Pembimbing : M. Rudi Sanjaya, M.Kom.
2. Ketua Penguji : Endang Lestari Ruskan, M.T.
3. Penguji I : Iin Seprina, M.Kom.



Mengetahui,

Ketua Jurusan Sistem Informasi,



Ahmad Rifai, M.T.

JURNIP. 197910202010121003

HALAMAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Hidup akan selalu berakhir dengan indah. Bila belum indah maka belum berakhir”

The Main Thing Of All

“Give thanks to the Lord, for He is good.” – Psalm 107:1

“The LORD is my strength and my shield; in him my heart trusts, and I am helped; therefore my heart rejoices, and with my song I praise Him.” – Psalm 28:7

My Parents

“Semoga lama hidupmu di sini melihatku berjuang sampai akhir seperti detak jantung yang bertaut nyawaku nyala karna denganmu.” – Nadin Amizah, Bertaut

Last But Not Least

“Winter is coming.” – House Stark

Skripsi ini dipersembahkan untuk :

⌘ Diri Sendiri

⌘ Kedua Orang Tua dan Keluarga Besar

⌘ Seseorang di Masa Depan

⌘ Teman-teman Seperjuangan

⌘ Para Dosen dan Pegawai Fasilkom UNSRI

⌘ Almamaterku, Universitas Sriwijaya

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur selalu penulis panjatkan atas kehadiran Tuhan yang Maha Esa telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“EVALUASI TINGKAT LOYALITAS PENGGUNA PADA APLIKASI DANA DENGAN MENGGUNAKAN MOTODE NET PROMOTER SCORE”** yang digunakan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan Strata- 1 (S1) pada bidang studi Sistem Informasi di Universitas Sriwijaya.

Selesainya penulisan skripsi ini tidak terlepas dari peran serta semua pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar - besarnya kepada :

1. Tuhan yang telah memberikan berkah serta nikmat kesehatan dan kesempatan kepada penulis dalam melaksanakan Kerja Praktek.
2. Kepada orang tua dan keluarga besar yang senantiasa memberikan semangat, dukungan moral maupun material, serta doa yang tiada henti, sehingga menjadi sumber kekuatan dan motivasi bagi penulis dalam menyelesaikan penelitian ini..
3. Bapak Prof. Dr. Erwin, S.Si., M.Si. dan Alm. Bapak Jaidan Jauhari, M.T. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
4. Bapak Ahmad Rifai, M.T. selaku Ketua Jurusan Sistem Komputer Universitas Sriwijaya.
5. Ibu Dwi Rosa Indah, S.T., M.T. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang selalu memberikan bimbingan dan motivasi selama masa perkuliahan.
6. Pak M. Rudi Sanjaya, S.Kom., M.Kom. selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang selalu memberikan bimbingan serta arahan kepada penulis selama penyusunan skripsi.
7. Seluruh dosen dan pegawai Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya
8. Terima kasih kepada Dela Puspita Haryanti sosok yang selalu

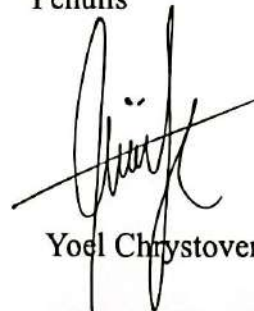
selalu menghadirkan bantuan, kehangatan, semangat, dan doa tanpa henti selama proses penyusunan skripsi. Kehadiran yang penuh cinta dan perhatian telah mengisi setiap langkah perjalanan dengan inspirasi, mengubah setiap tantangan menjadi kesempatan untuk tumbuh, serta menjadikan setiap momen sebuah kenangan yang abadi.

9. Terima kasih kepada teman-teman KBS, Alayidrus, Anam, Pertama, Papat, Tri, Niha, dan Umi yang selalu memberikan dukungan, menemani, serta menjadi tempat diskusi yang sepanjang masa perkuliahan hingga penyelesaian skripsi. Setiap detik bersama mereka memberikan semangat dan kekuatan, menjadikan setiap tantangan terasa lebih mudah dihadapi dan setiap pencapaian semakin berharga
10. Teman seperjuangan kelas SIREG A 2021, Terima kasih untuk segala kenangan selama perkuliahan.
11. Seluruh teman Jurusan Sistem Informasi Angkatan 2021.
12. Seluruh responden yang telah memberikan kesempatan dan informasi untuk membantu proses penyusunan skripsi
13. Seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, yang telah memberikan semangat serta doa.
14. Almamater tercinta.

Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan, karenanya penulis mengharapkan kritik dan saran untuk perbaikan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi siapa saja yang membacanya.

Palembang, 23 April 2025

Penulis



Yoel Chrystover Sagala

NIM. 0903118212601

EVALUASI TINGKAT LOYALITAS PENGGUNA PADA APLIKASI DANA DENGAN MENGGUNAKAN METODE NET PROMOTER SCORE

Oleh

Yoel Chrystover Sagala

09031182126010

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat loyalitas pengguna Aplikasi DANA dengan menggunakan metode Net Promoter Score (NPS). Di era transformasi digital yang semakin pesat, aplikasi dompet digital menjadi salah satu solusi utama dalam melakukan transaksi keuangan secara praktis dan efisien. Studi ini dilakukan dengan pendekatan kuantitatif menggunakan kuesioner sebagai instrumen pengumpulan data kepada pengguna aktif Aplikasi DANA yang berdomisili di Palembang. Responden diklasifikasikan ke dalam tiga kategori, yaitu Promoters (skor 9–10), Passives (skor 7–8), dan Detractors (skor 0–6), yang kemudian diolah untuk mendapatkan nilai NPS. Dari 207 responden yang terlibat, diperoleh nilai NPS sebesar 63,27%, dengan 68,1% responden termasuk dalam kategori Promoters, 27% Passives, dan 4,83% Detractors. Hasil penelitian mengindikasikan bahwa meskipun Aplikasi DANA telah menunjukkan tingkat loyalitas tinggi, terdapat beberapa permasalahan seperti gangguan teknis dan kendala dalam proses transaksi yang perlu mendapatkan perhatian guna meningkatkan kepuasan pengguna secara menyeluruh. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan strategis bagi pengembang aplikasi untuk melakukan perbaikan layanan, sehingga dapat meningkatkan loyalitas pengguna dan daya saing di pasar fintech yang kompetitif secara signifikan.

Kata Kunci: Aplikasi DANA, Loyalitas Pengguna, Net Promoter Score, Fintech, Evaluasi Layanan

LOYALTY USER EVALUATION ON THE DANA APPLICATION USING THE NET PROMOTER SCORE METHOD

By

Yoel Chrystover Sagala

09031182126010

ABSTRACT

This study aims to evaluate the level of user loyalty toward the DANA application using the Net Promoter Score (NPS) method. In an era of rapid digital transformation, digital wallet applications have emerged as a primary solution for conducting practical and efficient financial transactions. The research employs a quantitative approach through questionnaires distributed to 207 active DANA users residing in Palembang. Respondents were classified into three categories: Promoters (score 9–10), Passives (score 7–8), and Detractors (score 0–6), and their responses were analyzed to obtain the overall NPS. The results reveal an NPS value of 63.27%, with 68.1% of respondents classified as Promoters, 27% as Passives, and 4.83% as Detractors. Although the application demonstrates relatively high user loyalty, several issues, such as technical disruptions and transaction process challenges, require immediate attention to improve overall user satisfaction. The findings are expected to offer strategic insights for developers to enhance service quality and strengthen competitiveness in the ever-evolving fintech market.

Kata Kunci: Aplikasi DANA, Loyalitas Pengguna, Net Promoter Score, Fintech, Evaluasi Layanan

Keywords: DANA Application, User Loyalty, Net Promoter Score, Fintech, Service Evaluation

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN BEBAS PLAGIAT	iii
HALAMAN PERSETUJUAN TELAH DI UJI	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Batasan Masalah.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Evaluasi	7
2.2 Loyalitas Pengguna	7
2.3 Aplikasi DANA	8
2.4 Net Promoter Score (NPS)	9
2.5 Peneliti Terdahulu	10
BAB III METODE PENELITIAN	14
3.1 Tahap Penelitian	14
3.2 Objek Penelitian	14
3.3 Jenis Penelitian	15
3.4 Pengumpulan Data	15
3.4.1 Analisis dan Penentuan Metode.....	19
3.4.2 Penentuan Responden	19
3.4.3 Pembuatan dan Penyebaran Kuesioner.....	19
3.5 Populasi Penelitian	19

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	21
4.1 Deskripsi Data Responden	21
4.1.1 Profil Demografis	21
4.1.2 Distribusi Skor <i>Net Promoter Score</i> (NPS)	22
4.2 Hasil Pengukuran <i>Net Promoter Score</i> (NPS)	23
4.2.1 Analisis Hasil Data Perhitungan Nilai <i>Net Promoter Score</i> (NPS)	23
4.3 Analisis Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pengguna.....	26
4.3.1 Alasan Promoters Pada Aplikasi DANA	26
4.3.2 Alasan Passive Pada Aplikasi DANA	27
4.3.3 Alasan Detractors Pada Aplikasi DANA.....	27
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	28
5.1 Kesimpulan.....	28
5.2 Saran.....	29
DAFTAR PUSTAKA	30
LAMPIRAN.....	33
Lampiran 1. SK Tugas Akhir	33
Lampiran 2. Tangkapan Layar Hasil Kuesioner Google Form	35
Lampiran 3. Hasil Pengecekan Turnitin.....	41
Lampiran 4. Keterangan Bebas Pustaka UNSRI.....	42
Lampiran 5. Keterangan Bebas Pustaka Fasilkom	43
Lampiran 6. Kartu Konsultasi Pembimbing.....	44
Lampiran 7. Bimbingan Tugas Akhir.....	46
Lampiran 8. Surat Keterangan Pengecekan Similarity.....	47
Lampiran 9. Surat Kesediaan Membimbing.....	48
Lampiran 10. Surat Rekomendasi Sidang	49
Lampiran 11. Bimbingan Akademik	50

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Hasil Peneliti Terdahulu.....	10
Tabel 3. 1 Skor Tiap Skala	18
Tabel 3. 2 Parameter Net Promotor Score	18
Tabel 4. 1 Jumlah Responden	24

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Grafik E-Wallet Terpopuler	3
Gambar 2. 1 Tahapan Penelitian.....	14
Gambar 4. 1 Grafik Jenis Kelamin Responden	21
Gambar 4. 2 Grafik Umur Responden.....	22
Gambar 4. 3 Grafik Jawaban Pertanyaan Utama.....	23
Gambar 4. 4 Grafik Persentase Jawaban Responden	24

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. SK Tugas Akhir.....	A-1
Lampiran 2. Tangkapan Layar Hasil Kuesioner Google Form	B-1
Lampiran 3. Hasil Pengecekan Turnitin	C-1
Lampiran 4. Keterangan Bebas Pustaka UNSRI.....	D-1
Lampiran 5. Keterangan Bebas Pustaka Fasilkom	E-1
Lampiran 6. Kartu Konsultasi Pembimbing.....	F-1
Lampiran 7. Bimbingan Tugas Akhir	G-1
Lampiran 8. Surat Keterangan Pengecekan Similarity	H-1
Lampiran 9. Surat Kesiapan Membimbing.....	I-1
Lampiran 10. Surat Rekomendasi Sidang	J-1
Lampiran 11. Bimbingan Akademik	K-1

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era digital yang semakin berkembang pesat, teknologi telah menjadi pendorong utama bagi perubahan sosial dan ekonomi. Transformasi digital membawa dampak signifikan di berbagai aspek kehidupan, memudahkan individu dalam mengakses berbagai layanan yang sebelumnya sulit dijangkau. Salah satu perubahan besar yang terjadi dalam sektor keuangan, di mana penggunaan dompet digital atau *e-wallet* telah menjadi tren utama dalam sistem pembayaran. Dompet digital merupakan layanan pembayaran elektronik yang memungkinkan penggunanya untuk melakukan transaksi berbagai jenis pembayaran melalui perangkat *smartphone* yang dapat diakses dengan mudah (Pratiwi & Muzakki, 2021). Dompet digital atau *e-wallet* adalah layanan pembayaran elektronik yang memungkinkan pengguna melakukan berbagai transaksi, termasuk pembayaran, melalui perangkat *smartphone* (Wahid et al., 2023).

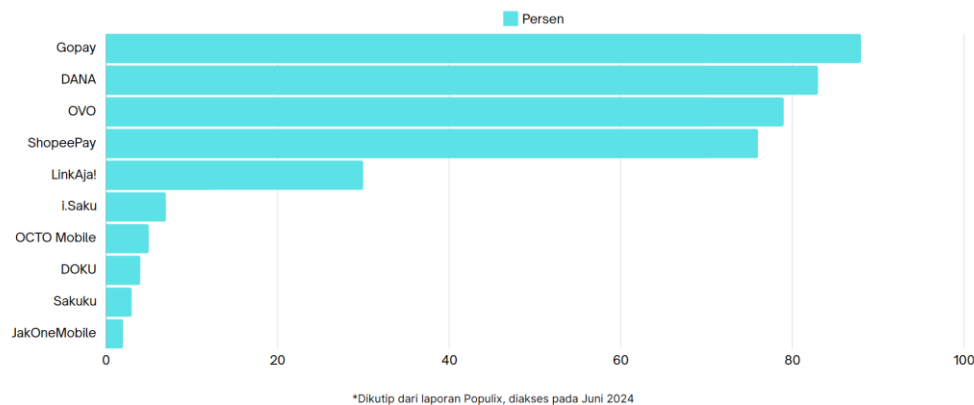
Fintech, atau dikenal dengan *Financial Technology*, merupakan inovasi sector keuangan yang bertujuan untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam melakukan transaksi keuangan (Faizani & Indriyanti, 2021). Sektor *Fintech* telah menjadi strategi penting dalam mendukung inklusi keuangan dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Perkembangannya semakin pesat berkat penggunaan *smartphone* yang meluas hingga ke wilayah pedesaan. *Smartphone* berperan sebagai penghubung dan solusi bagi masyarakat

yang sebelumnya sulit dijangkau oleh lembaga keuangan formal (Marginingsih, 2021).

Selama masa pandemi COVID-19 banyak perubahan yang terjadi misalnya saja dari aktivitas *offline* menjadi aktivitas *online*. Perubahan yang disebabkan oleh aktivitas perbankan offline (*e-banking*, *e-SMS banking*), transaksi online atau keuangan akibat menjamurnya aplikasi fintech. Salah satu aplikasi jasa keuangan *online* yang banyak digunakan saat ini adalah aplikasi DANA (Huda et al., 2023). Aplikasi DANA adalah platform yang digunakan sebagai media transaksi untuk melakukan pembayaran elektronik atau digital, memiliki saldo tunai DANA, dan memungkinkan pengguna untuk mengoperasikan aplikasi sepenuhnya melalui ponselnya. DANA merupakan aplikasi yang dapat menyimpan sejumlah uang dalam bentuk uang elektronik (*e-money*) yang dapat diakses melalui smartphone dan digunakan untuk berbagai jenis transaksi keuangan, seperti pembayaran, isi ulang, dan cek saldo (Huda et al., 2023).

Menurut survei yang dilakukan oleh Populix pada Juni 2024 dengan melibatkan 1.000 responden, dompet digital yang paling banyak digunakan oleh masyarakat Indonesia adalah GoPay dengan persentase penggunaan sebesar 88%, diikuti oleh DANA dengan 83%, OVO 79%, ShopeePay 76%, dan LinkAja 30%. Data ini menunjukkan bahwa GoPay, DANA, OVO, dan ShopeePay mendominasi pasar dompet digital di Indonesia dengan tingkat adopsi yang tinggi.

10 Aplikasi E-Wallet Terpopuler di Indonesia



Gambar 1. 1 Grafik E-Wallet Terpopuler

GoPay, sebagai dompet digital yang terintegrasi dengan layanan Gojek, berhasil mencapai 88% penggunaan berdasarkan survei. DANA, aplikasi pembayaran digital yang menawarkan berbagai fitur transaksi, digunakan oleh 83% responden. Sementara itu, OVO, yang menyediakan layanan pembayaran dan investasi, mencatatkan angka penggunaan sebesar 79%. ShopeePay, dompet digital yang terintegrasi dengan platform e-commerce Shopee, digunakan oleh 76% responden. LinkAja, sebagai aplikasi pembayaran digital yang didukung oleh beberapa BUMN, mencatatkan tingkat penggunaan sebesar 30%. Dengan dominasi ini, keempat aplikasi tersebut memainkan peran penting dalam ekosistem pembayaran digital di Indonesia.

Penelitian ini dilakukan karena aplikasi DANA yang menjadi objek penelitian karna memiliki jumlah pengguna yang besar, namun rating yang diberikan pengguna cenderung rendah dibandingkan aplikasi *e-wallet* lainnya, sehingga diperlukan pengukuran loyalitas untuk memahami lebih dalam faktor-faktor yang memengaruhi loyalitas dan rekomendasi pengguna.

Net Promoter Score (NPS) merupakan metode yang banyak digunakan untuk mengevaluasi pengalaman dan loyalitas pelanggan. NPS mengukur seberapa besar kemungkinan pengguna merekomendasikan suatu layanan kepada orang lain, yang dinilai sangat penting dalam memahami tingkat loyalitas pengguna dan prediksi pertumbuhan bisnis (Rhamdani, 2021). Metode ini sederhana namun efektif, karena fokus pada persepsi langsung pelanggan. Penerapan NPS pada aplikasi DANA dapat memberikan wawasan mendalam mengenai kekuatan dan kelemahan aplikasi dalam memenuhi harapan pengguna.

Dengan menganalisis umpan balik dari pengguna, DANA dapat mengidentifikasi aspek layanan yang memerlukan perbaikan, seperti fitur yang kurang optimal atau masalah dalam pengalaman pengguna. Selain itu, memahami alasan di balik ketidakpuasan pelanggan memungkinkan DANA untuk mengambil tindakan korektif yang tepat sasaran. Sebaliknya, umpan balik positif dari promotor dapat digunakan untuk memperkuat aspek yang sudah dihargai oleh pengguna, serta sebagai bahan promosi untuk menarik pengguna baru. Dengan demikian, NPS tidak hanya berfungsi sebagai alat pengukuran, tetapi juga sebagai panduan strategis dalam pengembangan produk dan layanan yang lebih baik.

Loyalitas pengguna adalah komitmen pelanggan untuk terus menggunakan suatu produk atau layanan dan sering kali ditunjukkan melalui perilaku seperti pembelian ulang, rekomendasi kepada orang lain, atau pengabaian pesaing meskipun ada pilihan lain di pasar (Rahayu & Harsono, 2023). Dalam konteks aplikasi dompet digital seperti DANA, loyalitas memainkan peran penting karena memengaruhi keberlanjutan bisnis, terutama

dalam menghadapi persaingan ketat di sektor *fintech*. Penelitian tentang loyalitas pelanggan sering kali mengaitkan konsep ini dengan faktor-faktor seperti pengalaman pengguna, kepuasan, kepercayaan, dan nilai persepsi layanan. Loyalitas tidak hanya mencakup aspek perilaku, tetapi juga dimensi emosional, di mana pengguna merasa terhubung secara personal dengan aplikasi yang mereka gunakan.

Pada penelitian ini diusulkan metode pengukuran tingkat loyalitas pengguna. Dengan menggunakan *Net Promoter Score* (NPS) dan membagi tiga bagian pengguna yaitu Promoter, Passive dan Deractor melalui hasil jawaban kuesioner. Hal digunakan untuk mengukur tingkat loyalitas pengguna, karena mampu memberikan gambaran sederhana namun efektif mengenai kecenderungan pelanggan merekomendasikan produk kepada orang lain.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana tingkat loyalitas pengguna aplikasi DANA berdasarkan hasil perhitungan NPS?
2. Apa saja faktor-faktor yang menyebabkan pengguna memberikan ulasan negatif terhadap aplikasi DANA?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Mengukur tingkat loyalitas pengguna aplikasi DANA menggunakan metode *Net Promoter Score* (NPS).
2. Mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi pengguna dalam memberikan rekomendasi terhadap aplikasi DANA.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang didapatkan dari penelitian ini adalah:

1. Menambah referensi tentang penggunaan metode NPS dalam mengevaluasi loyalitas pelanggan di sektor *fintech*.
2. Memberikan pemahaman mendalam mengenai tingkat loyalitas pengguna dan faktor-faktor yang memengaruhinya.

1.5 Batasan Masalah

Agar pembahasan yang dilakukan oleh penulis lebih terfokus dan terarah serta tidak menyimpang dari penilaian pokok yang ada serta mencapai kesimpulan yang tepat dan terhubung dengan aplikasi yang ada, maka penulis membatasi ruang lingkup yang akan dibahas adalah :

1. Penelitian ini menggunakan *Net Promoter Score* (NPS) sebagai metode utama untuk mengukur tingkat loyalitas pengguna. NPS mengukur loyalitas berdasarkan seberapa besar kemungkinan pengguna merekomendasikan aplikasi kepada orang lain, tanpa mencakup dimensi loyalitas lain seperti intensitas penggunaan atau lama waktu penggunaan.
2. Responden dalam penelitian ini dibatasi pada pengguna aktif aplikasi DANA yang telah menggunakan fitur utama aplikasi selama lebih dari satu bulan
3. Penelitian ini dibatasi pada responden yang tinggal di daerah Palembang.
4. Penelitian ini dibatasi pada responden yang berusia 15 tahun keatas.

DAFTAR PUSTAKA

- Astari, E. D. (2020). Pengaruh Kepercayaan (Trust) Terhadap Loyalitas Pelanggan Pusat Oleh-Oleh Gtt (Gudange Tahu Takwa) Kecamatan Ngasem Kabupaten Kediri. *Etheses IAIN Kediri*, 27–28.
- Faizani, S. N., & Indriyanti, A. D. (2021). ... Perceived Usefulness dan Perceived Ease of Use terhadap Behavioral Intention dari Quick Response Indonesian Standard (QRIS) untuk Pembayaran Digital (Studi *Journal of Emerging Information ...*, 02(02), 85–93.
- Hartanto, H., Rosadi, V., & Yosmar, E. A. (2023). Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Aplikasi E-Wallet Dana. *PATTIMURA Legal Journal*, 2(3), 267–279. <https://doi.org/10.47268/pela.v2i3.10582>
- Haykal, A., Febrillia, I., & Monoarfa, T. (2023). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Konsumen yang dimediasi oleh Kepuasan Konsumen dalam Berbelanja Online. *Jurnal Bisnis, Manajemen, Dan Keuangan*, VIII(I), 1–19.
- Huda, N., Tambunan, D. A., Satria, F., Rizki, M., & Putra, B. (2023). *ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI E-WALLET*. 2(3), 61–68.
- Idrus. (2019). EVALUASI DALAM PROSES PEMBELAJARAN Idrus L 1. *Evaluasi Dalam Proses Pembelajaran*, 9(2), 344.
- Inaya, C., Ismiarti, R. J., & Nofirda, F. A. (2024). Analisis Dampak Penggunaan Dompot Digital pada Generasi Milenial: Studi Komparasi Gopay dan Ovo/Dana. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(3), 3159–316

- Ismi Aulia Oktaviani, & Leny Cahyani. (2023). Gaya Pengukuran Loyalitas Pelanggan Dengan Menggunakan Metode Net Promoter Score Di Perusahaan Rad Research. *E-Proceeding of Applied Science*, 9(5), 2306.
- Marginingsih, R. (2021). Financial Technology (Fintech) Dalam Inklusi Keuangan Nasional di Masa Pandemi Covid-19. *Moneter - Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 8(1), 56–64.
<https://doi.org/10.31294/moneter.v8i1.9903>
- Nurkamal, M. (2024). *IMPLEMENTASI ENKRIPSI SSL TWO-FACTOR AUTHENTICATION (2FA) DAN BIOMETRIC AUTHENTICATION PADA KEAMANAN SISTEM E-WALLET APLIKASI DANA*. August.
<https://doi.org/10.13140/RG.2.2.19373.50404>
- Pratiwi, A. R., & Muzakki, M. (2021). Perceived Organizational Support Terhadap Komitmen Organisasi dan Kinerja Karyawan. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 22(1), 111–120.
<https://doi.org/10.30596/jimb.v22i1.5282>
- Putra, E. T. (2021). ANALYSIS OF FACTORS THAT EFFECT THE LOYALTY OF RMPLOYEE OF PT. GERSINDO MINANG PLANTATION PASAMAN BARAT. *E-Jurna; Apresiasi Ekonomi*, 6, 6.
- Rahayu, S., & Harsono, M. (2023). Loyalitas Konsumen : Konseptualisasi, Anteseden dan Konsekuensi. *Jesya*, 6(2), 1581–1594.
<https://doi.org/10.36778/jesya.v6i2.119>

- Rhamdani, N. I. (2021). Net Promoter Score sebagai Tolok Ukur Ketercapaian Customer Loyalty Peserta Pekerja Penerima Upah Badan Usaha. *Jurnal Jaminan Kesehatan Nasional*, 1(2), 123–135.
<https://doi.org/10.53756/jjkn.v1i2.34>
- Sabila, F., Shafa, N. R., Maharani, N. K., Rashad, S. M., Syakhisksar, T., Permana, R., Halimah, L., & Indonesia, U. P. (2023). *Curricula* : 2(1), 127–140.
- Suarga, S. (2019). Hakikat, Tujuan Dan Fungsi Evaluasi Dalam Pengembangan Pembelajaran. *Inspiratif Pendidikan*, 8(1), 327–338.
<https://doi.org/10.24252/ip.v8i1.7844>
- Sulistiyani, 2017, Paramita, & Suharsimi Arikunto. (2020). *Sulistiyani, 2009, Evaluasi Pendidikan , Surabaya: Paramita, h. 50 Suharsimi Arikunto, 2007, Program Penelitian, Jakarta: PT Rineka Putra,. 12–54.*
- Wahid, Agit, A., & Ramadhani, S. E. (2023). Peran Dompot Digital dalam Meningkatkan Kualitas Keuangan UMKM Menuju Era Society 5.0. *JPM: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 4(1), 26–34.
<https://doi.org/10.47065/jpm.v4i1.859>
- Wijaya, I. A., Suyatno, A., & Rahmawati, E. D. (2024). *Tingkat Loyalitas Pelanggan Terhadap Matahari Department Store Solo Square Oleh Kualitas Pelayanan Melalui Net Promoter Score (NPS). I(September), 105–115.*