

PENGARUH KEMUDAHAN, KEAMANAN, DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PENGGUNA *E-WALLET* DANA DI KOTA JAMBI

Oleh:

Amaliatul Mar'atus Sholekhah¹

Syahmardi Yacob²

Novita Ekasari³

Universitas Jambi

Alamat: Jl. Jambi - Muara Bulian No.KM. 15, Mendalo Darat, Kec. Jambi Luar Kota,
Kabupaten Muaro Jambi, Jambi (36361).

Korespondensi Penulis: tsaqifamalia@gmail.com, syahmardi_yacob@unja.ac.id,
novitekasari@unja.ac.id

Abstract. *This study aims to analyze the influence of ease of use, security, and customer satisfaction on user loyalty toward the DANA e-wallet in Jambi City. A quantitative approach was employed, with questionnaires distributed to 100 respondents selected through purposive sampling. The collected data were analyzed using multiple linear regression to examine the effect of the independent variables on the dependent variable. The results show that, simultaneously, all three independent variables—ease of use, security, and customer satisfaction—have a significant effect on user loyalty. However, partially, only ease of use and customer satisfaction have a positive and significant effect, while security does not significantly affect loyalty. These findings indicate that ease of use and the level of service satisfaction are the primary drivers in building user loyalty toward the DANA e-wallet. Therefore, it is recommended that e-wallet providers prioritize improving user-friendly features, maintaining high service quality, and creating a positive user experience in order to retain and enhance customer loyalty in the midst of increasingly competitive digital payment industry dynamics.*

Keywords: Convenience, Security, Customer Satisfaction, User Loyalty.

PENGARUH KEMUDAHAN, KEAMANAN, DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PENGGUNA *E-WALLET* DANA DI KOTA JAMBI

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kemudahan penggunaan, keamanan, dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pengguna terhadap dompet digital DANA di Kota Jambi. Pendekatan kuantitatif digunakan, dengan kuesioner yang dibagikan kepada 100 responden yang dipilih melalui sampling purposif. Data yang dikumpulkan dianalisis menggunakan regresi linier berganda untuk menguji pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil menunjukkan bahwa, secara bersamaan, ketiga variabel independen—kemudahan penggunaan, keamanan, dan kepuasan pelanggan—memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pengguna. Namun, secara parsial, hanya kemudahan penggunaan dan kepuasan pelanggan yang memiliki pengaruh positif dan signifikan, sementara keamanan tidak secara signifikan mempengaruhi loyalitas. Temuan ini menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan dan tingkat kepuasan layanan merupakan faktor utama dalam membangun loyalitas pengguna terhadap dompet digital DANA. Oleh karena itu, disarankan agar penyedia e-wallet memprioritaskan peningkatan fitur yang ramah pengguna, menjaga kualitas layanan yang tinggi, dan menciptakan pengalaman pengguna yang positif guna mempertahankan dan meningkatkan loyalitas pelanggan di tengah dinamika industri pembayaran digital yang semakin kompetitif.

Kata Kunci: Kemudahan, Keamanan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pengguna.

LATAR BELAKANG

Di era globalisasi, perkembangan teknologi telah membuat masyarakat maju dengan sangat pesat dalam berbagai bidang kehidupan, terutama dalam aspek sosial, budaya, pendidikan, dan ekonomi, yang tentunya semakin memudahkan masyarakat dalam melakukan aktivitas sehari-hari. Hal ini menjadi stimulus sekaligus peluang bagi perusahaan untuk menciptakan inovasi-inovasi kreatif dalam bisnis yang sejalan dengan tren saat ini. Internet sudah menjadi hal yang lumrah bahkan mulai tidak dapat dipisahkan dari kehidupan masyarakat. Saat ini masyarakat khususnya di Indonesia sudah dikenal/umum melakukan transfer digital atau biasa disebut dompet digital (Ardana & Artanti, 2022).

Perkembangan teknologi pada revolusi industri 4.0 ini, memberikan berbagai dampak aspek di kehidupan manusia dan perkembangan di berbagai industri khususnya

industri teknologi. Teknologi modern yang berkembang pesat saat ini membawa perubahan besar, salah satunya pada metode pembayaran yang digunakan di seluruh dunia ini adalah dari metode pembayaran konvensional berubah menjadi metode pembayaran via digital (Latifah et al., 2022).

Dompot digital merupakan fitur pembayaran online dalam kegiatan transaksi dengan praktis. Dengan adanya layanan dompet digital akan memudahkan setiap pengguna untuk menyimpan uang dalam dompet digital, sehingga membuat pengguna dapat mempermudah dalam melakukan pembayaran. Salah satu kegiatan pada dompet digital yaitu berbelanja *online*. Munculnya dompet digital mempermudah pembayaran karena tidak memerlukan uang tunai atau *cash*.

DANA merupakan aplikasi dompet digital yang memberikan penawaran menarik kepada penggunanya. Sebagai platform dompet digital yang berkembang pesat, aplikasi DANA menawarkan fitur keamanan yang nyaman dan beragam untuk menarik pengguna. Aplikasi ini merupakan perusahaan terkemuka di Indonesia yang didirikan pada tahun 2018 dan bergerak di bidang teknologi keuangan yang menyediakan infrastruktur untuk melakukan pembayaran dan transaksi non tunai dengan cepat, mudah dan aman (Azindhani, 2022).

Salah satu keunggulan aplikasi DANA dibandingkan pesaingnya, seperti GoPay, adalah tidak adanya biaya administrasi saat pengguna melakukan *top-up* maupun transfer ke bank. Hal ini memberikan nilai tambah bagi pengguna, karena mereka dapat menghemat biaya yang biasanya dikenakan pada transaksi serupa di aplikasi lain.

Kemudahan menjadi faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan di berbagai bidang kehidupan. Meskipun aplikasi DANA dikenal karena kemudahannya, beberapa kelemahan dapat memengaruhi loyalitas pengguna. Pengguna sering kali kesulitan memahami fitur baru seperti *cashback* atau promo, sehingga tidak bisa memaksimalkan manfaat aplikasi. Selain itu, pengguna dengan pemahaman teknologi terbatas sering mengalami kendala saat registrasi atau verifikasi, yang mengurangi kenyamanan.

Faktor lain yang dapat mempengaruhi loyalitas pengguna DANA yakni dari segi kepuasan pelanggan. Dimana, DANA menyediakan berbagai fitur yang memudahkan transaksi, kepuasan pelanggan juga terdapat/memiliki beberapa kelemahan yang dapat memengaruhi loyalitas pengguna.

PENGARUH KEMUDAHAN, KEAMANAN, DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PENGGUNA *E-WALLET* DANA DI KOTA JAMBI

Berdasarkan latar belakang yang mencakup fenomena dan teori yang didukung terhadap *gap* terdahulu, maka *research gap* mendorong peneliti ini untuk mengeksplorasi tentang “Pengaruh Kemudahan, Keamanan, dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pengguna *E-Wallet* Dana di Kota Jambi”.

KAJIAN TEORITIS

Technology Acceptance Model (TAM) merupakan model yang dikembangkan oleh Davis (1989) untuk menjelaskan teknologi yang digunakan oleh pengguna teknologi. Menurut Davis (1989), *Technology Acceptance Model (TAM)* berfokus pada faktor-faktor yang menentukan niat berperilaku individu ketika mulai menggunakan teknologi baru. Model tersebut juga menunjukkan bahwa kehadiran faktor-faktor tertentu mampu mempengaruhi proses pengambilan keputusan masyarakat tentang bagaimana dan mengapa menggunakan teknologi baru. Faktor-faktor tersebut adalah persepsi kegunaan (PEU) dan kemudahan penggunaan (PEO).

Kemudahan adalah keyakinan masyarakat bahwa ketika digunakan, teknologi mudah digunakan dan dipahami. Kemudahan penggunaan *e-wallet* menjadi hal yang perlu diperhatikan oleh perusahaan, karena kemudahan penggunaan berarti pengguna akan terus menggunakan *e-wallet*. Karena pengguna ingin menggunakan *e-wallet* agar mudah digunakan (Davis, 1989). Adapun indikator-indikator dari kemudahan penggunaan adalah: mudah dipelajari dan dioperasikan, pengguna dapat melakukan pekerjaan dengan lebih mudah, dan menambah keterampilan para pengguna.

Keamanan adalah kemampuan untuk mengontrol dan menjaga keamanan transaksi data. Keamanan juga dapat diartikan sebagai keadaan bebas dari bahaya, atau langkah-langkah yang diambil untuk menjadi aman atau terlindungi (Raman & Annamalai, 2011). Terdapat beberapa indikator keamanan sebagai berikut ini: kerahasiaan data, pengelolaan data, dan jaminan keamanan.

Menurut Indrasari, (2019) Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan pelanggan yang diukur berdasarkan kesesuaian antara harapan pelanggan dengan kinerja perusahaan. Kepuasan pelanggan merupakan suatu karakteristik tanggapan pelanggan terhadap hasil suatu produk atau jasa. Terdapat tiga indikator kepuasan pelanggan, yaitu: kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, dan kesediaan merekomendasikan.

Menurut, Tjiptono, (2002) Koyalitas pelanggan adalah komitmen pelanggan terhadap suatu merek, toko, atau pemasok berdasarkan sikap yang sangat positif dan tercermin dalam pembelian ulang yang konsisten. Adapun beberapa indikator Loyalitas pengguna yaitu: kesetiaan, ketetapan pada merek, perilaku kebiasaan, keyakinan, kesukaan pada merek, dan merekomendasikan merek pada orang lain.

METODE PENELITIAN

Metode analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah dengan pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada masyarakat yang ada di Kota Jambi. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dan penentuan sampel menggunakan rumus slovin:

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

Keterangan:

n = Ukuran sampel yang akan dihitung

N = Total populasi

e = Nilai eror yang digunakan

Maka, diperoleh banyak sampel:

$$n = \frac{635.100}{1 + 635.100(0,10)^2}$$

$$n = \frac{635.100}{1 + 635.100 (0,01)}$$

$$n = \frac{635.100}{6.352}$$

$$n = 99,98 = 100 \text{ (pembulatan)}$$

PENGARUH KEMUDAHAN, KEAMANAN, DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PENGGUNA *E-WALLET* DANA DI KOTA JAMBI

Dari hasil perhitungan berdasarkan rumus slovin, maka jumlah sampel yang dibutuhkan adalah 100 responden.

Uji instrumen yang digunakan yaitu uji validitas dan uji reliabilitas. Teknik analisis data yang dipakai adalah uji normalitas, uji multikolinieritas, uji heterokedastisitas, dan regresi linear berganda. Untuk uji hipotesis digunakan uji parsial t, uji simultan F, dan koefisien determinasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Uji validitas ini bertujuan untuk menilai keabsahan suatu kuesioner. Uji validitas dilakukan dengan menganalisis setiap item dan membandingkan hasil setiap pertanyaan.

Uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan nilai r-hitung dengan r-tabel dimana derajat kebebasan (df) dihitung dengan rumus $n-2$ dengan n adalah jumlah sampel. Dalam penelitian ini sampel berjumlah 100. Maka, $df = 100 - 2 = 98$, sehingga $r\text{-tabel} = 0,1966$ (dilihat dari r-tabel pada $df = 98$ diuji dengan uji dua sisi), serta $\alpha = 0,05$. Pada penelitian ini, digunakan empat variabel yaitu Kemudahan, Keamanan, Kepuasan Pelanggan, dan Loyalitas Pengguna. Dari hasil perhitungan validitas pada tabel tersebut, seluruh 30 pernyataan dalam kuesioner dinyatakan valid karena nilai r-hitung lebih besar dari r-tabel.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk menilai sejauh mana tanggapan responden konsisten dan akurat dalam mengukur suatu fenomena. Suatu variabel dapat dianggap valid jika nilai *Cronbach's Alpha*-nya lebih tinggi dari 0,70, suatu nilai yang ditentukan dengan memperkirakan nilai *Cronbach's Alpha* untuk setiap variabel.

Uji reliabilitas pada penelitian ini menunjukkan jika dari 30 pernyataan kuesioner yang digunakan pada penelitian ini sudah reliabel dengan nilai *cornbach alpha* sebesar 0.908 untuk variabel Kemudahan (X1), 0.939 untuk variabel Keamanan (X2), 0.936 untuk variabel Kepuasan Pelanggan (X3), dan sebesar 0.958 untuk variabel Loyalitas Pengguna (Y). Dari keempat nilai tersebut, menunjukkan bahwa *cornbach alpha* yang

lebih besar dari 0.70 sehingga kuesioner pada penelitian ini layak untuk digunakan dan dinyatakan reliabel.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Tujuan dari uji normalitas adalah untuk menentukan apakah data penelitian memiliki distribusi normal. Uji normalitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji Shapiro-Wilk, yang dianggap berdistribusi normal jika nilai $p > 0,05$. Uji data normalitas merupakan syarat mutlak sebelum peneliti melakukan analisis statistik parametrik.

Hasil uji normalitas pada penelitian ini diketahui bahwa uji Kolmogorov-Smirnov memiliki nilai *Asymp. Sig* sebesar $0,071 > 0,05$. Oleh karena itu, penelitian ini mengamati bahwa hal itu terdistribusi normal dan dijelaskan melalui grafik *P-P Plot of Regression Standardized Residual*, dapat dilihat bahwa penelitian ini terletak pada garis diagonal di grafik, yang menunjukkan bahwa penelitian ini memiliki data yang terdistribusi normal.

Uji Multikolinieritas

Uji multikolinearitas dilakukan untuk mengetahui tidak ada korelasi yang tinggi antara variabel independen, yang dapat menyebabkan masalah multikolinearitas. Untuk mengidentifikasi ini akan dilakukan pengujian *Variance Inflation Factor* (VIF). Hasil dari VIF yang kurang dari 10 menunjukkan tidak adanya multikolinear yang signifikan. Dari analisis data, disimpulkan bahwa tidak semua variabel memiliki sifat multikolinearitas. Jika nilai $VIF < 10$ dan toleransi $> 0,10$, maka dikatakan bebas dari multikolinearitas.

Hasil dari uji multikolinieritas pada penelitian ini dapat disimpulkan bahwa semua variabel independen mempunyai nilai toleransi $> 0,1$ dan nilai $VIF < 10$, sehingga tidak terdapat adanya multikolinearitas.

Uji Heterokedastisitas

Uji heteroskedastisitas ini digunakan untuk memastikan bahwa varians error konstan di seluruh rentang prediktor. Hasil dari uji ini akan membantu dalam mengidentifikasi ada atau tidaknya heteroskedastisitas dalam model.

PENGARUH KEMUDAHAN, KEAMANAN, DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PENGGUNA *E-WALLET* DANA DI KOTA JAMBI

Pada diagram sebar di atas, dapat dilihat bahwa data yang tersisa terdistribusi di atas dan di bawah titik 0, tanpa membentuk pola yang jelas. Oleh karena itu, dapat disimpulkan jika metode regresi yang digunakan dalam penelitian ini tidak melibatkan heteroskedastisitas.

Regresi Linear Berganda

Dari hasil analisis regresi linear berganda pada penelitian ini, diperoleh persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

$$Y = 0,568 + 0,315.X_1 + (- 0,037).X_2 + 0,536.X_3 + e$$

Dimana:

1. Nilai konstan 0,568 menunjukkan besarnya pengaruh dari semua variabel independen terhadap variabel dependen. Apabila variabel independen konstan, nilai variabel dependen yaitu loyalitas pengguna sebesar 0,568.
2. Nilai koefisien dari kemudahan (X_1) sebesar 0,315 yang menunjukkan jika variabel kemudahan mengalami peningkatan 1% dengan asumsinya variabel lain bernilai 0, maka loyalitas pengguna *e-wallet* DANA akan meningkat sebesar 0,315.
3. Nilai koefisien dari keamanan (X_2) sebesar (- 0,037) yang menunjukkan jika variabel keamanan mengalami peningkatan 1% dengan asumsinya variabel lain bernilai 0, maka loyalitas pengguna *e-wallet* DANA akan meningkat sebesar (- 0,037).
4. Nilai koefisien dari kepuasan pelanggan (X_3) sebesar 0,536 yang menunjukkan jika variabel kepuasan pelanggan mengalami peningkatan 1% dengan asumsinya variabel lain bernilai 0, maka loyalitas pengguna *e-wallet* DANA akan meningkat sebesar 0,536.

Uji Simultan (Uji F)

Tabel Uji Simultan (Uji F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	49.237	3	16.412	89.059	.000 ^b
	Residual	17.691	96	0.184		
	Total	66.928	99			
a. Dependent Variable: Y						
b. Predictors: (Constant), X3, X1, X2						

Sumber: Diolah oleh IBM SPSS Statistic25 (2025)

Pada uji simultan pada penelitian ini menunjukkan nilai F yang diperoleh adalah sebesar 89,059 dan lebih tinggi dibandingkan dengan nilai F pada tabel 3.09 pada tingkat signifikansi 0,000 atau $< 0,05$. Berdasarkan hasil uji F, dapat diketahui bahwa secara simultan kemudahan, keamanan, dan kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas.

Uji Parsial (Uji t)

Tabel Uji Parsial (Uji t)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	0.568	0.196		2.894	0.005
	X1	0.315	0.097	0.353	3.242	0.002
	X2	-0.037	0.108	-0.040	-0.338	0.736
	X3	0.536	0.110	0.575	4.888	0.000
a. Dependent Variable: Y						

Sumber: Diolah oleh IBM SPSS Statistic25 (2025)

PENGARUH KEMUDAHAN, KEAMANAN, DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PENGGUNA *E-WALLET* DANA DI KOTA JAMBI

Pada uji parsial pada penelitian ini ditemukan bahwa uji parsial (uji t) variabel Kemudahan, Keamanan, dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pengguna.

- a. Hasil nilai sig. variabel Kemudahan (X1) sebesar 0.002 dengan nilai t-hitung sebesar 3.242 dengan menggunakan Derajat Kebebasan (DK) = $n-2$ atau $100-2=98$ maka menghasilkan t-tabel yaitu 1984. Dari tabel 5.13 diketahui bahwa $3.242 > 1984$ dan $0.002 < 0.05$. Maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima, maka secara parsial Kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pengguna.
- b. Hasil nilai sig. variabel Keamanan (X2) sebesar 0.736 dengan nilai t-hitung sebesar -0.338 dengan menggunakan Derajat Kebebasan (DK) = $n-2$ atau $100-2=98$ maka menghasilkan t-tabel yaitu 1984. Dari tabel 5.13 diketahui bahwa $-0.338 < 1984$ dan $0.736 > 0.05$. Maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis ditolak, maka secara parsial Keamanan tidak berpengaruh terhadap Loyalitas Pengguna.
- c. Hasil nilai sig. variabel Kemudahan (X3) sebesar 0.000 dengan nilai t-hitung sebesar 4.888 dengan menggunakan Derajat Kebebasan (DK) = $n-2$ atau $100-2=98$ maka menghasilkan t-tabel yaitu 1984. Dari tabel 5.13 diketahui bahwa $4.888 > 1984$ dan $0.000 < 0.05$. Maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima, maka secara parsial Kepuasan Pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pengguna.

Koefisien Determinan (R^2)

Pada hasil koefisien determinasi, diketahui bahwa nilai dari *Adjusted R Square* (koefisien determinasi) sebesar 0.727 yang artinya bahwa pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) 72,7%, sementara sisanya 27,3% dipengaruhi oleh faktor lainnya.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan mengenai “Pengaruh Kemudahan, Keamanan, dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pengguna Dompot Digital Aplikasi DANA di Wilayah Kota Jambi” adalah sebagai berikut:

Kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan pengguna dompet elektronik DANA. Hal ini menunjukkan bahwa semakin mudah aplikasi DANA digunakan, semakin tinggi pula kepercayaan pengguna. Pengguna cenderung memilih layanan yang cepat diakses dan memerlukan upaya minimal untuk digunakan.

Keamanan aplikasi tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun keamanan penting, faktor ini bukan penentu utama dalam meningkatkan loyalitas. Pengguna cenderung menganggap keamanan sebagai standar yang harus dimiliki setiap *e-wallet* dan sudah mempercayai perlindungan yang diberikan oleh aplikasi DANA. Selain itu, mereka lebih mempertimbangkan kemudahan penggunaan dan manfaat dibandingkan aspek keamanan yang dianggap sudah memadai.

Kepuasan pelanggan memiliki dampak positif dan signifikan terhadap loyalitas pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna yang puas menggunakan aplikasi Dana cenderung tetap setia pada layanan tersebut. Berbagai faktor seperti kualitas layanan, kecepatan transaksi, iklan yang menarik, dan pengalaman pengguna yang menyenangkan dapat memengaruhi kepuasan pelanggan.

Secara keseluruhan, variabel kemudahan dan kepuasan pelanggan adalah faktor utama yang berkontribusi terhadap loyalitas pengguna aplikasi DANA, sedangkan variabel keamanan meskipun tidak berpengaruh secara signifikan tetapi tetap memiliki pengaruh positif dalam menentukan tingkat loyalitas pengguna.

Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan, maka disarankan untuk platform DANA, kemudahan penggunaan harus terus ditingkatkan dengan fitur yang lebih intuitif. Meski keamanan tidak signifikan terhadap loyalitas, perlindungan transaksi tetap perlu diperkuat. Kepuasan pelanggan dapat didorong dengan layanan pelanggan yang responsif, inovasi fitur, serta kemitraan strategis dengan *merchant* dan *e-commerce* untuk mempertahankan loyalitas pengguna.

**PENGARUH KEMUDAHAN, KEAMANAN, DAN KEPUASAN
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PENGGUNA E-WALLET
DANA DI KOTA JAMBI**

DAFTAR REFERENSI

- Agustino, L., Ujianto, & Yousida, I. (2021). *Pengaruh Promosi, Persepsi Kemudahan Dan Persepsi Manfaat Terhadap Minat Penggunaan E-Wallet Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Mediasi Pada Pengguna E-Wallet Di Kota Banjarmasin*. 17, 401–422.
- Azindhani, Z. (2022). *Penggunaan Aplikasi Dana Sebagai Media Dompot Digital dan Transaksi di Indonesia*.
- Bahrin, S., Alifah, S., & Mulyono, S. (2017). Rancang Bangun Sistem Informasi Survey Pemasaran dan Penjualan Berbasis Web. *Jurnal Transistor Elektro Dan Informatika (TRANSISTOR EI)*, 2(2), 81–88.
- Budiyanto, A. (2023). Penerapan Metode Technology Acceptance Model (TAM) Terhadap Penggunaan Aplikasi Sistem Informasi Akademik Institut Bisnis Nusantara. In *Jurnal Esensi Infokom* (Vol. 7, Issue 2).
- Davis, F. D. (1989). *Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology*. 13.
- Fahlevi, P., Octaviani, A., & Dewi, P. (2019). Analisis Aplikasi Ijateng Dengan Menggunakan Teori Technology Acceptance Model (TAM). *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 8, 103–111.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*.
- Kotler, P., & K. K. L. (2011). *Marketing Management* (14th ed.).
- Latifah, H. A., Kadi, D. C. A., & Sari, S. L. (2022). Pengaruh Kemudahan, Kemanfaatan, Kepercayaan, Promosi, Dan Fitur Layanan Terhadap Keputusan Penggunaan E-Wallet Di Kota Madiun (Studi Kasus Pada Masyarakat Madiun). *CITACONOMIA : Economic and Business Studies*, 01. <https://ejournal.citakonsultindo.or.id/index.php/CITACONOMIA/indexdex>
- Lestari, N. P., Lenny, A., & Mandagie, Y. (2024). Pengaruh Fitur Layanan Dan Keamanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengankepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Padamahasiswa Pengguna Aplikasi Dana Di Jurusanmanajemen UNSRAT Angkatan 2023. *Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi*, 3, 1136–1150.

- Lubis, M. D., & Sitorus, D. H. (2023). Pengaruh Kemudahan, Keamanan, dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Konsumen. *Target: Jurnal Manajemen Bisnis*, 5(2), 209–218. <https://doi.org/10.30812/target.v5i2.3021>
- Munfaqiroh, S., & Dea, D. W. A. D. R. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kemudahan Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Manajemen Dirgantara*, 15, 122–132.
- Mustofan, F. J., & Kurniawati, L. (2024). Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Keamanan, Persepsi Risiko dan Fitur Layanan terhadap Minat Menggunakan E-Wallet Pada Aplikasi Dana. *YUME : Journal of Management*, 7(1), 856–868.
- Pranatawijaya, V. H., Widiatry, W., Priskila, R., & Putra, P. B. A. A. (2019). Penerapan Skala Likert dan Skala Dikotomi Pada Kuesioner Online. *Jurnal Sains Dan Informatika*, 5(2), 128–137. <https://doi.org/10.34128/jsi.v5i2.185>
- Samara, A., & Susanti, M. (2023). Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Pengalaman Pengguna Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Penggunaan Aplikasi Dompot Digital (E-Wallet) di Kalangan Mahasiswa Universitas Buddhi Dharma. *Jurnal Riset Akuntansi*, 1(2), 249–260. <https://doi.org/10.54066/jura-itb.v1i2.700>
- Saputri, F. S., & Sukresna, M. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Website, Kemudahan Penggunaan Website, Keamanan Website, Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi pada E-commerce Shopee). *Jurnal Akuntansi Dan Pajak*.
- Septiani, A. P., & Alam, I. A. (2024). Pengaruh Keamanan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking Studi Kasus Bank Bri Unit Baradatu, Waykanan. *Jurnal Multilingual*, 4, 3.
- Subowo, M. H. (2020). Pengaruh Prinsip Technology Acceptance Model (TAM) Terhadap Kepuasan Pelanggan Aplikasi Ojek Online Xyz. *Walisongo Journal of Information Technology*, 2(2), 79. <https://doi.org/10.21580/wjit.2020.2.2.6939>