

ABSTRAK

PENGARUH KEMUDAHAN TRANSAKSI DAN RISIKO KEAMANAN TERHADAP LOYALITAS PENGGUNA DOMPET DIGITAL DANA DENGAN KEPUASAN PENGGUNA SEBAGAI VARIABEL MODERASI

Oleh

WAYAN SINTIA DEWI

Fenomena yang melatarbelakangi penelitian ini adalah masih rendahnya loyalitas mahasiswa Pendidikan Ekonomi terhadap penggunaan aplikasi DANA, meskipun aplikasi ini merupakan salah satu dompet digital yang cukup diminati di lingkungan mahasiswa Pendidikan Ekonomi Universitas Lampung.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kemudahan transaksi dan risiko keamanan terhadap loyalitas pengguna dompet digital DANA dengan kepuasan pengguna sebagai variabel moderasi. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan metode deskriptif verifikatif. Pendekatan penelitian menggunakan *ex post facto* dan survei. Populasi penelitian adalah mahasiswa Pendidikan Ekonomi Universitas Lampung angkatan 2022, 2023, dan 2024 yang memiliki aplikasi DANA. Sampel penelitian berjumlah 98 mahasiswa dengan teknik sampling jenuh. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner, sedangkan teknik analisis data menggunakan analisis jalur (*path analysis*).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan transaksi dan risiko keamanan berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas pengguna, serta kepuasan terbukti memediasi hubungan antara variabel bebas dan loyalitas. Secara simultan, kemudahan transaksi, risiko keamanan, dan kepuasan pengguna berpengaruh terhadap loyalitas mahasiswa Pendidikan Ekonomi dalam menggunakan dompet digital DANA.

Kata Kunci: Ancaman Digital, Fleksibilitas Transaksi, Kesetiaan Pengguna, Kualitas Layanan

ABSTRACT

THE EFFECT OF TRANSACTION EASE AND SECURITY RISKS ON DANA DIGITAL WALLET USER LOYALTY, USING USER SATISFACTION AS A MODERATING VARIABLE

By

WAYAN SINTIA DEWI

The phenomenon underlying this study is the relatively low level of loyalty among Economics Education students toward the use of the DANA digital wallet application, even though the application is one of the digital wallets that is quite popular among Economics Education students at the University of Lampung. This study aims to analyze the effect of transaction convenience and security risk on the loyalty of DANA digital wallet users, with user satisfaction as a moderating variable. The research employs a quantitative approach using descriptive-verify methods. The research design applies an ex post facto and survey approach. The population of this study consists of Economics Education students at the University of Lampung from the 2022, 2023, and 2024 cohorts who own the DANA application. The sample includes 98 students, selected using a saturated sampling technique. Data were collected through questionnaires, and data analysis was conducted using path analysis. The results indicate that transaction convenience and security risk significantly affect user satisfaction and loyalty, and user satisfaction is proven to mediate the relationship between the independent variables and user loyalty. Simultaneously, transaction convenience, security risk, and user satisfaction have a significant effect on the loyalty of Economics Education students in using the DANA digital wallet.

Keywords: Digital Threats, Service Quality, Transaction Flexibility, User Loyalty