

## **Pengaruh Kualitas Layanan Financial Teknologi Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan**

**Cindi Anjuani Gultom<sup>1</sup> Emia Parangin-angin<sup>2</sup> Octavianty Sihombing<sup>3</sup> Sovia Elphani Simarmata<sup>4</sup> Yehezkiel Exaudi Banjarnahor<sup>5</sup>**

Program Studi Pendidikan Ekonomi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Medan, Kota Medan, Provinsi Sumatera Utara, Indonesia<sup>1,2,3,4,5</sup>

Email: [cindigultomm@gmail.com](mailto:cindigultomm@gmail.com)<sup>1</sup> [emiamei29@gmail.com](mailto:emiamei29@gmail.com)<sup>2</sup>  
[octaviantysihombing10@gmail.com](mailto:octaviantysihombing10@gmail.com)<sup>3</sup> [soviasimarmata@gmail.com](mailto:soviasimarmata@gmail.com)<sup>4</sup>  
[yehezkielexaudi13@gmail.com](mailto:yehezkielexaudi13@gmail.com)<sup>5</sup>

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk memahami dampak dari kualitas layanan keuangan teknologi yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa. Sehingga dapat memberikan wawasan kepada para pembaca seberapa signifikan dampak kualitas layanan teknologi keuangan dalam kehidupan setiap hari terutama dalam bentuk transaksi baik melalui bank, dompet digital dan yang lainnya, terutama pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode pendekatan kuantitatif. Populasi Peserta penelitian ini adalah Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan sebanyak 30 mahasiswa. Alat penelitian yang digunakan adalah kuesioner dalam bentuk Google Form yang disebarluaskan melalui grup WhatsApp. Data yang telah terkumpul dengan menerapkan metode analisis kolerasi sederhana. Perolehan dari penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Layanan Teknologi Financial memiliki dampak positif terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi di Universitas Negeri Medan

**Kata Kunci:** Kualitas Layanan Financial Teknologi



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

### **PENDAHULUAN**

Di era saat ini perkembangan teknologi semakin pesat, dimana semakin banyak orang yang menggunakan berbagai jenis perangkat teknologi. Perkembangan Finansial teknologi (funtech) dalam beberapa tahun terakhir telah mengubah lanskap layanan keuangan secara signifikan. Fintech banyak menawarkan berbagai kemudahan dan juga inovasi yang dapat memungkinkan pengguna, termasuk mahasiswa untuk mengelola keuangan mereka dengan lebih efektif. Dengan memanfaatkan teknologi digital, layanan fintech akan memberikan akses yang lebih cepat dan juga efisiensi dan dengan memanfaatkan teknologi digital, layanan fintech juga dapat memberikan akses yang mudah terhadap produk-produk keuangan, seperti pembayaran, pinjaman, dan investasi. Namun dibalik kemudahan dalam mengakses produk yang ditawarkan, layanan fintech juga harus menjaga kualitas layanannya. Kualitas layanan menjadi salah satu indikator utama dalam menentukan kepuasan pengguna. Terutama dalam konteks Mahasiswa yang seringkali memiliki keterbatasan dalam hal waktu dan juga sumber daya, Kualitas fintech dapat mempengaruhi keputusan mereka dalam penggunaan layanan yang ada pada produk tersebut. Mahasiswa yang merasa puas dengan layanan yang diberikan cenderung akan merekomendasikan kepan teman-temannya, hal itu dapat menjadi kontribusi pada pertumbuhan pengguna layanan fintech di kalangan mahasiswa. Sebaliknya jika mahasiswa merasa kurang puas dengan layanan yang diberikan maka mahasiswa tersebut akan beralih ke penyedia layanan lain atau bahkan akan menghindari penggunaan layanan fintech tersebut.

Dalam penggunaan layanan fintech ada tantangan yang sering dihadapi adalah bagaimana memahami kebutuhan dan preferensi unik dari pengguna muda, termasuk juga mahasiswa.

Mahasiswa seringkali memiliki pola perilaku yang berbeda dibandingkan pengguna lainnya, seperti penggunaan layanan yang lebih intensif untuk kebutuhan sehari-hari. Oleh karena itu, penting untuk kita melakukan penelitian yang lebih mendalam mengenai bagaimana mahasiswa menilaikualitas layanan fintech dan bagaimana hal tersebut mempengaruhi kepuasan mereka. Pada penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa berbagai dimensi kualitas layanan, seperti kehandalan, daya tangkap, jaminan, empati, dan bukti fisi, memainkan peran penting dalam menentukan tingkat kepuasan pengguna. Dalam konteks fintech, kehandalan dan daya tanggap sangat krusial, mengingat mahasiswa sangat bergantung pada layanan yang cepat dan tepat untuk memenuhi kebutuhan finansial mereka. Oleh karena itu, memahami dimensi ini dalam konteks mahasiswa sangat relevan.

Selain itu, seiring dengan bertambahnya persaingan di sektor fintech, penyedia layanan diharuskan untuk terus berinovasi dan memperbaiki mutu layanan mereka. Informasi dan masukan umpan balik dari pengguna, khususnya mahasiswa, bisa menjadi sumber informasi yang sangat berharga untuk peningkatan produk dan layanan yang lebih baik. Melalui penelitian mengenai dampak kualitas layanan yang berhubungan dengan kepuasan mahasiswa dapat diidentifikasi bidang-bidang yang membutuhkan perbaikan direnovasi dan ditingkatkan lebih lanjut. Di zaman digital ini, para mahasiswa semakin peka akan opsi yang mereka miliki. Mereka biasanya lebih selektif dalam menentukan layanan yang dipilih keuangan yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Oleh sebab itu, krusial bagi penyedia layanan fintech untuk mengidentifikasi elemen-elemen yang berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa sehingga dapat menghasilkan pengalaman pengguna yang baik dan berkesinambungan. Studi ini diharapkan dapat menyajikan pemahaman yang lebih terang tentang hubungan antara mutu servis dan kepuasan, serta memberikan saran praktis bagi penyedia layanan. Dengan meningkatnya adopsi fintech di kalangan mahasiswa, penelitian ini juga memiliki implikasi penting bagi kebijakan pendidikan dan literasi keuangan. Mahasiswa yang memiliki pemahaman yang baik tentang kualitas layanan fintech dan bagaimana hal itu memengaruhi kepuasan mereka cenderung akan membuat keputusan keuangan yang lebih baik. Oleh karena itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai acuan untuk pendidikan literasi keuangan di institusi pendidikan.

Studi kasus ini penting yaitu untuk Memberikan wawasan tentang bagaimana mahasiswa merasakan dan mengevaluasi kualitas layanan fintech. Meningkatkan Kualitas Layanan dimana hasil penelitian dapat digunakan oleh penyedia layanan fintech untuk meningkatkan penawaran mereka, dengan fokus pada aspek yang paling memengaruhi kepuasan pengguna. Studi kasus ini juga dapat menyediakan data yang berguna bagi akademisi dan praktisi dalam memahami hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan pengguna di sektor fintech. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang pengaruh kualitas layanan fintech terhadap kepuasan mahasiswa. Dengan demikian, diharapkan dapat berkontribusi pada pengembangan layanan fintech yang lebih sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna di kalangan mahasiswa, serta mendorong pertumbuhan industri fintech secara keseluruhan. Tujuan dari penulisan ini adalah:

1. Mengkaji dan menganalisis pengaruh kualitas layanan fintech terhadap kepuasan mahasiswa.
2. Mengidentifikasi faktor-faktor spesifik dalam kualitas layanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.
3. Menawarkan rekomendasi berdasarkan temuan untuk penyedia layanan fintech agar dapat meningkatkan kepuasan pengguna di kalangan mahasiswa.

Teknologi berfungsi sebagai sarana untuk membantu masyarakat dalam mengoptimalkan pemanfaatan sumber energi yang diperlukan. Evolusi teknologi informasi dan komunikasi telah

membawa pengaruh yang besar dalam berbagai bidang, termasuk bidang keuangan. Financial technology (fintech) hadir sebagai jawaban kreatif yang menyediakan berbagai layanan keuangan dengan metode yang lebih efektif dan mudah dijangkau. Di Indonesia, pemanfaatan fintech semakin berkembang, terutama di antara generasi muda, termasuk para siswa. Financial Technology adalah kombinasi antara layanan keuangan dan teknologi, yang dapat memungkinkan dilakukannya transaksi keuangan tanpa perlu mempunyai rekening bank. Rahma (2018) menjelaskan bahwa fintech bukanlah layanan yang disediakan oleh perbankan akan tetapi, ini adalah model bisnis baru yang sangat mendukung masyarakat. Menurut Peraturan Bank Indonesia Nomor 19/12/PBI/2017 Menguraikan bahwa penerapan teknologi sistem keuangan yang menciptakan produk, layanan, teknologi, dan/atau inovasi dalam model bisnis serta dapat memengaruhi stabilitas moneter, stabilitas sistem keuangan, efisiensi, kelancaran, keamanan dan situasi sistem pembayaran. Hsueh (2017) Mengungkapkan bahwa fintech adalah sebuah model layanan keuangan terbaru yang diciptakan melalui inovasi informasi teknologi, menghasilkan produk dan layanan baru yang lebih efektif. Berdasarkan pandangan Schindler (2019), Fintech menawarkan kemudahan untuk mendapatkan layanan keuangan yang dulunya susah diakses, sehingga membuat transaksi dan pengelolaan keuangan lebih mudah. Di Indonesia, siswa sebagai kelompok pengguna yang paham teknologi sangat diuntungkan dengan adanya layanan keuangan digital yang kreatif.

Kualitas layanan fintech menjadi faktor kunci dalam menentukan tingkat kepuasan pengguna. Dalam konteks pelajar, yang seringkali memiliki kebutuhan finansial yang unik dan beragam, kualitas layanan yang baik dapat memberikan kontribusi pada pengalaman positif dan kepuasan yang tinggi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan fintech terhadap kepuasan mahasiswa. Dengan memahami hubungan ini, diharapkan dapat memberikan wawasan bagi penyedia layanan fintech untuk meningkatkan kualitas produk dan layanan yang ditawarkan, serta membantu mahasiswa dalam mengambil keputusan yang lebih baik dalam mengelola keuangan mereka. Layanan yang ada pada Fintech yaitu mencakup dompet digital dan sistem pembayaran yang memudahkan transaksi, seperti pembayaran tagihan, pulsa, dan lainnya. Contoh fintech dalam kategori ini adalah Gopay dan Payfazz. Fintech juga menawarkan platform investasi online yang memudahkan pengguna untuk berinvestasi dalam berbagai instrumen keuangan, seperti saham dan reksadana. Ini termasuk layanan robo-advisor yang membantu perencanaan investasi.

Menurut Adhari, kepuasan adalah perasaan yang dialami seseorang setelah membandingkan antara kinerja yang dirasakan dari satu produk dengan yang diharapkan apabila suatu produk tidak memenuhi harapan, maka pelanggan tidak merasa satisfied. Sebaliknya, jika hasil dari suatu produk memenuhi ekspektasi, maka pelanggan akan merasa puas. Kepuasan ini dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu mutu produk, mutu layanan, aspek emosional, tarif, pengeluaran dan aksesibilitas dalam memperoleh produk. Menurut Kotler dan Keller (2016), Layanan merupakan kegiatan atau manfaat yang diberikan oleh satu pihak terhadap pihak lainnya, yang biasanya tidak terlihat dan tidak menghasilkan kepemilikan. Layanan bisa berupa kegiatan fisik, pengalaman, atau hasil yang diberikan guna memenuhi kebutuhan konsumen.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini dilakukan di fakultas ekonomi Universitas Negeri Medan. Pendekatan yang dilakukan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif merupakan penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme yang digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu dan pengambilan sampel secara random dengan pengumpulan data menggunakan instrumen dan analisis data yang bersifat statistik (Sugiyono 2019 2: hlm:14). Penelitian ini menggunakan *Purposive sampling*. Purposive Sampling adalah

teknik pengambilan sampel yang tidak berdasarkan acak, daerah, atau serta, melainkan berdasarkan pertimbangan untuk mencapai tujuan tertentu (Arikunto 2006). Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner dalam bentuk google form yang disebarluaskan kepada mahasiswa fakultas ekonomi melalui whatsapp grup dan diperoleh responden sebanyak 56 mahasiswa dengan jumlah 10 pertanyaan. Pengelolaan data menggunakan bantuan SPSS 25 dengan menggunakan regresi linear sederhana.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Pengujian Instrument

#### Hasil Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui valid atau tidaknya kuesioner yang dibagikan kepada responden. Hasil r hitung dari kuesioner penelitian pada variabel kualitas layanan (X) 5 pertanyaan dan variabel kepuasan mahasiswa (Y) 5 pertanyaan. Dalam hal ini dilakukan uji validitas kepada 38 responden dengan nilai r tabel 0,320.

**Tabel 1. Hasil Uji Validitas**

Variabel	Item	Rhitung	Rtabel	Keterangan
Kualitas Layanan (X)	P1	0,614	0,32	Valid
	P2	0,646	0,32	Valid
	P3	0,621	0,32	Valid
	P4	0,563	0,32	Valid
	P5	0,704	0,32	Valid
Kepuasan Mahasiswa (Y)	P6	0,719	0,32	Valid
	P7	0,564	0,32	Valid
	P8	0,78	0,32	Valid
	P9	0,648	0,32	Valid
	P10	0,614	0,32	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS v.25

Berdasarkan tabel I diatas, diketahui bahwa r hitung dari keseluruhan pernyataan variabel penelitian ini dinyatakan valid. Hal ini dapat diketahui dari nilai r hitung > r tabel.

#### Hasil Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas yang dilakukan pada penelitian ini dengan melihat hasil *Cronbach's alpha* dengan signifikansi 0,60. Diketahui dimana apabila pengukuran instrumen penelitian diatas 0,60 maka data tersebut dapat dikatakan reliabel, tetapi jika dibawah 0,60 maka data akan dikatakan tidak reliabel.

**Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel Penelitian	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
Kualitas Layanan (X)	0,763	Reliabel
Kepuasan Mahasiswa (Y)	0,763	Reliabel

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS v.25

Berdasarkan tabel 2 diatas, dapat diketahui bahwa nilai dari cronbach's alpha variabel dana (X) yaitu sebesar 0,763 > 0,60 dan kepuasan mahasiswa (Y) sebesar 0,763 > 0,60 yang diamana artinya bahwa seluruh variabel bersifat konsisten atau reliabel.

#### Hasil Uji Analisis Deskriptif

Hasil uji analisis deskriptif dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 3. Hasil Uji Analisis Deskriptif**  
**Descriptive Statistics**

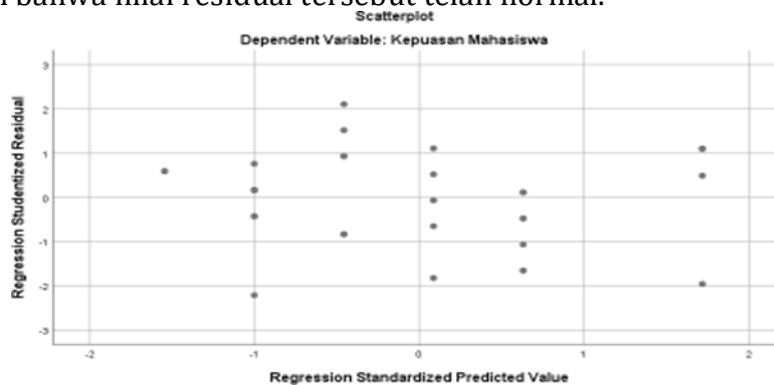
	N	Min	Max	Mean	Std. Deviation
Kualitas layanan (X)	38	14	20	16,84	1,838
Kepuasan Mahasiswa (Y)	38	11	20	16	2,13
Valid N ( <i>listwise</i> )	38				

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS v.25

### Pengujian Asumsi Klasik

#### Hasil Uji Normalitas

Uji normalitas ini dilakukan dengan pendekatan analisis grafik normal probability plot. Yaitu dengan melihat penyebaran data pada grafik normal p-p plot of regression standardized residual. Dimana jika titik-titik menyebar disekitar garis dan mengikuti garis diagonal, maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual tersebut telah normal.



**Gambar 1. Hasil Uji Normalitas**

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS v.25

#### Hasil Uji Multikolinearitas

Cara mengetahui ada atau tidaknya gejala multikolinearitas adalah dengan melihat nilai tolerance dan variance inflation factor (VIF). Apabila nilai Tolerance lebih dari 0,1 dan VIF kurang dari 10, maka dapat dinyatakan bahwa tidak terjadinya multikolinearitas.

**Tabel 4. Hasil Uji Multikolinearitas**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
Kualitas Layanan	1,000	1,000

a. Dependent Variable: kepuasan mahasiswa

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS v.25

Berdasarkan tabel 4 diatas, diketahui bahwa kualitas layanan (X) memiliki nilai Tolerance yaitu sebesar  $1,0 > 0,1$  dan nilai VIF adalah sebesar  $1,0 < 10$ . Maka dapat disimpulkan bahwa pada variabel X tidak terjadi multikolinearitas.

#### Hasil Uji Heteroskedastisitas

Untuk melakukan uji heteroskedastisitas dapat dilakukan uji *spearman's rho*. Diaman uji ini mengorelasikan variabel independen dengan residualnya. Jika korelasi diantara variabel independen dan residualnya didapat signifikan lebih dari 0,05 maka dapat dikatakan tidak terjadi heteroskedastisitas.

**Tabel 5. Hasil Uji Heteroskedastisitas**  
**Correlations**

			Kualitas Layanan	Unstandardized Residual
Spearman's rho	Kualitas Layanan	Correlation Coefficient	1,000	-0,033
		Sig. (2 tailed)	,	0,846
		N	38	38
	Unstandardized Residual	Correlation Coefficient	-0,033	1,000
		Sig. (2 tailed)	0,846	,
		N	38	38

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS v.25

Berdasarkan tabel 5 diatas, dapat diketahui bahwa nilai signifikan untuk variabel kualitas layanan (X) sebesar  $0,846 > 0,05$ . Maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

### Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana

**Tabel 6. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized B		Coefficients Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
1	(Constant)	0,609	1,918		0,317	0,752
	Kualitas Layanan	0,918	0,118	0,728	7,814	0,000

a. *Dependent Varabel:* Kepuasan Mahasiswa

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS v.25

Berdasarkan tabel 6 diatas, dapat dilihat bahwa nilai konstanta (nilai  $\alpha$ ) sebesar 0,609 dan untuk Dana (nilai  $\beta$ ) yaitu sebesar 0,918. sehingga diperoleh persamaan regresi linear sederhana sebagai berikut:

$$Y = 0,609 + 0,918X + e$$

### Hasil Pengujian Hipotesis

#### Hasil Uji Parsial (Uji t)

"Menurut Sujarweni (2019), uji t adalah pengujian koefisien regresi parsial individual yang digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen (X) secara individual mempengaruhi variabel dependen (Y)". Kriteria dari pengambilan keputusan sebagai berikut jika signifikansinya lebih besar  $> 0,05$  maka  $H_0$  diterima, dan jika signifikansinya lebih kecil  $< 0,05$  maka  $H_0$  ditolak.

**Tabel 7. Hasil Uji Parsial (Uji t)**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized B		Coefficients Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
1	(Constant)	0,609	1,918		0,317	0,752
	Kualitas Layanan	0,918	0,118	0,728	7,814	0,000

a. *Dependent Varabel*: Kepuasan Mahasiswa  
Sumber: Hasil Pengolahan SPSS v.25

Berdasarkan tabel 7 diatas, dapat diketahui bahwa nilai dari thitung yaitu variabel kualitas layanan (X) sebesar  $7,814 > 2,028$  dengan signifikansi sebesar 0,000, maka variabel dana berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa.

### Hasil Uji Koefisien Determinasi $R^2$

Koefisien determinasi dilakukan untuk melihat bagaimana kemampuan variabel independen dalam menjelaskan tentang variabel dependen. Nilai koefisien determinasi berkisar diantara 0 – 1, dimana nilai yang semakin mendekati 1 maka dapat disimpulkan bahwa hampir semua informasi itu dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

**Tabel 8. Hasil Uji Koefisien Determinasi  $R^2$**   
**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of The Edtimate
1	0,728 <sup>a</sup>	0,531	0,522	1,46813

a. *Predictors: (Constant)*, Kualitas Layanan  
Sumber: Hasil Pengolahan SPSS v.25

Berdasarkan tabel 8 diatas, diketahui bahwa nilai R Square (koefisien determinasi) sebesar 0,531 yang dimana artinya pengaruh variabel kualitas layanan terhadap variabel kepuasan mahasiswa sebesar 53,1%.

### Pembahasan

Dampak Kualitas layanan teknologi finansial terhadap kepuasan mahasiswa berdasarkan hipotesis, terlihat bahwa  $H_a$  yang diajukan dapat diterima. Hasil studi yang peneliti mendapatkan nilai thitung 7,814 yang lebih besar dari 2,028 dengan signifikansi 0,000 yang kurang dari 0,05. Oleh karena itu, penelitian ini menyimpulkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara Kualitas layanan teknologi keuangan berpengaruh pada kepuasan mahasiswa. Ini menunjukkan bahwa mahasiswa Universitas Negeri Medan merasa senang menggunakan layanan teknologi keuangan dalam penggunaannya sehari-hari. Berdasarkan penelitian yang kami lakukan Layanan Fintech dapat dipengaruhi oleh bagaimana mereka merasakan setiap dimensi kualitas layanan yang kita rasakan. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa semakin baik kualitas layanan yang diterima, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pengguna. Sedangkan ketidakpuasan dapat muncul ketika ada kesenjangan antara harapan dan kenyataan layanan yang diberikan. Ada beberapa produk dan layanan fintech ataupun financial technology salah satunya yang akan dibahas pada studi kasus ini yaitu sistem pembayaran digital, sistem pembayaran digital ini terdiri dari dana, ovo, e-money, e-wallet, gopay dan masih banyak lagi jenisnya. Banyak mahasiswa yang menggunakan system pembayaran digitila seperti e-money dan e- wallet dan juga dana. Dengan adanya Fintech mahasiswa lebih yakin dalam menggunakan platrform pembayaran tersebut. Hal itu mempermudah proses transaksi mahasiswa sehingga mahasiswa tersebut semakin puas dengan layanan layanan yang ada pada fintech.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa dalam penggunaan layanan fintech meliputi kemudahan penggunaan, kepercayaan, pengetahuan tentang produk, dan faktor sosial. Beberapa referensi yang relevan mencakup penelitian dari Jayanti dan Ariyanti (2017) serta studi di STIE dan Universitas Nias. Dari faktor faktor yang telah kami temukan dan kami paparkan seperti pengetahuan tentang produk dan layanan lainnya dapat membantu mahasiswa semakin memahami penggunaan system pembayaran diital tersebut untuk hal hal

positif seperti pemabayaran BPJS, Pembayaran konsumsi dan juga yang lainnya. Ada juga faktor lainnya yaitu Pengalaman pengguna, Aksesibilitas dan kemudahan penggunaan, Dukungan pelanggan, Fleksibilitas layanan. Dari memahami faktor faktor di atas layanan fintech akan lebih baik dirasakan oleh mahasiswa yang menggunakannya. Mahasiswa yang terbiasa dengan teknologi akan cenderung mengharapkan pengalaman yang mulus dan efisien, sehingga kualitas layanan fintech harus lebih dipahami dan penyedia layanan fintech juga memprioritaskan kualitas layanan untuk menjamin kepuasan pengguna terutama mahasiswa sekarang ini. Jika mahasiswa puas makan umpan balik dari mahasiswa akan sangat membantu penyedia dalam menciptakan fitur baru yang lebih relevan seperti Penelitian yang dilakukan oleh Parasuraman dkk. (2005) yang menekankan bahwa umpan balik dari pengguna layanan fintech yang puas dapat menjadi sumber informasi berharga untuk pengembangan produk dan layanan.

Inovasi teknologi memainkan peran penting dalam meningkatkan pengalaman pengguna. Dengan pesatnya perkembangan teknologi, layanan fintech yang terus berinovasi dapat memberikan fitur-fitur baru yang lebih mudah diakses dan digunakan oleh mahasiswa. Misalnya, integrasi teknologi pemrosesan cepat dapat mempercepat transaksi, sementara penggunaan antarmuka yang ramah pengguna dapat membuat navigasi layanan menjadi lebih intuitif. Oleh karena itu, penyedia layanan fintech harus berfokus pada pembaruan teknologi dan peningkatan antarmuka pengguna untuk memenuhi ekspektasi generasi muda yang lebih terampil dalam teknologi. Pengetahuan dan edukasi mengenai layanan financial technology sangat penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna. Mahasiswa yang memiliki pemahaman yang baik tentang fitur dan manfaat layanan fintech cenderung lebih puas dan mampu memanfaatkan layanan dengan optimum. Oleh karena itu, penyedia layanan perlu memberikan edukasi yang memadai kepada pengguna agar mereka dapat memahami penggunaan dan manfaat dari teknologi keuangan tersebut. Pengalaman pengguna yang positif akan mendorong mahasiswa untuk terus menggunakan layanan tersebut serta merekomendasikannya kepada orang lain, sehingga meningkatkan.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil analisis data kualitas layanan keuangan terhadap kepuasan mahasiswa, sehingga peneliti dapat menyimpulkan bahwa hasil pengujian hipotesis menggunakan uji parsial (uji t) menunjukkan bahwa mutu layanan teknologi finansial berdampak baik pada kepuasan mahasiswa fakultas ekonomi di Universitas Negeri Medan. Hal ini diterima.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Aliyah, M., & Nurdin. (2016). "Pengaruh Layanan Keuangan Berbasis Teknologi (Fintech) terhadap Literasi Keuangan Masyarakat Dago Atas, Bandung." Prosiding Seminar Nasional.
- Bank Indonesia. (2017). Peraturan Bank Indonesia Nomor 19/12/PBI/2017 tentang penggunaan teknologi dalam sistem keuangan.
- Fauziah, U. (2023). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Financial Technology Shopeepay (Survey Pada Mahasiswa Universitas Sangga Buana YPKP Bandung) (Doctoral Dissertation, UNIVERSITAS SANGGA BUANA YPKP).
- Freedman, RS (2006). Pengantar teknologi keuangan. Elsevier.
- Hsueh, J. (2017). Financial technology and the future of financial services. *Journal of Financial Innovation*, 5(1), 34-49.



- Jayanti, R., & Ariyanti, M. (2017). Analisis faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna fintech di kalangan mahasiswa. *Jurnal Ekonomi Digital*, 8(2), 123-140.
- Kusuma, H., & Asmoro, WK (2020). Perkembangan Financial Teknologi (Fintech) Berdasarkan Perspektif Ekonomi Islam. *Istitmar*, 4 (2).
- Misissaifi, M. (2020). Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Minat Menggunakan Fintech Syariah (Studi Empiris di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta).
- Misissaifi, M., & Sriyana, J. (2021). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Menggunakan Fintech Syariah. *IQTISHADUNA: Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita*, 10(1), 109-124.
- Mustika, D., & Dariati, AM (2023). Pengaruh Financial Technology Dana Dan Ovo Terhadap Kepuasan Mahasiswa Berbelanja Di Tiktok Shop. *Ecopreneur: Jurnal Program Studi Ekonomi Syariah*, 4 (2), 122-133.
- Ningsih, L. J., Jogianto, S. E., Jessica, J., & Tanesia, C. Y. (2022). Analisis Pengetahuan dan Tingkat Kepuasan Mahasiswa STIE Ciputra Makassar Terhadap Penggunaan Fintech. *Jurnal Mirai Management*, 7(1), 256-268.
- Rahadi, D. R. (2020). *Financial Technology*. Jawa Barat: Pt. Filda Fikrindo.
- Sari, DR, & Fitri, Y. (2023). Pengaruh Teknologi Finansial Dana Terhadap Kepuasan Mahasiswa Berbelanja Di Toko Tiktok (Studi Pada Mahasiswa Stai Hubbulwathan Duri). *Terbaik: Jurnal Riset dan Pengembangan Ekonomi Islam*, 7 (1), 27-39.
- Setiyono, W. P. (2021). *Financial Technology*. Sidoarjo: Umsida Press.
- Yolanda, V., Mas'ud, R., & Hasanah, S. M. (2022). "Pengaruh Teknologi Keuangan dan Kualitas Layanan Digital Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia KCP Masbagik." *Jurnal Iqtishaduna*, 13(1), 63-83.