

## **PENGARUH KEMUDAHAN TRANSAKSI, KEPERCAYAAN PELANGGAN, DAN KEAMANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PENGGUNA *E-WALLET* DANA PADA GEN-Z DI SOLORAYA**

**Anggraini Kusuma Wardani<sup>(1)</sup>, Ari Susanti<sup>(2)</sup>**

<sup>1,2</sup>Prodi Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta, Sukoharjo  
e-mail: [kusumaanggraini65@gmail.com](mailto:kusumaanggraini65@gmail.com), [santisties@gmail.com](mailto:santisties@gmail.com)

### **ABSTRACT**

*This study aims to analyze whether there is an influence of ease of transactions, customer trust, and security on customer loyalty for DANA e-wallet users. In this study, the authors determined that the population was Soloraya people who belonged to generation Z or Gen-Z with the domicile of the Soloraya region such as Surakarta City, Sragen, Boyolali, Sukoharjo, Klaten, Karanganyar and Wonogiri. This study uses Purposive Sampling method with respondent criteria, namely 17-26 years old, E-Wallet DANA users in Soloraya, and transacted at least twice in the last six months. Respondents collected as many as 108 who are DANA E-Wallet users. This research is a quantitative study in which the analytical test tools used are data instrument test or data quality with validity and reliability testing; classical assumption test with normality, multicollinearity, and heteroscedasticity data testing; hypothesis testing with multiple linear regression tests, individual or partial Parameter Test (t), and Coefficient of Determination Test (R<sup>2</sup>) with data processing with SPSS version 25.0, with results showing that the variables of transaction convenience, customer trust and security individually or partially have a significant effect on customer loyalty.*

**Keywords:** *Ease of Transaction, Customer Trust, Security and Customer Loyalty.*

### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis ada tidaknya pengaruh dari kemudahan transaksi, kepercayaan pelanggan, dan keamanan terhadap loyalitas pelanggan pengguna *e-wallet* DANA. Dalam penelitian ini penulis menentukan populasinya ialah masyarakat Soloraya yang tergolong generasi Z atau Gen-Z dengan domisili wilayah Soloraya seperti Kota Surakarta, Sragen, Boyolali, Sukoharjo, Klaten, Karanganyar dan Wonogiri. Penelitian ini menggunakan metode *Purposive Sampling* dengan kriteria responden yaitu berusia 17-26 tahun, pengguna *E-Wallet* DANA di Soloraya, dan bertransaksi minimal dua kali dalam waktu enam bulan terakhir. Responden terkumpul sebanyak 108 yang merupakan pengguna *E-Wallet* DANA. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang dimana alat uji analisis yang digunakan yaitu uji instrument data atau kualitas data dengan pengujian validitas dan reabilitas; uji asumsi klasik dengan pengujian data normalitas, multikolinieritas, dan heteroskedastisitas; uji hipotesis dengan uji regresi linear berganda, Uji Parameter individual atau parsial (t), dan Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>) dengan pengolahan data dengan SPSS versi 25.0, dengan hasil yang menunjukkan variabel kemudahan transaksi, kepercayaan pelanggan dan keamanan secara individu atau parsial berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

**Kata Kunci :** *Kemudahan Transaksi, Kepercayaan Pelanggan, Keamanan dan Loyalitas Pelanggan.*

## 1. Pendahuluan

Perkembangan teknologi di Indonesia yang bergerak begitu pesat telah mempengaruhi berbagai sektor dalam kehidupan sehari-hari masyarakat dengan membawa kemudahan juga efisiensi, salah satunya dalam bidang keuangan di Indonesia. Dimana hal ini menyebabkan munculnya inovasi baru dalam bidang keuangan yaitu *financial technology (fintech)* ialah kolaborasi jasa keuangan dengan teknologi modern dimana masyarakat dapat menggunakan *fintech* sebagai alat transaksi pembayaran di era modern ini. Adanya *fintech* merupakan perwujudan dari teknologi yang semakin maju dari berbagai kegiatan yang mulanya bersifat konvensional atau manual menjadi serba digital dengan penggunaan teknologi berbasis internet yang mendorong perubahan perilaku masyarakat dari melakukan transaksi secara tunai menjadi non tunai (*cashless*). Salah satu metode non tunai (*cashless*) adalah penggunaan *e-wallet* atau dompet digital.

Perkembangan teknologi menjadikan dompet elektronik atau *e-wallet* sering digunakan masyarakat dalam bertransaksi guna lebih praktis dan aman serta mudah diakses oleh masyarakat. Penggunaan digital payment pada masyarakat Soloraya mengalami kenaikan yang sangat tajam, dimana hal ini dikarenakan Solo menjadi kota yang telah menjadikan *digital payment* bukan lagi sebuah gaya hidup melainkan kebutuhan. *E-wallet* merupakan aplikasi ponsel yang dapat digunakan untuk menyimpan uang dan juga bertransaksi secara langsung dari aplikasi secara nontunai yang dapat menggantikan pembayaran tradisional atau manual, Indriyani & Sartika (2022). Fenomena ini menjadi hal yang menarik terutama bagi kalangan Gen-Z untuk menggunakan *e-wallet* sebagai sarana pembayaran. *E-wallet* populer dikalangan

Gen-Z dikarenakan ada beberapa faktor pendorongnya seperti mudah digunakan, keamanan saat bertransaksi, kemudahan dalam proses transfer dan pembagian biaya, juga banyak promosi dan diskon. <https://www.trenesia.com>. Generasi Z (Gen-Z) ialah generasi yang memiliki tahun lahir pada tahun 1997-2012 yang saat tahun 2023 ini berumur 11 sampai 26 tahun. <https://www-insiderintelligence-com>

Populix tahun 2022 melakukan survei terhadap 1.000 orang di Indonesia dengan tujuan untuk meneliti kebiasaan dan preferensi masyarakat terhadap layanan keuangan digital, khususnya aplikasi perbankan dan *e-wallet*. Populix melaporkan hasil survei yang menunjukkan bahwa inklusi keuangan di Indonesia tumbuh dengan baik berkat banyaknya inovasi dari perbankan dan perusahaan *fintech* di pasar negara berkembang serta dampak COVID-19 terhadap perilaku konsumen. <https://www.idntimes.com>. Berdasarkan hasil *survey* populix dapat merilis daftar sepuluh dompet elektronik atau *e-wallet* yang sering dipakai masyarakat Indonesia di 2022 adalah sebagai berikut :

**Tabel 1. Daftar *E-Wallet* yang Sering Dipakai Masyarakat Indonesia**

No	Nama E-Wallet	No	Nama E-Wallet
1.	Gopay (88%)	6.	i-Saku (7%)
2.	DANA (83%)	7.	OCTO Mobile (5%)
3.	OVO (79%)	8.	DOKU (4%)
4.	ShopeePay (76%)	9.	Sakuku (3%)
5.	LinkAja (30%)	10.	JakOne Mobile (2%)

Sumber : <https://www.idntimes.com>

Berdasarkan data tabel diatas terdapat sepuluh daftar dompet elektronik atau *e-wallet* yang sering dipakai masyarakat Indonesia, DANA termasuk urutan paling tinggi setelah Go-pay. DANA merupakan

salah satu aplikasi dompet digital yang memberikan kesempatan dan kemudahan pelanggan dengan penawaran banyak point dan diskon dalam bertransaksi, Noviyanti & Erawati (2021). Dompet digital DANA mengalami peningkatan transaksi dengan jumlah rata-rata transaksi harian di semester pertama tahun 2022 sebesar 70% apabila dibanding dengan akhir bulan di tahun 2021. DANA juga telah mengelola lebih dari 13 juta transaksi pengguna setiap harinya, sejak akhir bulan Juni tahun 2021. <https://amp.kontan.co.id>

DANA memberikan kemudahan bertransaksi, kepercayaan pelanggan, dan juga keamanan penggunaan guna menunjang terbentuknya loyalitas pelanggan. Loyalitas Pelanggan merupakan keputusan seseorang untuk konsisten berlangganan pada produk maupun jasa, Kotler dan Keller (2012) dalam Oktiviani dan Lusia (2022). Melliagis dan Kade (2021) mengatakan loyalitas pelanggan dapat timbul karena rasa percaya pada suatu merek atau produk yang dapat memenuhi kebutuhannya dan rasa kepercayaan terhadap perusahaan yang telah memproduksi. Perusahaan dapat memperoleh kesuksesan dalam jangka panjang apabila memiliki potensi untuk dapat mengembangkan dan mempertahankan loyalitas konsumen.

DANA dalam membangun kepercayaan pada masyarakat menerapkan tiga pilar yang dimilikinya yaitu *Trusted* dimana DANA terpercaya aman digunakan, *Friendly* dimana DANA mudah digunakan dan *Accessible* dimana DANA dapat digunakan siapapun. DANA juga menghadirkan fitur terbarunya yaitu program DANA *Protection*, fitur ini menjamin perlindungan 100% untuk menghadirkan kenyamanan dan keamanan bagi penggunaannya sehingga masyarakat lebih percaya dan terjamin keamanannya untuk menggunakan DANA. DANA memperluas kemudahan transaksi pengguna dengan menjalin kerja sama

dengan banyak *merchant* seperti pembayaran tagihan bulanan yaitu listrik, air dan iuran BPJS hingga keperluan berbelanja makanan dari retail seperti KFC, Alfamart, Hokben dan lain-lain. Didukung dengan penelitian terdahulu oleh Wahyuningsih dan Nirawati (2022) menyatakan bahwa Variabel Kemudahan berpengaruh secara signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan *E-wallet* Dana. Sedangkan penelitian terdahulu oleh Kartika dan Pamikatsih (2023) menyatakan kemudahan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap minat penggunaan *e-wallet* pada aplikasi DANA.

Kepercayaan pelanggan merupakan sikap pelanggan yang telah memahami tentang objek, atribut, dan kegunaan suatu merek produk, Moven dan Minor (2012) dalam Nurzanah dan Liliyan (2023). Dalam semua transaksi yang berbasis *online* yang barang ditawarkan secara semu atau tidak terlihat fisiknya, kepercayaan menjadi elemen yang sangat penting, Putri dan Susanti (2022). Masyarakat mengenal DANA merupakan *e-wallet* yang terpercaya dengan didukung penelitian terdahulu oleh Kurnianingsih dan Maharani (2020) menyimpulkan bahwa Kepercayaan berpengaruh secara signifikan terhadap Minat Penggunaan *e-money* di Jawa Tengah. Sedangkan penelitian terdahulu oleh Noviyanti dan Erawati (2021) memiliki hasil yang berbeda yaitu kepercayaan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap minat menggunakan *financial technology (fintech)*.

Keamanan menurut Kumala *et al* (2020) ialah pedoman pelanggan untuk percaya pada pihak lain dalam bertransaksi *online* untuk tidak dapat melihat, menyimpan, atau memanipulasi data privasinya. DANA sudah bersertifikat *The Payment Card Industry Data Security Standard (PCI DSS)* sebagai jaminan keamanan bertransaksi, serta seluruh infrastruktur transaksi digital dalam DANA

telah diawasi oleh Bank Indonesia (BI) dan Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Masyarakat tidak perlu khawatir tentang keamanan bertransaksi dengan *e-wallet* DANA. Selviana dan Istiyanto (2021) mengatakan bahwa keamanan menunjukkan nilai signifikansi terhadap keputusan pembelian pada konsumen Shopee di Kota Solo. Berbeda dengan Setiawan *et al* (2022) mengatakan keamanan tidak memengaruhi secara signifikan terhadap kepuasan pengguna.

## 2. Metode

Jenis penelitian ialah kuantitatif dimana akan menganalisis data berupa angka menggunakan statistik. Penelitian ini menggunakan dua sumber data yaitu data primer dan data sekunder. Penelitian ini mengumpulkan data primer dengan menyebarkan kuesioner yang dibagikan secara *online* dengan bantuan aplikasi *googleform* kepada masyarakat Soloraya yang berusia 17 tahun sampai 26 tahun atau Gen Z yang tetap bertahan menggunakan *E-Wallet* DANA di era *E-Wallet* lainnya telah hadir dan bersaing ketat. Data sekunder diperoleh dari laman *website* yang menyajikan informasi tentang perkembangan *E-Wallet* DANA yang mampu mempertahankan pelanggannya hingga saat ini.

Penulis menentukan populasinya ialah masyarakat Soloraya yang tergolong generasi Z atau Gen-Z yang berumur 17 tahun sampai 26 tahun dengan domisili wilayah Soloraya seperti Kota Surakarta, Sragen, Boyolali, Sukoharjo, Klaten, Karanganyar dan Wonogiri. Populasi dari penelitian ini termasuk dalam jenis tidak terbatas karena tidak diketahui jumlah seluruh individunya.

Penelitian ini menentukan sampling dengan metode *Non-Probability Sampling* dimana dalam metode ini seluruh populasi tidak mempunyai kesempatan yang sama untuk dijadikan sampel dalam penelitian.

Berdasarkan perbedaan hasil penelitian terdahulu dengan variabel kemudahan, kepercayaan dan keamanan, maka menarik bagi peneliti untuk melakukan penelitian lebih lanjut. Penelitian ini sebagai analisis pengaruh kemudahan transaksi, kepercayaan pelanggan dan keamanan terhadap loyalitas pelanggan pengguna *e-wallet* DANA pada gen-z di Soloraya.

Teknik dalam penelitian ini adalah *Purposive Sampling* dimana cara pengambilan sampel dengan menentukan kriteria dalam Sugiyono (2016). Peneliti telah menentukan kriterianya yaitu pengguna *E-Wallet* DANA di Soloraya, berusia 17-26 tahun, dan bertransaksi dengan *E-Wallet* DANA minimal dua kali dalam enam bulan terakhir. Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini digunakan rumus dari Hair *et al.* (2020) yaitu menentukan jumlah sampel dengan cara mengalikan jumlah indikator (n) dikalikan dengan nilai dari 5 sampai 10. Pada penelitian ini terdapat 12 indikator dalam kuesioner sehingga diperoleh hasil berikut :

$$n \times 9 = 12 \times 9 = 108$$

Hasil dari perolehan perhitungan yaitu 108, sehingga dapat ditentukan dalam penelitian ini memerlukan sampel sejumlah 108 orang. Pengumpulan data melalui kuesioner dengan membagikan beberapa pertanyaan kepada responden menggunakan *google form* dengan alat ukur *scala likert* yang terdapat lima pilihan jawaban dari urutan nomer satu sampai dengan nomer lima dengan keterangan Sangat Tidak Setuju (STS), Tidak Setuju (TS), Netral (N), Setuju (S), dan Sangat Setuju (SS) dengan harapan mendapatkan jawaban dari responden sebagai penyelesaian masalah dalam penelitian. Pengukuran yang digunakan dalam variabel

kemudahan transaksi dikembangkan oleh Davis (1989) dalam Dirnaeni *et al* (2021) dengan pernyataan 3 item. Variabel kepercayaan pelanggan pengukuran yang digunakan dikembangkan oleh Mayer *et al.*, (2016) dalam Purwanda & Wati, (2018) dengan pernyataan 3 item. Serta instrumen yang digunakan dalam variabel keamanan dikembangkan oleh Sari.I (2019) dengan pernyataan 3 item. Kemudian variabel loyalitas pelanggan menggunakan instrumen yang dikembangkan oleh Kotler dan Keller (2016) dalam Sukmawati dan Kowanda (2022) dengan pernyataan 3 item.

Analisis data dalam penelitian menggunakan alat pengolah data SPSS versi 25.0, dengan alat uji terdiri dari uji instrument data, uji asumsi klasik, dan uji hipotesis. Alat uji instrument data ada dua yaitu Uji Validitas dan Uji Reabilitas. Ghozali (2009) mengatakan uji validitas merupakan sebuah pengukuran terkait valid tidaknya kuesioner yang digunakan dalam penelitian. Data dapat dikatakan valid apabila nilai signifikan kurang dari 0,05. Sedangkan uji reabilitas merupakan suatu instrument yang digunakan dalam penelitian sebagai alat untuk mendapatkan informasi yang terpercaya, Sugiharto dan Situnjak, (2006). Ghozali (2018) mengatakan data ditetapkan reliabel apabila nilai dari *Cronbach's Alpha* > 0,6. Alat asumsi klasik yaitu Uji Normalitas, Uji Multikolinieritas dan Uji Heteroskedastisitas. Menurut Ghozali (2017) Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah variabel perancu atau residu dalam suatu model regresi berdistribusi normal. Data terdistribusi secara normal jika nilai signifikan > 0,05. Menurut Ghozali (2017) Uji multikolinieritas ialah sebagai penentu apakah terdapat korelasi yang tinggi atau sempurna antara variabel independen pada model regresi. Apabila data menunjukkan

hasil nilai VIF < 10 maka tidak terjadi multikolinieritas dan apabila Nilai *Tolerance* > 0,10 maka tidak terjadi multikolinieritas. Menurut Ghozali (2017), Uji heteroskedastisitas digunakan untuk menentukan apakah varian dalam model regresi tidak memiliki kesamaan dari satu pengamat dengan pengamat yang lain. Data dengan nilai Signifikan > 0,05 dapat dikatakan tidak terjadi gejala Heteroskedastisitas. Uji Hipotesis bisa dilakukan menggunakan berbagai alat uji seperti Uji Regresi Linear Berganda, Uji Parameter individual atau parsial (t), dan Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ). Menurut Ghozali, (2018) Analisis regresi linear berganda memiliki manfaat yaitu menghitung lebih dari satu variable bebas. Analisis ini untuk mengetahui arah dan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Menurut Kuncoro dalam Tamadi & Lorensia, (2019) uji t digunakan untuk menunjukkan keterikatan variabel independen yang dapat mempengaruhi variabel dependen secara individu atau parsial. Sujarweni (2015) mengatakan Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) untuk mengetahui prosentasi perubahan variabel terikat (Y) yang disebabkan oleh variabel bebas (X).

### **3. Hasil dan Pembahasan**

#### **Hasil**

Data penelitian didapatkan dari penyebaran kuesioner melalui *google form* yaitu mendapatkan 132 responden, namun data yang memenuhi kriteria penelitian sejumlah 108 yang merupakan pengguna *E-Wallet* DANA, dengan usia 17-26 tahun, bertransaksi minimal dua kali dalam 6 bulan terakhir, serta berdomisili di Soloraya. Berdasarkan responden yang masuk dalam kriteria terdiri dari 108 responden dengan kategori jenis kelamin Laki-laki 20% dan Perempuan 80%, kategori usia dengan umur 17-21 tahun 48% dan umur 22-26 tahun 52%, kategori

bertransaksi minimal dua kali dalam 6 bulan terakhir 100% dan kategori domisili Soloraya 100%. Setelah terkumpulnya data dilakukan pengolahan data menggunakan SPSS versi 25.0 dengan hasil sebagai berikut :

**Uji Instrument Data**

Sebagai pengukuran kualitas data dilakukan pengujian validitas dan reabilitas dengan hasil yaitu diantaranya

**Tabel 2. Hasil Uji Validitas**

Variabel	Item	r hitung	r tabel	Ket.
X1 (Kemudahan Transaksi)	X1.1	0,940	0,1591	Valid
	X1.2	0,914	0,1591	Valid
	X1.3	0,920	0,1591	Valid
X2 (Kepercayaan Pelanggan)	X2.1	0,836	0,1591	Valid
	X2.2	0,817	0,1591	Valid
	X3.3	0,882	0,1591	Valid
X3 (Keamanan)	X3.1	0,904	0,1591	Valid
	X3.2	0,946	0,1591	Valid
	X3.3	0,911	0,1591	Valid
Y (Loyalitas Pengguna)	Y1	0,839	0,1591	Valid
	Y2	0,730	0,1591	Valid
	Y3	0,821	0,1591	Valid

Sumber : Data primer yang diolah, 2023

Berdasarkan tabel diatas yang menyajikan data statistik dari hasil pengujian validitas, dimana dapat diketahui

bahwa nilai r hitung > nilai r tabel sehingga dapat dinyatakan masing-masing variabel valid.

**Tabel 3. Hasil Uji Reabilitas**

Variabel	Cronbach's Alpha
X1	0,913
X2	0,798
X3	0,909
Y	0,712

Sumber : Data primer yang diolah, 2023

Data yang telah diolah diatas telah menyajikan data statistik dengan hasil nilai Cronbach's Alpha > 0,6 pada seluruh

variabel sehingga dapat dinyatakan seluruh variabel bersifat reliabel.

**Uji Asumsi Klasik**

**Tabel 4. Hasil Uji Normalitas**

<i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i>	
<i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>	0.081

Sumber : Data primer yang diolah, 2023

Berdasarkan uji normalitas diatas dengan hasil nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* adalah 0,081 yang berarti > 0,05 sehingga

bisa dinyatakan bahwa data berdistribusi secara normal dalam penelitian ini.

**Tabel 5. Hasil Uji Multikolinieritas**

Model	Collinearity Statistics		
	Sig.	Tolerance	VIF
1 (constant)	0,003		
X1	0,849	0,642	1,558
X2	0,506	0,446	2,243
X3	0,080	0,635	1,574

Sumber : Data primer yang diolah, 2023

Berdasarkan hasil uji multikolinieritas diatas dapat dilihat bahwa setiap variabel memiliki nilai VIF < 10 dan

nilai *tolerance* > 0,10 maka bisa dinyatakan setiap variabel bebas tidak terjadi multikolinieritas dalam penelitian ini.

**Tabel 6. Hasil Uji Heteroskedastisitas**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1 (constant)	0,467	0,154		3.030	0,003
X1	-0,007	0,038	-0,023	-0,191	0,849
X2	0,034	0,051	0,096	0,667	0,506
X3	-0,066	0,037	-0,214	-1,767	0,080

Sumber : Data primer yang diolah, 2023

Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas diatas maka bisa dinyatakan penelitian ini tidak terjadi

heteroskedastisitas yang dapat dilihat dari nilai signifikan > 0,05.

### Uji Hipotesis

**Tabel 7. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1 (constant)	0,332	0,266		1,246	0,215
X1	0,299	0,066	0,342	4,549	0,000
X2	0,245	0,088	0,251	2,778	0,006
X3	0,335	0,064	0,394	5,212	0,000

Sumber : Data primer yang diolah, 2023

Berdasarkan tabel diatas dalam penelitian ini , bentuk persamaan regresi linier berganda adalah :  $Y = 0,332 + 0,299 X1 +$

$0,245 X2 + 0,335 X3$ . Bentuk persamaan tersebut menjelaskan :  
 a. Hasil konstanta adalah 0,332 artinya apabila Kemudahan Transaksi (X1),

- Kepercayaan Pelanggan (X2), dan Keamanan (X3) bernilai 0, jadi Loyalitas Pelanggan (Y) bernilai sebesar 0,332.
- b. Koefisien regresi variabel kemudahan transaksi (X1) 0,299 atau bernilai positif menyatakan bahwa setiap peningkatan kemudahan transaksi (X1) 1% akan meningkatkan loyalitas pelanggan (Y) sebesar 0,299.
- c. Koefisien regresi variabel kepercayaan pelanggan (X2) 0,245 atau bernilai positif menyatakan bahwa setiap peningkatan kepercayaan pelanggan (X2) 1% akan meningkatkan loyalitas pelanggan (Y) sebesar 0,245.
- d. Koefisien regresi variabel keamanan (X3) 0,335 atau bernilai positif menyatakan bahwa setiap peningkatan keamanan (X3) 1% akan meningkatkan loyalitas pelanggan (Y) sebesar 0,335.

**Tabel 8. Hasil Uji Parameter individual atau parsial (t)**

Model	t	Sig.
1 (constant)	1,246	0,215
X1	4,549	0,000
X2	2,778	0,006
X3	5,212	0,000

Sumber : Data primer yang diolah, 2023

Berdasarkan hasil Uji Parameter individual atau parsial (t) sebagai uji hipotesis dengan taraf signifikan 0,05 dan t tabel pada penelitian ini adalah 1,6595, maka hasilnya adalah sebagai berikut : a) Variabel Kemudahan Transaksi memiliki nilai signifikan 0,000 yang berarti < 0,05 dan nilai t hitung 4,549 > t tabel 1,6595 sehingga bisa dikatakan Kemudahan Transaksi (X1) berpengaruh secara parsial terhadap Loyalitas Pelanggan (Y). b) Variabel Kepercayaan Pelanggan memiliki

nilai signifikan 0,006 yang berarti < 0,05 dan nilai t hitung 2,778 > t tabel 1,6595 sehingga bisa dikatakan Kepercayaan Pelanggan (X2) berpengaruh secara parsial terhadap Loyalitas Pelanggan (Y). c) Variabel Keamanan memiliki nilai signifikan 0,000 yang berarti < 0,05 dan nilai t hitung 5,5212 > t tabel 1,6595 sehingga bisa dikatakan Keamanan (X3) berpengaruh secara parsial terhadap Loyalitas Pelanggan (Y).

**Tabel 9. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,789	0,623	0,612	0,42023

Sumber : Data primer yang diolah, 2023

Hasil uji diatas bisa diartikan bahwa variabel Kemudahan Transaksi, Kepercayaan Pelanggan, dan Keamanan mampu menjelaskan *variability*

(variabilitas) variabel tingkat loyalitas pelanggan sebesar 61,2%, sedangkan sisanya 38,8% dijelaskan oleh variabel lainnya di luar model ini.

## Pembahasan

### 1) Pengaruh Kemudahan Transaksi (X1) terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna *E-Wallet* DANA (Y)

Kemudahan Transaksi (X1) berpengaruh secara individu atau parsial terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) yang dinyatakan dengan hasil uji t. Sehingga dalam penelitian ini dapat ditemukan yaitu kemudahan transaksi dapat meningkatkan loyalitas pelanggan pada pengguna *E-Wallet* DANA, dalam variabel ini peneliti menggunakan indikator mudah dipelajari, mudah digunakan, dan mudah mahir penggunaan. Hal ini sejalan dengan penemuan sebelumnya dengan hasil Variabel Kemudahan secara individu berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan *E-wallet* Dana oleh Wahyuningsih & Nirawati, (2022). *E-Wallet* DANA memberikan kemudahan pada masyarakat Soloraya yang dapat memudahkan masyarakat dalam pembayaran yang lebih praktis dan efisien dengan *platform* yang mudah dipelajari dan mudah digunakan sehingga masyarakat dapat mahir memanfaatkan media pembayaran *cashless* ini sesuai perkembangan teknologi yang semakin canggih. *E-wallet* hadir dengan memberikan beberapa fungsi lebih efektif daripada penggunaan uang tunai seperti memberikan fasilitas transaksi tanpa membawa uang tunai yang banyak dan berat serta mengurangi penghitungan yang dilakukan pengguna saat transaksi guna pembayaran yang lebih cepat. Kemudahan yang semakin tinggi dirasakan masyarakat menjadikan *E-Wallet* DANA sebagai dompet digital terbaik yang ada dibenaknya. Sehingga loyalitas pelanggan akan tercipta dengan dilakukannya transaksi ulang.

### 2) Pengaruh Kepercayaan Pelanggan (X2) terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna *E-Wallet* DANA (Y)

Kepercayaan Pelanggan (X2) berpengaruh secara secara individu atau parsial terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) yang dinyatakan dengan hasil uji t. Sehingga dalam penelitian ini bisa ditemukan yaitu semakin tinggi Kepercayaan Pelanggan maka Loyalitas Pelanggan akan semakin meningkat, dalam variabel ini peneliti menggunakan indikator keyakinan terpenuhi kebutuhan, kejujuran, dan perlakuan baik. Hal ini sejalan dengan penemuan terdahulu dengan hasil Kepercayaan Konsumen berpengaruh positif pada minat beli oleh Putri & Susanti, (2022). Kepercayaan dapat mempengaruhi tingkat loyalitas pelanggan karena masyarakat Soloraya percaya dengan menggunakan *E-Wallet* DANA dalam pemenuhan kebutuhan sehari-hari dapat dilakukan melalui fitur DANA seperti pembayaran tagihan bulanan yaitu listrik, air dan iuran BPJS hingga keperluan berbelanja makanan dari retail seperti KFC, Alfamart, Hokben dan lain-lain. DANA merupakan *E-Wallet* yang terpercaya yang digunakan masyarakat sebagai alat pembayaran secara *cashless* karena DANA menyediakan layanan bantuan apabila terjadi kendala dalam hal transfer, maka masyarakat dapat melaporkan kendala melalui e-mail [help@dana.id](mailto:help@dana.id). Hal ini sebagai jaminan bahwa DANA merupakan aplikasi yang jujur. DANA berupaya untuk terus fokus mengembangkan berbagai layanan keuangan digital yang disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat Indonesia di semua lapisan, memperluas kerja sama dengan berbagai ekosistem ekonomi digital, sekaligus meningkatkan kesadaran akan manfaat layanan keuangan digital dan peningkatan layanan yang semakin unggul. Sehingga kepercayaan pelanggan yang tinggi akan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pengguna DANA dengan tetap menggunakan, meskipun dompet digital lain sedang bersaing dengan ketat.

### 3) Pengaruh Keamanan (X3) terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna E-Wallet DANA (Y)

Keamanan (X3) berpengaruh secara individu atau parsial terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) yang dinyatakan dengan hasil uji t. Sehingga penelitian ini dapat ditemukan bahwa semakin tinggi Keamanan DANA dapat meningkatkan Loyalitas Pelanggan, dalam variabel ini peneliti menggunakan indikator tidak ada kekhawatiran terkait informasi yang diberikan, kepercayaan informasi akan terlindungi, dan kepercayaan terjaminnya keamanan uang yang ada di alat elektronik apabila dipakai transaksi. Hal ini sejalan dengan penemuan oleh Amany et al., (2022) dengan hasil variabel persepsi keamanan secara individu mempengaruhi keputusan penggunaan *e-wallet* ShopeePay di Kota Tangerang Selatan. *E-Wallet* DANA memberikan keamanan dari semua transaksi yang dilakukan masyarakat Soloraya dengan DANA sudah bersertifikat *The Payment Card Industry Data Security Standard* (PCI DSS) sebagai jaminan keamanan bertransaksi, serta seluruh infrastruktur transaksi digital dalam DANA telah diawasi oleh Bank Indonesia (BI) dan Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Masyarakat tidak perlu khawatir tentang keamanan bertransaksi dengan *e-wallet* DANA karena sudah menerapkan sistem keamanan berlapis seperti memasukkan identification number (PIN) atau *password* yang harus dilakukan pengguna apabila akan mendaftar dan *log-in* di aplikasi *e-wallet*. DANA juga menghadirkan fitur terbarunya yaitu program DANA *Protection* yang menjamin perlindungan 100% untuk menghadirkan kenyamanan dan keamanan bagi penggunanya.

Keamanan sangat berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan karena sebagai langkah utama untuk melakukan transaksi. Masyarakat juga akan merekomendasikan ke orang lain apabila keamanan pada DANA tetap terjaga dengan baik.

## 4. Simpulan dan Saran

### Simpulan

Berdasarkan analisis data diatas, maka dapat diambil kesimpulan yaitu Kemudahan Transaksi (X1) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Loyalitas Pelanggan (Y), Kepercayaan Pelanggan (X2) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Loyalitas Pelanggan (Y), dan Keamanan (X3) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Loyalitas Pelanggan (Y).

### Saran

Keterbatasan variabel dalam penelitian ini hanya dengan penggunaan beberapa variabel saja, maka peneliti selanjutnya diharapkan untuk lebih mengembangkan dan memperluas kajian dengan menambahkan variabel lainnya seperti kualitas layanan, *brand image*, persepsi manfaat, fitur layanan, strategi promosi, dan sebagainya guna meningkatkan pengetahuan dan hasil yang lebih sempurna. Memperbanyak sampel juga perlu dilakukan karena penelitian dapat dilakukan lebih dalam dan pembaruan hasil akan tercipta. Saran untuk perusahaan agar tidak kalah saing dengan dompet digital lain untuk tetap meningkatkan layanan yang dikata sudah termasuk baik dengan menjaga kepercayaan serta keamanan bertransaksi guna terciptanya loyalitas pelanggan.

### Daftar Pustaka

Amany, I. A. D., TR, S. M., Handrijaningsih, L., & Anisah. (2022). *Implementasi Citra Merek, Kepercayaan Konsumen, Persepsi*

- Keamanan, Persepsi Kemudahan, Dan Persepsi Manfaat Terhadap Keputusan Penggunaan E-Wallet Shopee Di Kota Tangerang Selatan*. 16(November), 38–54.
- Apa Itu E-Wallet? Mengenal Definisi, Konsep, Kelebihan, dan Cara Penggunaannya. (2023). Www.Ayoconnect.Com. <https://www.ayoconnect.com/blog/ap-a-itu-e-wallet-dan-penggunaannya>
- CNBC Indonesia TV, C. I. (2021). *3 Pilar DANA Indonesia Kembangkan Platform Dompot Digital*. Www.Cnbcindonesia.Com. <https://www.cnbcindonesia.com/tech/20210617135525-39-253904/3-pilar-dana-indonesia-kembangkan-platform-dompot-digital#:~:text=3>
- Pilar DANA Indonesia Kembangkan Platform Dompot Digital,-CNBC Indonesia TV&text=Selain itu juga dijelaskan bagaimana,yaitu Trus
- Damar, A. M. (2021). *Survei: DANA Jadi Dompot Digital dengan Pertumbuhan Jumlah Pengguna Paling Pesat*. Www.Liputan6.Com. <https://www.liputan6.com/tekno/read/4709582/survei-dana-jadi-dompot-digital-dengan-pertumbuhan-jumlah-pengguna-paling-pesat>
- Dirnaeni, D., Handrijaningsih, L., Mariani T.R, S., & Anisah, A. (2021). Persepsi Kemudahan, Customer Relationship Management Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan E-Wallet Melalui. *Ultima Management : Jurnal Ilmu Manajemen*, 13(20), 287–303. <https://doi.org/10.31937/manajemen.v13i2.2203>
- Erick. (2020). *DANA Optimistis Pasar Dompot Digital Kian Menjanjikan*. Www.Dana.Id. <https://www.dana.id/blog/dana-optimistis-pasar-dompot-digital-kian-menjanjikan>
- Ghozali. (2017). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Badan Penerbit UNDIP.
- Hamdani, T. (2022). *Ini 10 E-wallet Paling Sering Digunakan Masyarakat di 2022*. Www.Idntimes.Com. <https://www.idntimes.com/business/economy/trio-hamdani/ini-10-e-wallet-paling-sering-digunakan-masyarakat-di>
- Indriyani, D., & Sartika, S. H. (2022). *Persepsi Generasi Z pada Penggunaan E-wallet selama Pandemi Covid-19*. 6(1), 68–74.
- Kartika, M. A. C., & Pamikatsih, T. R. (2023). *Pengaruh Kemudahan Data , Fitur Layanan Dan Kepercayaan Customer Terhadap Minat Penggunaan E-Wallet Pada Aplikasi Dana*. 1(3).
- Kumala, D. C., Pranata, J. W., & Thio, S. (2020). *Pengaruh Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Trust, Dan Security Terhadap Minat Penggunaan Gopay Pada Generasi X Di Surabaya*. *Jurnal Manajemen Perhotelan*, 6(1), 19–29. <https://doi.org/10.9744/jmp.6.1.19-29>
- Kurnianingsih, H., & Maharani, T. (2020). *Pengaruh Persepsi Manfaat , Persepsi Kemudahan Penggunaan , Fitur Layanan , Dan Kepercayaan Terhadap Minat Penggunaan E-Money Di*. 1, 1–13.
- Kurniawan, & Suharsih. (2022). *Antara Kebutuhan dan Gaya Hidup, Digital Payment di Solo Naik Tajam*. Soloraya.Solopos.Com. <https://soloraya.solopos.com/antara-kebutuhan-dan-gaya-hidup-digital-payment-di-solo-naik-tajam-1285218/amp>
- Liébana-Cabanillas, F., García-Maroto, I., Muñoz-leiva, F., & Ramos-de-Luna, I. (2020). *Mobile Payment Adoption in the Age of Digital Transformation : The Case of Apple Pay*. 1–15.

- Mayasari, S. (2022). *Dompot Digital Semakin Diminati, Jumlah Transaksi Terus Melesat*. Amp.Kontan.Co.Id. [https://amp.kontan.co.id/news/dompot-digital-semakin-diminati-jumlah-transaksi-terus-melesat#amp\\_tf=Dari%251%24s&aoh=16825863585937&referrer=https%3A%2F%2Fwww.google.com](https://amp.kontan.co.id/news/dompot-digital-semakin-diminati-jumlah-transaksi-terus-melesat#amp_tf=Dari%251%24s&aoh=16825863585937&referrer=https%3A%2F%2Fwww.google.com)
- Melliagis, S. T., & Kade, I. A. (2021). *Pengaruh Kepercayaan Konsumen , Loyalitas Konsumen , Dan Dipabrik Sahatex The Effect Of Consumer Trust , Consumer Loyalty , And Product Quality , On The Interest To Buy Rayon Fabric In Sahatex*. 2, 28–37.
- Meola, A. (2023). *Berita Generasi Z: Ciri-ciri, Riset, dan Fakta Terkini*. Www-Insiderintelligence-Com. [https://www-insiderintelligence-com.translate.google/insights/generation-z-facts/?\\_x\\_tr\\_sl=en&\\_x\\_tr\\_tl=id&\\_x\\_tr\\_hl=id&\\_x\\_tr\\_pto=tc](https://www-insiderintelligence-com.translate.google/insights/generation-z-facts/?_x_tr_sl=en&_x_tr_tl=id&_x_tr_hl=id&_x_tr_pto=tc)
- Noviyanti, A., & Erawati, T. (2021). *Pengaruh Persepsi Kemudahan, Kepercayaan dan Efektivitas terhadap Minat Menggunakan Financial Technology (Fintech) (Studi Kasus: UMKM di Kabupaten Bantul)*. 10(2), 6.
- Nurzanah, M., & Liliyan, A. (2023). *Pengaruh Lifestyle , Fitur , Brand Image , Dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Keputusan Membeli Smartphone Xiaomi Di Kota Surakarta*. 2(3).
- Oktiviani, R., & Lusua, A. (2022). *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen Produk Jims Honey ( Studi Kasus di Online Shop Jimshoney \_ Klaten09 )*. 24(1).
- Purwanda, E., & Wati, T. (2018). *Pengaruh Electronic Word Of Mouth , Kepercayaan , Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas ( Survey Pada Pelanggan Lazada Di Wilayah Bandung Timur )*. 18(2), 86–91.
- Putri, A. R., & Susanti, A. (2022). *Pengaruh E-Commerce, Sosial Media, Dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Minat Beli Pada Aplikasi Belanja Shopee*. 13(2), 20–33.
- Samara, A. (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*. 1(2).
- Sari, I. (2019). *Pengaruh Kemudahan, Manfaat Penggunaan Teknologi, Fitur Layanan Dan Keamanan, Terhadap Minat Menggunakan E- Money, Dengan Sikap Penggunaan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pengguna e-money Flazz BCA di Bank BCA Syariah Semarang)*.
- Selviana, Y., & Istiyanto, B. (2021). *Pengaruh variabel reputasi, keamanan, dan kemudahan terhadap keputusan pembelian masyarakat solo di shopee*. 2(November), 132–142.
- Septiana, Z. (2023). *7 Nama Generasi Berdasarkan Umur, Kamu yang Mana?* Www.Detik.Com. <https://www.detik.com/edu/detikpedia/d-6737366/7-nama-generasi-berdasarkan-umur-kamu-yang-mana>
- Setianda, D. S. (2023). *Mengapa E-Wallet Populer di Kalangan Milenial dan Generasi Z?* Www.Trenasia.Com. <https://www.trenasia.com/mengapa-e-wallet-populer-di-kalangan-milenial-dan-generasi-z>
- Setiawan, A., Maria, B., Endriyati, F. E., & ... (2022). *Model Kepuasan Pengguna Aplikasi E-Wallet Dana*. *Jurnal ...*, 6(4), 6865–6874. <http://journal.upy.ac.id/index.php/pkn/article/view/4305>
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.

- Sukmawati, K., & Kowanda, D. (2022). *Keputusan Penggunaan E-Wallet Gopay Berdasarkan Pengaruh Keamanan, Persepsi Kemudahan Dan Persepsi Manfaat*. 62–68.
- Tamadi, K., & Lorensia, S. (2019). *Pengaruh Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Di Genki Sushi Surabaya Karunia*. 170–184.
- Tim Sasana Digital. (2022). *Kepercayaan Konsumen: Bahasan Lengkap + 3 Indikator Utamanya*. Sasanadigilab.Com.  
<https://sasanadigilab.com/kepercayaan-konsumen-beserta-indikator/#:~:text=Kepercayaan Konsumen adalah suatu keyakinan,kualitas dari produk itu sendiri>
- Wahyuningsih, D., & Nirawati, L. (2022). *Pengaruh Kemudahan Dan Keamanan Terhadap Loyalitas Pelanggan E-Wallet Aplikasi Dana*. *Jurnal Pendidikan Ekonomi (JURKAMI)*, 7.