

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

**(Skripsi)**

**Oleh**

**WAYAN SINTIA DEWI**

**2213031083**



**FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN  
UNIVERSITAS LAMPUNG  
BANDAR LAMPUNG  
2026**

## **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-verified 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

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

**Oleh**

**WAYAN SINTIA DEWI**

**Skripsi**

**Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mencapai Gelar  
SARJANA PENDIDIKAN**

**Pada**

**Program Studi Pendidikan Ekonomi  
Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial**



**FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN  
UNIVERSITAS LAMPUNG  
BANDAR LAMPUNG  
2026**

Judul Skripsi

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

Nama Mahasiswa

: *Wayan Sintia Dewi*

Nomor Pokok Mahasiswa

: **2213031083**

Program Studi

: **Pendidikan Ekonomi**

Jurusan

: **Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial**

Fakultas

: **Keguruan dan Ilmu Pendidikan**

**MENYETUJUI**

**1. Komisi Pembimbing**

Pembimbing Utama



**Suroto, S.Pd., M.Pd.**  
NIP 19930713 201903 1 016

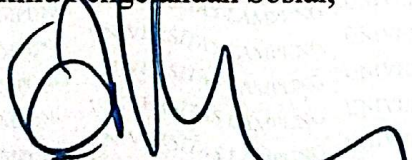
Pembimbing Pembantu



**Galuh Sandi, S.Pd., M.Pd.**  
NIP 19960630 202406 1 001

**2. Mengetahui**

Ketua Jurusan Pendidikan  
Ilmu Pengetahuan Sosial,



**Dr. Dedy Miswar, S.Si., M.Pd.**  
NIP 19741108 2005011003

Koordinator Program Studi  
Pendidikan Ekonomi,



**Suroto, S.Pd., M.Pd.**  
NIP 19930713 201903 1 016

## MENGESAHKAN

### 1. Tim Penguji

Ketua

Suroto, S.Pd., M.Pd.



Sekretaris

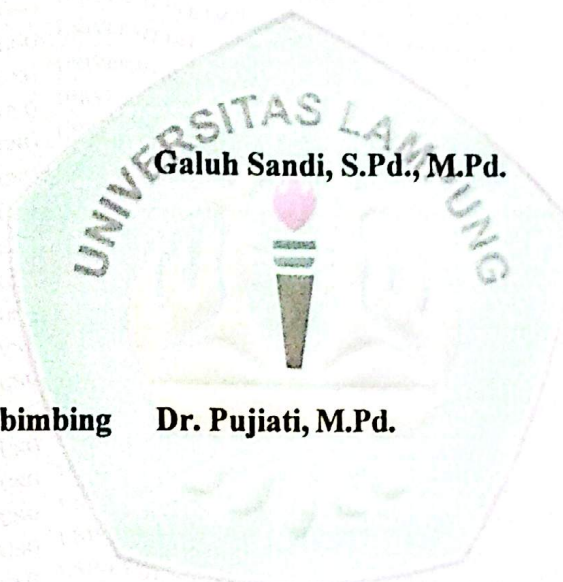
Galuh Sandi, S.Pd., M.Pd.



Penguji

Bukan Pembimbing

Dr. Pujiati, M.Pd.



2. Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan

Dr. Albet Maydiantoro, M.Pd.

NIP 19870504 201404 1 001

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 13 Januari 2026





KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINSDAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS LAMPUNG  
JURUSAN PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL  
Jl. Prof. Dr. Sumantri Brojonegoro No.1 Gedung Meneng - Bandar Lampung 35145  
Telepon (0721) 704624, Faximile (0721) 704624  
e-mail: fkip@unila.ac.id, laman: <http://fkip.unila.ac.id>

---

### SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Wayan Sintia Dewi  
NPM : 2213031083  
Fakultas : Keguruan dan Ilmu Pendidikan  
Jurusan/Program Studi : Pendidikan Ekonomi

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali disebutkan di dalam daftar pustaka.

Bandar Lampung, 24 Januari 2026



**Wayan Sintia Dewi**  
**2213031083**

## RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama Wayan Sintia Dewi, yang selama masa perkuliahan akrab disapa dengan panggilan Wayan, Sintia, dan Wasin. Penulis lahir di Tulang Bawang pada tanggal 13 Mei 2004 sebagai anak perempuan pertama dari tiga bersaudara pasangan Bapak Komang Adiyana dan Ibu Dewa Putu Darmiani. Penulis menempuh pendidikan Sekolah Dasar (SD) di SDN 1 Dwi Warga Tunggal Jaya pada tahun 2010-2016.

Kemudian melanjutkan pendidikan ke jenjang Sekolah Menengah Pertama di SMPN 1 Banjar Margo pada tahun 2016-2019, dan Sekolah Menengah Atas di SMAN 1 Banjar Agung pada tahun 2019-2022.

Pada tahun 2022, penulis terdaftar sebagai mahasiswa Program Studi Pendidikan Ekonomi di Universitas Lampung melalui jalur Seleksi Bersama Masuk Perguruan Tinggi Negeri (SBMPTN). Selama masa perkuliahan, penulis aktif mengikuti berbagai kegiatan akademik dan non-akademik, baik di dalam maupun di luar kampus, termasuk terlibat dalam penelitian dosen Program Studi Pendidikan Ekonomi Universitas Lampung sehingga memperoleh pengalaman dalam pengumpulan data, analisis, dan penulisan ilmiah. Selain itu, penulis merupakan penerima Beasiswa Bank Indonesia tahun 2024 dan tergabung dalam komunitas Generasi Baru Indonesia (GenBI), yang berperan dalam pengembangan kepemimpinan serta kegiatan sosial dan edukasi. Penulis juga telah mengikuti program Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Desa Dayasakti, Kabupaten Tulang Bawang Barat, dengan fokus pada pemberdayaan masyarakat, serta program Pengenalan Lapangan Persekolahan (PLP) di SMP Negeri 3 Tulang Bawang Barat yang memberikan pengalaman langsung dalam praktik pembelajaran dan pengelolaan kelas.

Dalam bidang non-akademik, penulis aktif dalam berbagai organisasi kemahasiswaan, antara lain sebagai Anggota Departemen Kreativitas dan Jasmani (2023), Anggota



Departemen Hubungan Masyarakat (2024), Anggota Bidang Riset KSPM FKIP (2025), Anggota Divisi Lingkungan Hidup GenBI Universitas Lampung (2024), serta Anggota Bidang Seni dan Olahraga UKM Hindu Universitas Lampung (2024). Berbagai pengalaman organisasi dan kegiatan yang dijalani selama masa studi tersebut menjadi bagian penting dalam proses pembentukan karakter, peningkatan keterampilan kepemimpinan, kerja sama tim, serta pengembangan kompetensi akademik dan non-akademik penulis. Penulis meyakini bahwa setiap pengalaman yang dijalani dengan sungguh-sungguh dan penuh tanggung jawab akan menjadi bekal penting di masa depan, serta membantu membentuk pribadi yang berintegritas dan siap berkontribusi secara positif.

## **PERSEMBAHAN**

*Om Avignam Astu Namasidham*

Puji syukur kepada Ida Sang Hyang Widhi Wasa yang telah memberikan limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis bisa sampai di tahap ini. Dengan bangga dan penuh rasa syukur, penulis mempersembahkan karya ini kepada :

### ***Kedua Orang Tua***

Terima kasih untuk setiap doa yang terucap dalam diam, setiap pengorbanan yang tak pernah terhitung, dan kasih sayang tanpa batas yang selalu menjadi cahaya dalam setiap langkah penulis. Segala pencapaian ini hanyalah bagian kecil dari harapan besar untuk membahagiakan kalian, meski takkan pernah cukup membalas segala pengorbanan dan cinta yang telah kalian berikan.

### ***Adik-Adikku Tersayang***

Terima kasih telah menjadi sumber semangat dan penghibur di setiap langkah perjalanan penulis. Semoga setiap langkah penulis hari ini dapat menjadi teladan kecil dan motivasi bagimu untuk terus mengejar cita-cita. Penulis selalu mendoakan yang terbaik untuk masa depan kalian.

### ***Bapak Ibu Dosen Pengajar***

Terimakasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak/Ibu atas segala kesabaran, arahan, bimbingan serta ilmu yang telah diberikan kepada penulis selama menempuh Pendidikan. Setiap nasihat dan pelajaran menjadi bekal berharga dalam perjalanan akademik maupun kehidupan penulis.

### ***Almamater Tercinta***

Universitas Lampung

## MOTTO

*“Walaupun engkau adalah manusia paling berdosa di antara manusia yang memikul dosa, dengan perahu ilmu pengetahuan, lautan dosa akan engkau seberangi”*

(Bhagavad Gita 4.36)

“Kita tidak bisa belajar tanpa rasa sakit”

(Aristoteles)

“Perasaan paling nikmat di dunia adalah ketika mencapai sesuatu yang orang lain anggap tidak bisa kamu lakukan”

(Jerome Polin)

“Jadikanlah hinaan dan sakit hatimu sebagai motivasi untuk menjadi lebih baik”

(Wayan Sintia Dewi)

## SANWACANA

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala limpahan rahmat, anugerah, dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kemudahan Transaksi dan Risiko Keamanan Terhadap Loyalitas Pengguna dengan Kepuasan Pengguna sebagai Variabel Moderasi” sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan pada Program Studi Pendidikan Ekonomi, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Lampung.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari doa, bimbingan, motivasi, kritik, dan saran yang telah diberikan oleh berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tulus kepada semua pihak yang telah menjadi bagian penting dalam proses penyusunan skripsi ini. Dengan segala rasa hormat dan penghargaan, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Ir. Lusmelia Afriani, D.E.A., I.P.M. selaku Rektor Universitas Lampung, Wakil Rektor, segenap pimpinan dan jajaran Universitas Lampung.
2. Bapak Dr. Albet Maydiantoro, S.Pd., M.Pd. selaku Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung.
3. Bapak Drs. Riswandi, M.Pd. selaku Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kerjasama Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung
4. Bapak Bambang Riadi, S. Pd., M.Pd. selaku Wakil Dekan Bidang Umum dan Keuangan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung.
5. Bapak Hermi Yanzi, S.Pd., M.Pd. selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan Dan Alumni Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung

6. Bapak Dr. Dedy Miswar, S.Si., M.Pd. selaku Ketua Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial FKIP Universitas Lampung.
7. Bapak Suroto, S.Pd., M.Pd. selaku Koordinator Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung.
8. Bapak Drs. Tedi Rusman, M.Si. dan Bapak Suroto, S.Pd., M.Pd. selaku ketua penguji. Terima kasih atas bimbingan, arahan, dan motivasi yang telah Bapak berikan kepada penulis dalam proses penyusunan skripsi ini. Semoga Tuhan Yang Maha Esa senantiasa melimpahkan rahmat, hidayah, dan kemudahan-Nya kepada Bapak beserta keluarga.
9. Bapak Galuh Sandi, S.Pd., M.Pd. selaku sekretaris penguji. Terima kasih atas segala bimbingan, motivasi, serta arahan yang telah Bapak berikan selama masa perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini. Semoga Tuhan Yang Maha Esa senantiasa melimpahkan rahmat, hidayah, dan kemudahan-Nya kepada Bapak beserta keluarga.
10. Ibu Dr. Pujiati, S.Pd., M.Pd. selaku penguji utama yang telah memberikan kritik, saran, dan masukan yang sangat berarti dalam penyempurnaan skripsi ini. Terima kasih atas arahan dan perhatiannya, semoga Ibu senantiasa diberikan kesehatan serta limpahan rahmat dan hidayah dari Tuhan Yang Maha Esa.
11. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Pendidikan Ekonomi, terima kasih atas ilmu, bimbingan, dan dedikasi yang telah diberikan kepada penulis selama masa perkuliahan. Semoga segala kebaikan yang telah Bapak dan Ibu berikan dibalas oleh Tuhan Yang Maha Esa dengan pahala yang berlipat ganda, serta senantiasa dilimpahkan rahmat, hidayah, dan keberkahan-Nya.
12. Terima kasih kepada staf dan karyawan Universitas Lampung atas bantuan dan pelayanan yang diberikan kepada penulis dalam mengurus berbagai proses dan persyaratan selama menempuh serta menyelesaikan studi di Universitas Lampung.
13. Teruntuk yang teristimewa, Bapak Komang Adiyana dan Ibu Dewa Putu Darmiani, orang tua hebat penulis. Terima kasih atas segala cinta yang tulus, pengorbanan, doa dan dukungan yang tiada henti. Teruntuk Bapak, sosok yang diam dan tidak pernah menunjukkan perhatiannya. Ketahuilah, setiap



langkahmu yang terlihat sederhana dan tenang, tanpa sengaja menanam kekuatan dan keberanian dalam hidup penulis. Ibuku tersayang, terima kasih sudah bertahan dan berjuang untuk penulis, terimakasih atas doa dan perhatian yang selalu diberikan. Untuk segala cinta yang tulus dan doa yang tiada habisnya, penulis mempersembahkan karya sederhana ini sebagai wujud cinta dan penghargaan mendalam. Semoga Tuhan Yang Maha Esa senantiasa melindungi keluarga kecil kita, serta melimpahkan kesehatan, keberkahan dan kemudahan dalam setiap langkah kehidupan.

14. Teruntuk Adik-Adikku, Made Nabila Puspita Sari dan Komang Nanda Riski. Terima kasih telah membersamai Kakak hingga sampai di titik ini. Kehadiran kalian selalu menjadi semangat dan penguat hati dalam perjalanan hidup penulis. Terima kasih atas doa, dukungan dan kasih sayang yang meskipun tak pernah diungkapkan. Tetaplah menjadi bagian dari setiap langkah perjuangan ini, saling menguatkan, saling menjaga dan tumbuh menjadi pribadi yang lebih baik bersama.
15. Terima kasih untuk keluarga besar penulis, terutama Pekak, Mbah (Alm), Niang dan Kakyang (Alm), yang selalu memberikan doa dan dukungan serta menjadi pengingat penulis untuk selalu taat kepada Tuhan Yang Maha Esa. Kehadiran mereka, baik yang masih ada maupun yang telah berpulang, selalu menjadi sumber inspirasi, pengingat, dan kekuatan bagi penulis dalam menapaki setiap langkah kehidupan.
16. Terima kasih untuk teman-teman Pendidikan Ekonomi angkatan 2022 terutama atas segala kebersamaan, bantuan, dan ilmu yang telah dibagikan selama proses perkuliahan. Terima kasih telah menjadi bagian penting dalam perjalanan ini, saling mendukung ditengah tantangan dan tumbuh bersama dalam semangat perjuangan. Semoga segala usaha kita senantiasa diberkahi oleh Tuhan Yang Maha Esa, dimudahkan setiap urusan, dan tali silaturahmi yang telah terjalin dapat terus terjaga dengan baik.
17. Terima kasih untuk ASSETS, organisasi yang menjadi rumah awal bagi penulis untuk tumbuh, belajar, dan menemukan kepercayaan diri dalam menyampaikan pendapat serta berinteraksi di hadapan banyak orang.

18. Ucapan terima kasih untuk Sobat Genila dan GenBI Provinsi Lampung, terima kasih atas semangat dan kebersamaan yang telah diberikan selama ini. Setiap interaksi, baik dalam bentuk kerja sama maupun berbagi ilmu, telah memberikan kontribusi yang sangat berarti dalam perjalanan penulis. Semoga ikatan yang telah terbangun ini senantiasa terjaga, memberi manfaat yang luas, dan menjadi wadah untuk terus tumbuh.
19. Terima kasih kepada keluarga KSPM (Sukreni, Luky, Nabila, Risha, Cindi, Putri, Fadilah, Abid, Karim dan Bapak Suroto). Terima kasih telah menjadikan penulis sebagai salah satu bagian dari keluarga ini, menjadi ruang untuk belajar, bertumbuh, dan saling membersamai dalam suka dan duka.
20. Terima kasih untuk keluarga besar UKM Hindu Universitas Lampung, yang telah menjadi rumah bagi penulis untuk belajar, berkembang, dan menemukan jati diri. Setiap pengalaman, bimbingan, dan kebersamaan yang diberikan telah membentuk karakter, semangat, dan motivasi penulis. Semoga setiap kebaikan dan doa yang diberikan senantiasa mendapatkan berkah dari Tuhan Yang Maha Esa.
21. Terima kasih untuk seluruh anggota crew project, terutama kepada dosen-dosen Pendidikan Ekonomi yang telah memberikan kepercayaan kepada penulis untuk ikut serta dalam kegiatan penelitian. Kesempatan tersebut menjadi pengalaman berharga yang membuka wawasan, menumbuhkan rasa percaya diri, dan memberi makna tersendiri dalam perjalanan akademik penulis.
22. Terima kasih untuk rekan seperjuangan penulis dimasa perkuliahan, Cindi Yosari Saragih dan Fransiskus Setianto (Alm), terima kasih sudah hadir disetiap kesulitanku, terima kasih sudah banyak membantu dalam segala hal, dan terima kasih telah menjadi teman seperjuangan yang selalu memberikan motivasi dan semangat. Semoga dikehidupan selanjutnya kita bisa bertemu lagi dan tetap menjadi teman.
23. Teruntuk sahabatku, Operasetya Fajar Thorifa'i, Nyoman Sri Wahyuni, dan Ninyoman Ayu Anjani. Terima kasih telah menjadi sosok motivator dan *role model* penulis dalam menjalani kehidupan, serta selalu ada disetiap penulis

membutuhkan bantuan. Semoga Tuhan Yang Maha Esa selalu memberikan kalian kesehatan dan rezeki.

24. Terima kasih untuk Sahabat Anas (Maharani, Dilla, Fikri dan Jalil, Kak Dika), yang telah menjadi keluarga kedua selama menempuh studi. Semoga setiap kebaikan dan perhatian yang diberikan senantiasa diberkahi Tuhan Yang Maha Esa.
25. Terima kasih untuk keluarga Kuliah Kerja Nyata Desa Dayasakti (Evita, Cindy, Tree, Zizah, Zulfa, Aisya, Hakiki, Ganes, Dira, Ibu Rukmini dan Mbah), yang telah berbagi kehangatan dan persaudaraan selama 30 hari, terima kasih untuk kekompakan dan kebersamaannya. Semoga pengalaman ini menjadi kenangan manis yang selalu diingat.
26. Terima kasih kepada keluarga besar SMP Negeri 2 Tulang Bawang Barat. Terima kasih atas segala bimbingan, arahan, serta dukungan yang diberikan dengan penuh kesabaran dan ketulusan selama masa PLP. Pengalaman, ilmu, dan nilai-nilai yang penulis peroleh akan menjadi bekal berharga serta kenangan yang tidak terlupakan dalam perjalanan akademik dan kehidupan penulis ke depan.
27. Terima kasih untuk kakak tingkat dan adik tingkat, terkhusus kak Andre, Kak Farida dan Kak Dio dan Refa terima kasih telah membantu dan memberikan saran selama perkuliahan dan penyusunan skripsi penulis. Semoga kebaikan kalian senantiasa di balas oleh Tuhan Yang Maha Esa dengan hal-hal baik pula.
28. Terima kasih kepada semua pihak yang sudah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini baik yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung. Semoga Tuhan Yang Maha Esa, senantiasa membalas semua kebaikan kalian semua.
29. Terima kasih untuk mereka yang pernah meragukan dan menyepelekan kemampuan penulis sejak kecil. Setiap keraguan yang diberikan menjadi motivasi untuk terus belajar, berkembang, dan membuktikan bahwa penulis dapat melewati seluruh keraguan tersebut.
30. Terakhir, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada diri sendiri, Wayan Sintia Dewi, terima kasih karena telah bertahan sejauh ini. Terima kasih karena tidak menyerah ketika jalan di depan terasa gelap, ketika keraguan datang silih

berganti, dan ketika langkah terasa berat untuk di teruskan. Terima kasih karena tetap jujur pada rasa takut, namun tidak membiarkan rasa takut itu membatasi langkah, karena keberanian bukanlah ketiadaan rasa takut, melainkan keinginan untuk tetap bergerak meski takut masih melekat erat, dan paling penting, terima kasih karena sudah berani memilih, memilih untuk mencoba, memilih untuk belajar, dan memilih untuk menyelesaikan apa yang telah kamu mulai.

Bandar Lampung, 28 September 2025

Penulis,

Wayan Sintia Dewi

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>v</b>
<b>I. PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah .....	11
C. Pembatasan Masalah.....	11
D. Rumusan Masalah .....	12
E. Tujuan Penelitian .....	13
F. Manfaat Penelitian .....	14
G. Ruang Lingkup Penelitian .....	15
<b>II. KAJIAN TEORI, KERANGKA PIKIR, DAN HIPOTESIS .....</b>	<b>16</b>
A. Tinjauan Pustaka.....	16
1. Loyalitas Pengguna Dompot Digital DANA .....	16
2. Kemudahan Transaksi .....	21
3. Risiko Keamanan.....	25
4. Kepuasan Pengguna.....	29
B. Keterkaitan Variabel dengan Profil Pendidikan Ekonomi .....	32
C. Hasil Penelitian yang Relevan .....	34
D. Kerangka Pikir .....	45
E. Hipotesis .....	47
<b>III. METODE PENELITIAN.....</b>	<b>49</b>
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian .....	49
B. Populasi dan Sampel.....	49
1. Populasi .....	49
2. Sampel .....	50
C. Teknik Pengumpulan Sampel .....	51
D. Variabel Penelitian .....	51
1. Variabel Bebas .....	51



2. Variabel Terikat.....	51
3. Variabel Moderasi.....	52
E. Definisi Konseptual Variabel.....	52
F. Definisi Operasional Variabel.....	53
G. Teknik Pengumpulan Data.....	55
H. Uji Persyaratan Instrumen.....	56
1. Uji Validitas .....	56
2. Uji Reliabilitas .....	60
I. Uji Asumsi Klasik .....	62
1. Uji Linearitas Garis Regresi.....	62
2. Uji Multikolinearitas.....	63
3. Uji Autokorelasi.....	64
4. Uji Heteroskedastisitas .....	65
J. Pengujian Hipotesis .....	66
1. Persyaratan Analisis Jalur ( <i>Path Analysis</i> ) .....	66
2. Model Analisis Jalur .....	67
3. Menghitung Koefisien Jalur Secara Simultan (Keseluruhan).....	69
4. Menghitung Koefisiensi Jalur Secara Parsial (Individu).....	70
5. Meringkas Dari Menyimpulkan.....	71
<b>IV. HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>72</b>
A. Deskripsi Lokasi Penelitian .....	72
B. Gambaran Umum Responden .....	74
C. Deskripsi Data .....	75
D. Uji Asumsi Klasik .....	83
E. Analisis Data.....	87
F. Pengujian Hipotesis .....	94
G. Kesimpulan Analisis Statistik.....	104
H. Pembahasan .....	106
I. Variabel yang Paling Berpengaruh.....	141
J. Implikasi Penelitian .....	141
K. Keterbatasan Penelitian.....	143
<b>V. SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>144</b>
A. Simpulan .....	144
B. Saran.....	147
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>148</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>158</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Halaman</b>
1. Dompot Digital yang Paling Diminati.....	2
2. Hasil Kuesioner Variabel Loyalitas Pengguna.....	5
3. Hasil Kuesioner Variabel Kemudahan Transaksi.....	7
4. Hasil Kuesioner Variabel Risiko Keamanan.....	8
5. Hasil Kuesioner Variabel Kepuasan Pengguna.....	9
6. Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	35
7. Data Mahasiswa Aktif Program Studi Pendidikan Ekonomi.....	50
8. Definisi Operasional Variabel.....	54
9. Hasil Uji Validitas Loyalitas Pengguna.....	57
10. Hasil Uji Validitas Kemudahan Transaksi.....	58
11. Hasil Uji Validitas Risiko Keamanan.....	59
12. Hasil Uji Validitas Kepuasan Pengguna.....	60
13. Kategori Besarnya Reliabilitas.....	61
14. Hasil Uji Reliabilitas Loyalitas Pengguna.....	61
15. Hasil Uji Reliabilitas Kemudahan Transaksi.....	61
16. Hasil Uji Reliabilitas Risiko Keamanan.....	62
17. Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pengguna.....	62
18. Distribusi Frekuensi Variabel Kemudahan Transaksi.....	77
19. Kategori Variabel Kemudahan Transaksi.....	77
20. Distribusi Frekuensi Variabel Risiko Keamanan.....	78
21. Kategori Variabel Risiko Keamanan.....	79
22. Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Pengguna.....	80
23. Kategori Variabel Kepuasan Pengguna.....	80
24. Distribusi Frekuensi Loyalitas Pengguna.....	82
25. Kategori Variabel Loyalitas Pengguna.....	82
26. Rekapitulasi Hasil Uji Linearitas.....	83
27. Rekapitulasi Hasil Uji Multikolinearitas.....	84
28. Rekapitulasi Hasil Uji Autokorelasi.....	85
29. Rekapitulasi Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	87
30. Derajat Hubungan Koefisien Korelasi.....	96
31. Rekapitulasi Hasil Analisis Statistik.....	104
32. Ringkasan Hasil Analisis Regresi Variabel Eksogen.....	141

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Survei Pengguna Dana Pada Mahasiswa Pendidikan Ekonomi.....	4
2. Kerangka Pikir .....	47
3. Diagram Jalur Substruktur 1 .....	67
4. Diagram Jalur Substruktur 2 .....	68
5. Diagram Jalur Substruktur 3 .....	68
6. Model Diagram Jalur Berdasarkan Kerangka Penelitian .....	87
7. Model Persamaan Dua Jalur .....	88
8. Substruktur 1 .....	88
9. Substruktur 2 .....	89
10. Persamaan Substruktur 1 .....	90
11. Substruktur 1 Lengkap .....	91
12. Substruktur 2 Lengkap .....	93
13. Pengaruh Tidak Langsung $X_1$ terhadap Y Melalui Z .....	100
14. Pengaruh Tidak Langsung $X_2$ terhadap Y Melalui Z.....	101

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Surat Izin Penelitian Pendahuluan dari FKIP Universitas Lampung .....	158
2. Surat Balasan Penelitian Pendahuluan dari Pendidikan Ekonomi .....	159
3. Penyebaran Kuesioner Pada Mahasiswa yang Menggunakan DANA .....	160
4. Rekapitulasi Hasil Kuesioner Penelitian Pendahuluan Mahasiswa .....	161
5. Surat Izin Penelitian .....	162
6. Surat Balasan Penelitian .....	163
7. Kisi-Kisi Kuesioner Penelitian .....	164
8. Angket Penelitian .....	167
9. Penyebaran Kuesioner Penelitian .....	173
10. Hasil Penyebaran Kuesioner .....	174
11. Hasil Uji Validitas .....	175
12. Hasil Uji Reliabilitas .....	179
13. Rekapitulasi Tabulasi Data Penelitian .....	180
14. Hasil Uji Linearitas Metode Ramsey .....	183
15. Hasil Uji Multikolinieritas Metode TOL dan VIF .....	183
16. Hasil Uji Autokorelasi LM Test .....	184
17. Hasil Uji Heteroskedastisitas Rank Spearman .....	184
18. Hasil Uji Sub-Struktur 1 .....	185
19. Hasil Uji Sub-Struktur 2 .....	186
20. Hasil Uji Turnitin .....	188
21. Bukti Publish Artikel Penelitian .....	189

## I. PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi digital telah memberikan dampak besar terhadap kehidupan masyarakat modern. Teknologi tidak hanya berfungsi sebagai sarana komunikasi, tetapi juga menjadi bagian penting dalam berbagai aktivitas sehari-hari yang menuntut kecepatan, kemudahan, dan efisiensi. Menurut Rahmawati dkk. (2021), kemajuan teknologi memberikan kemudahan dan fasilitas bagi masyarakat serta mendorong peningkatan kreativitas dan inovasi dalam berbagai bidang. Hal ini menunjukkan bahwa kemajuan teknologi telah menciptakan perubahan pola perilaku masyarakat menuju sistem yang lebih praktis dan efisien dalam menjalankan aktivitasnya. Perkembangan dan adopsi teknologi digital yang pesat tersebut pada akhirnya membawa dampak besar pada berbagai sektor.

Salah satu sektor yang paling banyak mengalami perubahan karena perkembangan teknologi digital adalah sektor ekonomi. Teknologi ini tidak hanya membuat informasi dan pemasaran menyebar lebih cepat dan luas, tetapi juga mengubah cara kerja ekonomi, mulai dari produksi hingga distribusi. Banyak aktivitas usaha kini beralih ke *platform* online, seperti jual beli dan pekerjaan berbasis digital, karena dianggap lebih efisien dan mampu menekan biaya operasional, seperti sewa tempat atau pengiriman barang. Perubahan ini menuntut masyarakat untuk mampu beradaptasi terhadap perubahan yang cepat dan memanfaatkan teknologi agar lebih efektif dan efisien dalam menjalankan aktivitasnya (Jaenudin, Suroto, & Astuti, 2020). Persaingan pun semakin ketat, baik dengan pelaku lokal maupun luar negeri, dan hal ini turut mendorong masyarakat beralih ke cara transaksi yang lebih digital.



Meningkatnya persaingan digital dan perubahan cara kerja bisnis mendorong masyarakat untuk beralih ke pola transaksi yang lebih modern dan praktis, sehingga terjadi pergeseran dari pembayaran tunai ke sistem pembayaran digital (Nguyen & Simkin, 2022). Dorongan untuk bertransaksi secara efisien, mudah diakses, dan tanpa kontak langsung semakin kuat, terutama setelah pandemi, yang mempercepat adopsi sistem pembayaran digital sebagai pilihan utama (Sunderajulu, 2024). Pergeseran ini mendorong lahirnya berbagai inovasi, salah satunya adalah dompet digital, yang tidak hanya mempercepat transaksi, tetapi juga memperluas akses layanan keuangan bagi seluruh lapisan masyarakat serta mendukung pertumbuhan ekonomi digital di Indonesia (Rizal dkk., 2025). Keberadaan dompet digital mencerminkan penerapan teknologi dalam sistem pembayaran modern, dan semakin relevan seiring dengan perubahan gaya hidup masyarakat yang kini lebih mengandalkan transaksi digital dalam aktivitas sehari-hari (Chen & Zhao, 2023).

Seiring dengan meningkatnya penggunaan dompet digital sebagai metode pembayaran di Indonesia, perhatian publik mulai tertuju pada merek-merek dompet digital yang paling banyak digunakan. Beragam fitur unggulan, dan promosi menarik yang ditawarkan oleh masing-masing penyedia menjadi faktor utama yang memengaruhi preferensi pengguna terhadap merek dompet digital tertentu (Tjiptono, 2019:128). Pilihan masyarakat terhadap merek tertentu mencerminkan tingkat kenyamanan, kepercayaan, dan kepuasan yang dirasakan dalam bertransaksi digital (Putri & Suryani, 2021). Berikut ini data mengenai jenis dompet digital yang paling diminati di Indonesia

**Tabel 1. Dompet Digital yang Paling Diminati di Indonesia**

No	Dompet Digital	Pengguna
1.	GoPay	88%
2.	DANA	83%
3.	OVO	79%
4.	Shopeepay	76%
5.	LinkAja	30%

Sumber: Populix, 2024

Berdasarkan data pengguna dompet digital, GoPay memiliki pangsa pasar tertinggi dengan jumlah pengguna sebesar 88%, disusul oleh DANA sebesar

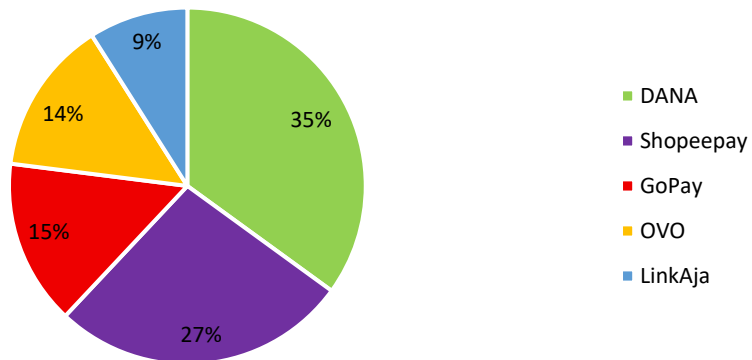
83%, OVO sebesar 79%, ShopeePay sebesar 76%, dan LinkAja sebesar 30%. Persentase ini menunjukkan bahwa dompet digital memiliki tingkat penggunaan yang tinggi di masyarakat, dan masing-masing *platform* bersaing menawarkan layanan yang menarik untuk memenuhi kebutuhan transaksi digital. Keberhasilan berbagai *platform* tersebut mencerminkan bahwa fitur, kemudahan, dan strategi layanan menjadi faktor penting dalam memengaruhi preferensi pengguna dalam memilih dompet digital.

Salah satu *platform* yang mencerminkan keberhasilan strategi integrasi layanan dan penawaran menarik adalah DANA, yang kini menempati posisi kedua sebagai dompet digital terpopuler di Indonesia dengan tingkat penggunaan mencapai 83%. DANA merupakan aplikasi keuangan digital yang berfungsi sebagai dompet elektronik untuk melakukan berbagai transaksi non-tunai. Layanan ini diluncurkan pada Desember 2018 dan telah terdaftar resmi di Bank Indonesia sebagai penyedia uang elektronik (Wahyuningsih & Nirawati, 2022). Sejak diluncurkan, DANA mengalami pertumbuhan signifikan dalam jumlah pengguna dan jangkauan layanannya di berbagai lapisan masyarakat.

Salah satu lingkungan yang sangat menuntut efisiensi dan kecepatan dalam beraktivitas adalah kampus, di mana berbagai kegiatan berlangsung dengan ritme yang dinamis. Dalam lingkungan ini, mahasiswa menjadi kelompok yang paling merasakan kebutuhan akan kemudahan dan kepraktisan, terutama dalam hal transaksi harian (Hasyim dkk., 2025). Mulai dari membayar keperluan akademik, membeli perlengkapan studi, hingga memenuhi kebutuhan konsumsi dan transportasi, mahasiswa membutuhkan solusi yang cepat dan efisien (Sanny dkk., 2023). Kehadiran DANA sebagai dompet digital mampu menjawab kebutuhan tersebut dengan menyediakan layanan keuangan yang aman, praktis, dan mudah diakses kapan saja, sehingga mendukung gaya hidup mahasiswa yang serba digital dan serba cepat.

Hal ini diperkuat dengan hasil survei yang dilakukan terhadap Mahasiswa Pendidikan Ekonomi angkatan 2022, 2023, dan 2024 Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung, yang menunjukkan adanya keterlibatan

nyata mahasiswa dalam penggunaan aplikasi DANA. Berikut hasil survei pada mahasiswa Pendidikan Ekonomi angkatan 2022, 2023, dan 2024 Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung.



**Gambar 1. Survei Pengguna Dana Pada Mahasiswa Pendidikan Ekonomi**

Sumber: Hasil Survei Mahasiswa Pendidikan Ekonomi 2025

Berdasarkan hasil survei terhadap 282 Mahasiswa Pendidikan Ekonomi angkatan 2022, 2023, dan 2024 Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung, diketahui bahwa 35% mahasiswa menggunakan aplikasi DANA dalam aktivitas keuangan sehari-hari. Selain itu, 27% mahasiswa menggunakan ShopeePay, 15% memilih GoPay, 14% menggunakan OVO, dan 9% lainnya menggunakan LinkAja. Hasil survei tersebut menunjukkan bahwa DANA merupakan salah satu dompet digital yang banyak digunakan oleh mahasiswa, di tengah beragamnya pilihan *platform* keuangan digital yang tersedia.

Angka penggunaan DANA di kalangan mahasiswa menunjukkan bahwa aplikasi ini berhasil menarik perhatian sebagai salah satu opsi dalam melakukan transaksi digital. Namun, di tengah banyaknya pilihan *platform* keuangan yang tersedia, penting untuk memahami apakah penggunaan tersebut bersifat sementara atau mencerminkan keterikatan yang lebih mendalam. Sebab, frekuensi penggunaan belum tentu menjadi indikator loyalitas pengguna, terutama dalam kelompok usia muda yang dikenal adaptif dan mudah berpindah ke layanan lain yang dianggap lebih menguntungkan atau

praktis (Setiawan dkk., 2023). Oleh karena itu, untuk memastikan keberlanjutan dan peningkatan loyalitas pengguna, penting bagi DANA dan *platform* keuangan lainnya untuk terus berinovasi, menawarkan fitur yang relevan, dan memberikan pengalaman pengguna yang lebih baik, sehingga dapat mempertahankan daya tariknya di kalangan mahasiswa dan pengguna muda secara umum.

Namun, berdasarkan hasil survei yang dilakukan pada Mahasiswa Pendidikan Ekonomi Angkatan 2022, 2023, dan 2024 Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung, terlihat bahwa loyalitas terhadap penggunaan aplikasi DANA masih tergolong rendah di kalangan mahasiswa. Survei ini diperkuat oleh hasil kuesioner pada penelitian pendahuluan, sebagai berikut:

**Tabel 2. Hasil Kuesioner Variabel Loyalitas Pengguna**

No	Pernyataan	Jawaban	
		Ya (%)	Tidak (%)
1.	Saya selalu menggunakan aplikasi DANA untuk melakukan transaksi.	39	61
2.	Saya tidak menggunakan aplikasi DANA secara rutin dan terkadang ingin beralih ke aplikasi lain.	71	29
3.	Saya jarang melakukan transaksi ulang menggunakan aplikasi DANA.	59	41

Sumber: Hasil Kuesioner 2025

Berdasarkan hasil kuesioner terhadap Mahasiswa Pendidikan Ekonomi angkatan 2022, 2023 dan 2024 Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung diperoleh data bahwa 39% responden selalu menggunakan aplikasi DANA untuk melakukan transaksi, sedangkan 61% tidak melakukannya secara konsisten. Sebanyak 71% responden menyatakan tidak menggunakan aplikasi DANA secara rutin dan terkadang ingin beralih ke aplikasi lain, sementara 29% tetap menggunakannya secara teratur. Selain itu, 59% responden mengaku jarang melakukan transaksi ulang melalui aplikasi DANA, dan hanya 41% yang melakukannya kembali. Hasil survei tersebut

menunjukkan bahwa meskipun DANA cukup diminati di kalangan mahasiswa dan banyak digunakan sebagai salah satu sarana transaksi digital, hal tersebut belum sepenuhnya mencerminkan adanya loyalitas pengguna yang kuat. Berdasarkan permasalahan tersebut, untuk meningkatkan loyalitas pada mahasiswa, perlu dilakukan analisis terhadap faktor-faktor yang memengaruhinya (Wicaksono, 2022).

Salah satu faktor penting yang memengaruhi loyalitas pengguna terhadap dompet digital DANA adalah kemudahan transaksi. Melalui kemudahan yang dapat dirasakan pengguna baik dalam menggunakan layanannya maupun pada saat melakukan transaksi. Sistem yang melekat pada DANA mudah dipahami, jelas, praktis dan mudah dipraktikkan oleh pengguna saat ini yang aktivitasnya serba digital (Pujiati, Rufaidah, Ma'ruf & Mirza, 2023). Semakin tinggi persepsi kemudahan menggunakan, pengguna akan semakin tertarik untuk menggunakan layanan tersebut dalam kegiatan transaksi pembayaran. Selain itu, kemudahan ini juga menciptakan persepsi positif terhadap kualitas layanan secara keseluruhan. Hal ini turut mendorong persepsi bahwa aplikasi tersebut layak digunakan secara terus-menerus. Dengan demikian, kemudahan transaksi menjadi salah satu faktor penting yang dapat membentuk loyalitas pengguna terhadap aplikasi dompet digital.

Namun, berdasarkan hasil survei yang dilakukan pada Mahasiswa Pendidikan Ekonomi Angkatan 2022, 2023, dan 2024 Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung, terlihat bahwa kemudahan transaksi yang dirasakan oleh pengguna aplikasi DANA masih tergolong rendah. Hal ini terlihat dari tingginya persentase responden yang menyatakan kesulitan dalam penggunaan aplikasi, mulai dari fitur, proses awal penggunaan, hingga tampilan menu yang kurang jelas. Survei ini diperkuat oleh hasil kuesioner pada penelitian pendahuluan, sebagai berikut:

**Tabel 3. Hasil Kuesioner Variabel Kemudahan Transaksi**

No	Pernyataan	Jawaban	
		Ya (%)	Tidak (%)
1.	Saya merasa fitur-fitur di aplikasi DANA tidak cukup mudah digunakan saat melakukan transaksi.	73	27
2.	Saya merasa proses penggunaan awal aplikasi dompet digital DANA cukup membingungkan bagi pengguna baru.	75	25
3.	Saya merasa tampilan menu dan informasi dalam aplikasi DANA kurang jelas dan menyulitkan pemahaman.	77	23

Sumber: Hasil Kuesioner 2025

Berdasarkan hasil kuesioner terhadap Mahasiswa Pendidikan Ekonomi Angkatan 2022, 2023, dan 2024 Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung, diketahui bahwa persepsi mahasiswa terhadap kemudahan penggunaan aplikasi DANA masih tergolong rendah. Sebanyak 73% responden menyatakan bahwa fitur-fitur dalam aplikasi tidak cukup mudah digunakan saat transaksi, sementara 27% merasa fitur tersebut mudah diakses. 75% mengaku proses penggunaan awal cukup membingungkan bagi pengguna baru, sedangkan 25% tidak mengalami kesulitan, dan 77% menyatakan bahwa tampilan menu serta informasi dalam aplikasi kurang jelas, sementara 23% merasa tidak mengalami kendala. Hasil survei tersebut menunjukkan kemudahan transaksi pada akhirnya berdampak pada rendahnya tingkat loyalitas mahasiswa terhadap aplikasi DANA.

Selain kemudahan transaksi, risiko keamanan merupakan salah satu faktor penting yang turut memengaruhi loyalitas pengguna terhadap aplikasi dompet digital. Ketika keamanan tidak terjamin, tingkat keyakinan dalam menggunakan aplikasi cenderung menurun, sehingga potensi untuk tetap menggunakan layanan secara berkelanjutan pun ikut berkurang (Wardani & Susanti, 2023). Oleh karena itu, sistem perlindungan dan peningkatan edukasi tentang keamanan digital diperlukan untuk menjaga kepercayaan dan mempertahankan loyalitas pengguna dompet digital DANA.

Namun, berdasarkan hasil survei yang dilakukan pada Mahasiswa Pendidikan Ekonomi Angkatan 2022, 2023, dan 2024 Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung, terlihat bahwa tingkat kepercayaan terhadap keamanan aplikasi DANA masih tergolong rendah. Survei ini diperkuat oleh hasil kuesioner pada penelitian pendahuluan, sebagai berikut:

**Tabel 4. Hasil Kuesioner Mengenai Risiko Keamanan**

No	Pernyataan	Jawaban	
		Ya (%)	Tidak (%)
1.	Saya merasa transaksi yang saya lakukan melalui aplikasi DANA belum sepenuhnya terjamin keamanannya.	77	23
2.	Saya merasa aplikasi DANA belum memberikan jaminan keamanan untuk melindungi data pribadi dan transaksi saya.	65	35
3.	Saya merasa mekanisme autentikasi (PIN, biometrik, OTP) di aplikasi DANA belum mampu menjamin keamanan saat melakukan transaksi.	76	24

Sumber: Hasil Kuesioner 2025

Berdasarkan hasil kuesioner terhadap Mahasiswa Pendidikan Ekonomi Angkatan 2022, 2023, dan 2024 Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung, diperoleh data bahwa sebagian besar responden masih meragukan aspek keamanan dalam penggunaan aplikasi DANA. Sebanyak 77% responden menyatakan bahwa transaksi melalui aplikasi ini belum sepenuhnya aman, sementara 23% merasa aman, 65% merasa aplikasi belum cukup melindungi data pribadi dan transaksi, sedangkan 35% merasa datanya terlindungi dengan baik; dan 76% menyatakan bahwa sistem autentikasi seperti PIN, biometrik, atau OTP belum menjamin keamanan, sementara hanya 24% yang merasa sistem tersebut sudah memadai. Hasil ini menunjukkan bahwa aspek risiko keamanan masih tergolong rendah. Ketidakpastian terhadap aspek keamanan dapat menurunkan kenyamanan dan kepercayaan pengguna, sehingga berdampak pada rendahnya loyalitas terhadap aplikasi dalam jangka panjang (Azhara & Rozza, 2024).

Namun, loyalitas pengguna aplikasi tidak hanya bergantung pada aspek teknis seperti kemudahan transaksi dan risiko keamanan, tetapi juga dipengaruhi oleh tingkat kepuasan yang dirasakan selama menggunakan layanan tersebut. Kepuasan pengguna dapat menjadi penghubung yang mengaitkan persepsi terhadap kemudahan transaksi dan risiko keamanan dengan loyalitas. Nasfi dkk. (2020) menyatakan bahwa kepuasan pengguna aplikasi dapat diartikan sebagai respons emosional yang muncul setelah pengguna memperoleh pengalaman positif selama menggunakan aplikasi. Hal ini sejalan dengan pendapat Pritandhari (2015) yang menyatakan bahwa pelanggan yang merasa puas cenderung akan percaya pada layanan dan memiliki kecenderungan untuk tetap menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan dibandingkan beralih ke pesaing. Oleh karena itu, kepuasan pengguna menjadi elemen penting dalam membangun dan mempertahankan loyalitas pada layanan dompet digital seperti DANA.

Namun, berdasarkan hasil survei yang dilakukan pada Mahasiswa Pendidikan Ekonomi Angkatan 2022, 2023, dan 2024 Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung, terlihat bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi DANA masih belum optimal. Survei ini diperkuat oleh hasil kuesioner pada penelitian pendahuluan, sebagai berikut:

**Tabel 5. Hasil Kuesioner Mengenai Kepuasan Pengguna**

No	Pernyataan	Jawaban	
		Ya (%)	Tidak (%)
1.	Saya merasa kualitas layanan transaksi di aplikasi DANA tidak selalu sesuai dengan yang dijanjikan.	72	28
2.	Saya merasa pelayanan dari pihak DANA tidak selalu memuaskan, terutama saat saya mengalami masalah.	74	26
3.	Saya merasa transaksi melalui aplikasi DANA tidak selalu sesuai dengan harapan saya.	68	32

Sumber: Hasil Kuesioner 2025



Berdasarkan hasil kuesioner terhadap Mahasiswa Pendidikan Ekonomi Angkatan 2022, 2023, dan 2024 Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung, diperoleh data bahwa sebagian besar responden belum merasa puas terhadap layanan yang diberikan oleh aplikasi DANA. Sebanyak 72% responden menyatakan bahwa kualitas layanan transaksi yang diberikan tidak selalu sesuai dengan yang dijanjikan, sedangkan hanya 28% merasa layanan telah sesuai. Selain itu, 74% responden mengungkapkan bahwa pelayanan dari pihak DANA belum memuaskan, terutama saat menghadapi kendala atau permasalahan, sementara 26% merasa puas dengan layanan yang diberikan. Selanjutnya, 68% responden menyatakan bahwa transaksi yang dilakukan melalui aplikasi belum sepenuhnya sesuai dengan harapan mereka, sedangkan 32% lainnya merasa puas dengan hasil transaksi yang dijalankan.

Hasil survei tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi DANA masih tergolong rendah. Ketidaksesuaian antara ekspektasi dan pengalaman layanan, khususnya dalam hal kualitas transaksi dan penanganan masalah, menjadi faktor yang menurunkan kepuasan. Tingkat kepuasan pengguna yang rendah dapat berdampak pada rendahnya loyalitas, karena pengguna yang tidak merasa puas cenderung tidak bertahan dan berpotensi beralih ke layanan lain yang dianggap lebih sesuai dengan kebutuhannya (Asikin & NurShyfa, 2023). Oleh karena itu, kepuasan menjadi aspek krusial yang menjembatani pengalaman pengguna dengan keputusan mereka untuk tetap setia atau berpindah ke layanan digital lainnya.

Berdasarkan permasalahan tersebut, maka perlu dilakukan penelitian lebih lanjut mengenai **“Pengaruh Kemudahan Transaksi dan Risiko Keamanan Terhadap Loyalitas Pengguna Dompot Digital DANA dengan Memperhatikan Kepuasan Pengguna Pada Mahasiswa Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung.”**

## B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang maka dapat diidentifikasi beberapa masalah yaitu sebagai berikut:

1. Loyalitas mahasiswa terhadap aplikasi DANA masih rendah meskipun cukup dikenal dan digunakan secara luas.
2. Penggunaan DANA oleh mahasiswa belum konsisten karena sering beralih ke *platform* lain yang dianggap lebih mudah atau menguntungkan.
3. Kemudahan transaksi yang seharusnya menjadi keunggulan utama DANA belum sepenuhnya dirasakan oleh mahasiswa, karena tampilan aplikasi yang membingungkan.
4. Mahasiswa merasa susunan menu dalam aplikasi DANA kurang jelas, sehingga menyulitkan dalam bertransaksi.
5. Kepercayaan mahasiswa terhadap keamanan transaksi di DANA masih rendah, terutama terkait perlindungan data pribadi
6. Pengalaman awal penggunaan yang kurang baik membuat mahasiswa memiliki persepsi negatif terhadap kualitas layanan dan menurunkan minat untuk terus menggunakan aplikasi DANA.
7. Kepuasan mahasiswa terhadap layanan DANA belum optimal karena adanya ketidaksesuaian antara harapan dan pengalaman pengguna.

## C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang bersumber dari latar belakang dan hasil survei pendahuluan penelitian terhadap Mahasiswa Pendidikan Ekonomi Angkatan 2022, 2023, dan 2024 Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung, maka diperlukan adanya pembatasan masalah. Hal ini agar ruang lingkup yang diteliti jelas dan mendalam. Oleh karena itu, penelitian ini memfokuskan pada variable Kemudahan Transaksi ( $X_1$ ), Risiko Keamanan ( $X_2$ ) yang diduga mempengaruhi Loyalitas Pengguna ( $Y$ ) dengan mempertimbangkan peran kepuasan pengguna ( $Z$ ).

#### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah dipaparkan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Apakah ada pengaruh parsial kemudahan transaksi terhadap kepuasan pengguna dompet digital DANA pada Mahasiswa Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung?
2. Apakah ada pengaruh parsial risiko keamanan terhadap kepuasan pengguna dompet digital DANA pada Mahasiswa Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung?
3. Apakah ada korelasi antara kemudahan transaksi dan risiko keamanan dompet digital DANA pada Mahasiswa Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung?
4. Apakah ada pengaruh parsial kemudahan transaksi terhadap loyalitas pengguna dompet digital DANA pada Mahasiswa Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung?
5. Apakah pengaruh parsial risiko keamanan terhadap loyalitas pengguna dompet digital DANA pada Mahasiswa Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung?
6. Apakah ada pengaruh parsial kepuasan pengguna terhadap loyalitas pengguna dompet digital DANA pada Mahasiswa Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung?
7. Apakah ada pengaruh parsial kemudahan transaksi terhadap loyalitas pengguna melalui kepuasan pengguna dompet digital DANA pada Mahasiswa Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung?
8. Apakah ada pengaruh parsial risiko keamanan terhadap loyalitas pengguna melalui kepuasan pengguna dompet digital DANA pada Mahasiswa Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung?
9. Terdapat pengaruh simultan antara kemudahan transaksi dan risiko keamanan terhadap kepuasan pengguna dompet digital DANA pada

Mahasiswa Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung?

10. Terdapat pengaruh simultan antara kemudahan transaksi, risiko keamanan dan kepuasan pengguna terhadap loyalitas pengguna dompet digital DANA pada Mahasiswa Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung?

### **E. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Pengaruh parsial kemudahan transaksi terhadap kepuasan pengguna dompet digital DANA pada Mahasiswa Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan Ilmu dan Pendidikan Universitas Lampung.
2. Pengaruh parsial risiko keamanan terhadap kepuasan pengguna dompet digital DANA pada Mahasiswa Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan Ilmu dan Pendidikan Universitas Lampung.
3. Korelasi kemudahan transaksi dan risiko keamanan pengguna dompet digital DANA pada Mahasiswa Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan Ilmu dan Pendidikan Universitas Lampung.
4. Pengaruh parsial kemudahan transaksi terhadap loyalitas pengguna dompet digital DANA pada Mahasiswa Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan Ilmu dan Pendidikan Universitas Lampung.
5. Pengaruh parsial risiko keamanan terhadap loyalitas pengguna dompet digital DANA pada Mahasiswa Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan Ilmu dan Pendidikan Universitas Lampung.
6. Pengaruh parsial kepuasan pengguna terhadap loyalitas pengguna dompet digital DANA pada Mahasiswa Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan Ilmu dan Pendidikan Universitas Lampung.
7. Pengaruh parsial kemudahan transaksi terhadap loyalitas pengguna dompet digital DANA melalui kepuasan pengguna pada Mahasiswa

Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan Ilmu dan Pendidikan Universitas Lampung.

8. Pengaruh parsial risiko keamanan terhadap loyalitas pengguna dompet digital DANA melalui kepuasan pengguna pada Mahasiswa Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan Ilmu dan Pendidikan Universitas Lampung.
9. Pengaruh simultan kemudahan transaksi dan risiko keamanan terhadap loyalitas pengguna dompet digital DANA pada Mahasiswa Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan Ilmu dan Pendidikan Universitas Lampung.
10. Pengaruh simultan kemudahan transaksi, risiko keamanan dan kepuasan pengguna terhadap loyalitas pengguna dompet digital DANA pada Mahasiswa Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan Ilmu dan Pendidikan Universitas Lampung.

## **F. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memiliki manfaat sebagai berikut:

### **1. Secara Teoritis**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada peningkatan ilmu pengetahuan tentang kemudahan transaksi, risiko keamanan dan kepuasan pengguna yang dipengaruhi oleh loyalitas pengguna dompet digital DANA.

### **2. Manfaat praktis**

#### **a. Bagi peneliti**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana untuk memperdalam pemahaman mengenai sistem pembayaran elektronik menggunakan dompet digital DANA yang berkaitan dengan kemudahan transaksi dan risiko keamanan berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas pengguna melalui kepuasan pengguna.

#### **b. Bagi Mahasiswa**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan kepada mahasiswa mengenai pentingnya memilih dompet digital yang aman

dan mudah digunakan. Selain itu, mahasiswa dapat lebih memahami faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan dalam penggunaan dompet digital, yang pada akhirnya dapat mendorong terbentuknya loyalitas dalam penggunaan secara bijak.

c. Bagi program studi

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber pembelajaran yang memperluas wawasan mahasiswa dan dosen di Program Studi Pendidikan Ekonomi terkait penggunaan layanan keuangan digital, khususnya dompet digital DANA. Selain itu, hasil dari penelitian ini dapat menjadi referensi pendukung bagi mahasiswa yang ingin melakukan penelitian serupa.

## **G. Ruang Lingkup Penelitian**

Ruang lingkup dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Objek penelitian

Objek penelitian ini yaitu kemudahan transaksi ( $X_1$ ), risiko keamanan ( $X_2$ ), loyalitas pengguna ( $Y$ ) dan kepuasan pengguna dompet digital DANA ( $Z$ ).

2. Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah Mahasiswa Pendidikan Ekonomi angkatan 2022, 2023, dan 2024 yang menggunakan aplikasi dompet digital DANA.

3. Tempat Penelitian

Penelitian ini bertempat di Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung.

4. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada tahun 2025/2026.

5. Ilmu Penelitian

Penelitian ini menggunakan ilmu ekonomi mikro khususnya dalam bidang perilaku konsumen.

## **II. KAJIAN TEORI, KERANGKA PIKIR, DAN HIPOTESIS**

### **A. Tinjauan Pustaka**

#### **1. Loyalitas Pengguna Dompot Digital DANA**

##### **a. Pengertian Loyalitas Pengguna Dompot Digital DANA**

Pada persaingan pasar yang semakin kompetitif, loyalitas menjadi salah satu indikator utama keberhasilan sebuah merek atau layanan. Kotler & Keller (2018:138) menyatakan bahwa loyalitas pelanggan adalah komitmen untuk melakukan pembelian ulang produk atau jasa pilihan secara konsisten di masa depan. Sementara itu, Subagiyo & Adlan (2017) menegaskan bahwa loyalitas pengguna ialah keinginan dalam diri seseorang untuk kembali membeli produk atau jasa yang dibutuhkan dimasa depan, bahkan jika lingkungan sosial dapat menyebabkan pengguna beralih produk atau jasa serupa. Dengan demikian, loyalitas pelanggan diartikan sebagai kesetiaan yang dibentuk melalui pengalaman positif dan kepuasan berkelanjutan, yang mendorong pelanggan untuk tetap memilih produk atau layanan tertentu meskipun terdapat berbagai alternatif di pasar.

Seiring dengan kemajuan teknologi dan perubahan perilaku konsumen, penggunaan dompet digital semakin berkembang pesat di masyarakat. Nasution & Ramadani (2019:52) mendefinisikan dompet digital merupakan aplikasi elektronik yang digunakan untuk transaksi secara online melalui *smartphone*, yang kegunaanya hampir sama dengan kartu kredit atau debit. Sementara itu, Hutami (2018) menambahkan bahwa dompet digital merupakan media penyimpanan

uang elektronik sementara yang terhubung melalui aplikasi berbasis internet dan dapat dimanfaatkan untuk melakukan transaksi pembayaran tanpa uang fisik. Dari pendapat tersebut, dompet digital diartikan sebagai aplikasi yang mempermudah transaksi pembayaran secara online melalui *smartphone*, dengan fungsi serupa kartu kredit atau debit, serta memungkinkan penggunanya melakukan transaksi tanpa perlu menggunakan uang tunai.

Suyanto (2023:27) menyatakan bahwa DANA merupakan dompet digital non-bank yang menyediakan berbagai fitur transaksi, termasuk pembayaran, transfer, dan pembayaran tagihan. DANA berfungsi sebagai pengganti uang tunai dan dapat digunakan untuk membayar di berbagai tempat seperti toko, restoran, transportasi umum, dan lain sebagainya. Sejalan dengan hal tersebut, Alamsha & Purnama (2022) berpendapat bahwa DANA adalah produk layanan keuangan berbasis digital yang memungkinkan pengguna melakukan transaksi keuangan secara online, termasuk pembelian, pembayaran, dan transfer dana. Berdasarkan pendapat tersebut, DANA merupakan dompet digital non-bank yang memungkinkan pengguna melakukan transaksi keuangan secara praktis. Aplikasi ini berfungsi menggantikan uang tunai dan memberikan kemudahan pembayaran di berbagai layanan, seperti belanja, makan, dan transportasi.

Smith & Lee (2022:46) menuliskan bahwa loyalitas pengguna dompet digital adalah kecenderungan pelanggan untuk melakukan pembelian berulang melalui aplikasi dompet digital, yang dipengaruhi oleh pengalaman pelanggan yang positif, kemudahan akses, serta nilai tambah yang dirasakan selama interaksi digital. Sementara, Kartono & Halilah (2018) menegaskan bahwa loyalitas pengguna dompet digital adalah niat untuk mengunjungi kembali aplikasi dompet digital dan membeli barang di masa mendatang. Dengan demikian, loyalitas pengguna dompet digital merupakan komitmen yang terbentuk dari pengalaman positif dan manfaat yang konsisten, yang mendorong pengguna untuk tetap



menggunakan layanan meskipun terdapat pilihan lain.

Berdasarkan beberapa pendapat tersebut, loyalitas pengguna dompet digital DANA diartikan sebagai komitmen pengguna untuk terus menggunakan aplikasi ini dalam melakukan transaksi keuangan secara konsisten. Loyalitas ini terbentuk melalui pengalaman positif, kemudahan akses, dan nilai tambah yang dirasakan selama interaksi dengan aplikasi DANA. Dengan demikian, DANA berhasil mempertahankan loyalitas penggunanya dengan menawarkan kemudahan dan manfaat yang terus dirasakan meskipun terdapat berbagai alternatif lain di pasar.

#### **b. Faktor-faktor yang Memengaruhi Loyalitas Pengguna**

Priyanto Doyo (2016:45) menjelaskan bahwa loyalitas pengguna terbentuk melalui proses yang dipengaruhi oleh berbagai faktor penting yang saling berkaitan, di antaranya:

1. Nilai (harga dan kualitas), konsumen merasa puas dengan harga yang sebanding dengan kualitas produk yang mereka terima.
2. Citra (baik dari kepribadian yang dimilikinya dan reputasi dari merek tersebut), konsumen cenderung setia pada produk yang memiliki citra positif dan reputasi yang baik.
3. Kenyamanan dan kemudahan untuk mendapatkan produk tersebut, konsumen lebih memilih produk yang mudah diakses dan tidak menyulitkan mereka dalam pembelian.
4. Kepuasan yang dirasakan oleh konsumen, pengalaman positif yang mereka alami mendorong konsumen untuk terus menggunakan produk tersebut.
5. Pelayanan, dengan kualitas pelayanan yang baik, konsumen akan merasa dihargai dan lebih loyal terhadap merek yang memberikan pelayanan memuaskan.
6. Garansi dan jaminan, konsumen merasa lebih aman dan percaya untuk tetap memilih produk tersebut karena adanya perlindungan terhadap produk.

Sementara itu, Safarudin dkk. (2020) menjabarkan faktor-faktor yang memengaruhi loyalitas pengguna sebagai berikut:

1. Kualitas layanan elektronik (*E-service quality*), dalam layanan pembayaran digital mutu layanan menjadi hal yang sangat penting karena pengguna cenderung menginginkan layanan yang memuaskan secara terus menerus.

2. Kepuasan elektronik (*E-satisfaction*), kepuasan merupakan bentuk respon emosional positif dari pengguna setelah merasa terpenuhi kebutuhannya secara efektif, efisien, dan sesuai harapan atas layanan atau produk yang digunakan.
3. Kepercayaan elektronik (*E-Trust*), kepercayaan yang dibangun oleh penyedia layanan terhadap pengguna sangat memengaruhi loyalitas, dimana pengguna akan tetap memilih layanan tersebut walaupun tersedia opsi lain.
4. Loyalitas elektronik (*E-Loyalty*), loyalitas elektronik menunjukkan kesediaan pengguna untuk memakai suatu layanan secara berulang dalam jangka panjang, tetap setia pada satu layanan, serta enggan berpindah ke layanan lain.

Berdasarkan beberapa pendapat tersebut, faktor yang memengaruhi loyalitas pengguna meliputi nilai yang dirasakan, citra positif, kemudahan akses, kepuasan, pelayanan yang baik, serta jaminan keamanan. Selain itu, kualitas layanan, kepuasan pengguna, dan kepercayaan terhadap layanan juga turut membentuk loyalitas secara menyeluruh. Dengan demikian, loyalitas pengguna terbentuk melalui kombinasi berbagai faktor yang memberikan pengalaman positif dan mendorong kesetiaan terhadap suatu produk atau layanan.

### c. Keunggulan dan Manfaat Dompot Digital

Suyanto (2023:6) menjabarkan dompet digital menawarkan berbagai keunggulan dan manfaat bagi penggunanya, diantaranya:

1. Keamanan  
Hanya dengan menggunakan handphone, pengguna dapat mengakses dompet digital dan melakukan berbagai transaksi yang diinginkan.
2. Kecepatan dan Efisiensi  
Dibandingkan dengan metode pembayaran tradisional seperti transfer uang melalui ATM, transaksi menggunakan dompet digital dapat dilakukan secara instan hanya dengan beberapa ketukan pada layar handphone pengguna.
3. Keamanan dan Perlindungan  
Untuk melindungi informasi dan dana pengguna, penyedia dompet digital menerapkan langkah-langkah keamanan canggih seperti enkripsi data, otentikasi ganda, dan proteksi PIN.
4. Program Loyalti dan Diskon  
Seiring bertambahnya pengguna dompet digital, penyedia layanan memberikan penghargaan kepada para pengguna dalam bentuk poin atau diskon khusus saat melakukan pembelian menggunakan

dompet digital.

5. Kecepatan Transaksi

Dengan dompet digital, pengguna dapat melakukan pembayaran atau transfer uang kepada penerima tanpa harus menunggu proses yang lama seperti metode pembayaran tradisional.

Latief & Dirwan (2020) menuliskan keunggulan dan manfaat dompet digital sebagai berikut:

1. Kemudahan dalam memproses pembayaran, dompet digital memungkinkan transaksi dilakukan dengan cepat hanya melalui ponsel tanpa perlu uang tunai atau kartu fisik.
2. Efisiensi saat melakukan pembayaran, pengguna dapat menyelesaikan transaksi dalam waktu singkat tanpa antri atau proses manual yang rumit.
3. Kemampuan isi ulang melalui berbagai fasilitas, dompet digital dapat diisi ulang dengan mudah melalui ATM, mobile banking, minimarket, atau layanan keuangan lainnya.

Berdasarkan beberapa pendapat diatas, dompet digital menawarkan berbagai keunggulan yang menjadikannya pilihan utama bagi pengguna dalam bertransaksi. Fitur-fitur seperti kemudahan pembayaran, efisiensi waktu, serta keamanan dan perlindungan data memberikan kenyamanan dan rasa aman bagi pengguna dalam melakukan transaksi. Selain itu, fleksibilitas dalam proses isi ulang dan akses yang mudah menjadikan dompet digital semakin diminati oleh masyarakat, terutama sebagai alat transaksi modern. Hal ini menunjukkan bahwa dompet digital tidak hanya mempermudah transaksi sehari-hari, tetapi juga menjadi solusi praktis dan aman yang semakin relevan di era digital saat ini.

#### **d. Indikator Loyalitas Pengguna**

Loyalitas pengguna dapat diukur melalui beberapa indikator yang mencerminkan tingkat keterikatan dan komitmen pengguna terhadap suatu layanan. Tjiptono (2019:211) menjelaskan bahwa loyalitas pengguna tercermin melalui beberapa indikator, di antaranya adalah niat untuk membeli ulang, kebiasaan melakukan konsumsi secara berulang, kecenderungan untuk tetap memilih produk yang sama dibandingkan dengan merek lain, serta keyakinan dan kepercayaan terhadap kualitas produk yang digunakan. Sejalan dengan hal tersebut, Astuti dkk. (2020)

menegaskan bahwa indikator loyalitas pengguna ditunjukkan melalui pembelian ulang secara teratur, merekomendasi pengguna lain, sikap kekebalan pengguna dari daya tarik, dan merancang dan menciptakan loyalitas (komitmen) pengguna.

Selain itu, Hill & Alexander (2016:191) menyebutkan bahwa loyalitas pengguna ditunjukkan melalui perilaku tetap menggunakan aplikasi secara terus-menerus, melakukan transaksi ulang, tidak berpindah ke aplikasi lain meskipun tersedia alternatif, bersedia merekomendasikannya kepada orang lain, serta merasa puas dan yakin untuk terus menggunakan layanan tersebut. Ginting dkk. (2018) menambahkan bahwa loyalitas pengguna dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti keyakinan pengguna terhadap keandalan layanan yang digunakan, keterikatan perasaan pengguna terhadap suatu layanan, dan mengacu pada kerugian atau kesulitan yang dirasakan apabila pengguna memutuskan untuk mengganti layanan ke penyedia lain.

Berdasarkan pernyataan diatas, maka indikator yang digunakan untuk mengukur variabel loyalitas pengguna dalam penelitian ini mengacu pada indikator yang dikemukakan oleh Tjiptono (2019:211) yaitu niat untuk membeli ulang, kebiasaan melakukan konsumsi secara berulang, kecenderungan untuk tetap memilih produk yang sama dibandingkan dengan merek lain, serta keyakinan dan kepercayaan terhadap kualitas produk yang digunakan.

## **2. Kemudahan Transaksi**

### **a. Pengertian Kemudahan Transaksi**

Kemudahan merupakan salah satu aspek penting yang dipertimbangkan oleh konsumen dalam menggunakan suatu produk atau layanan. Basu (2021:39) menjelaskan kemudahan adalah suatu upaya yang dikeluarkan oleh konsumen untuk memperoleh produk atau layanan yang cenderung sederhana, praktis, dan efisien. Sementara itu, Nuramalia dan Wijayanti

(2018) menyebutkan bahwa kemudahan adalah pandangan seseorang bahwa suatu transaksi terasa mudah dilakukan karena tidak menyulitkan saat dijalankan. Berdasarkan beberapa pendapat di atas, kemudahan merupakan faktor kunci yang mempengaruhi persepsi konsumen terhadap suatu produk atau layanan, di mana konsumen cenderung memilih produk yang menawarkan pengalaman transaksi yang sederhana, praktis, dan efisien.

Salah satu bentuk layanan yang harus mengedepankan kemudahan adalah proses transaksi, karena aktivitas bisnis sangat bergantung pada kelancaran transaksi yang terjadi antar pelaku usaha. Mahtumah (2018: 257) mendefinisikan bahwa transaksi adalah suatu kegiatan yang menyebabkan adanya perubahan yang berdampak pada keuangan si pelaku transaksi. Sementara itu, Nurmalia & Wijayanti (2018) menyatakan bahwa transaksi adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh dua pihak atau lebih dan saling memberikan manfaat atau keuntungan. Berdasarkan pendapat tersebut, transaksi merupakan kegiatan yang sangat penting dalam dunia bisnis, yang tidak hanya mempengaruhi kondisi keuangan pelaku usaha, tetapi juga menciptakan hubungan yang saling menguntungkan antara pihak-pihak yang terlibat, sehingga mendukung kelancaran aktivitas bisnis.

Davis (1989:320) mendefinisikan kemudahan transaksi adalah suatu persepsi seseorang yang tidak direpotkan oleh hal lain dalam melakukan transaksi. Kemudahan ini mencerminkan sejauh mana proses transaksi dapat berlangsung dengan cepat, praktis, dan tanpa hambatan yang berarti bagi pengguna. Sementara itu, Pratama & Suputra (2019) menambahkan bahwa kemudahan dalam bertransaksi adalah suatu cara untuk memperoleh barang atau jasa yang diinginkan dengan cara yang cepat dan syarat yang sederhana dalam prosesnya. Dengan demikian, kemudahan transaksi merupakan faktor penting yang mempengaruhi pengalaman pengguna, di mana transaksi yang cepat, praktis, dan tanpa hambatan akan meningkatkan kepuasan dan efisiensi dalam proses

memperoleh barang atau jasa.

Berdasarkan beberapa pendapat tersebut, kemudahan transaksi dapat dipahami sebagai persepsi bahwa proses pembelian atau pembayaran dapat dilakukan secara praktis, cepat, dan tidak menyulitkan pengguna. Dalam penggunaan dompet digital, kemudahan ini tercermin dari langkah-langkah transaksi yang sederhana, akses layanan yang fleksibel, dan minimnya hambatan teknis. Oleh karena itu, semakin tinggi tingkat kemudahan transaksi yang dirasakan pengguna, maka semakin besar pula peluang untuk meningkatkan kepuasan dan keberlanjutan penggunaan layanan dompet digital.

#### **b. Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kemudahan Transaksi**

Kotler & Armstrong (2018: 151) berpendapat bahwa kemudahan dalam menggunakan transaksi dipengaruhi beberapa faktor, di antaranya yaitu:

1. Kemudahan Akses Teknologi  
Teknologi yang mudah digunakan, seperti aplikasi mobile dan internet, mempermudah konsumen melakukan transaksi kapan saja dan di mana saja.
2. Sistem Pembayaran yang Efisien dan Aman  
Metode pembayaran yang cepat, mudah, dan meningkatkan kenyamanan dan kepercayaan dalam bertransaksi.
3. Proses Transaksi yang Sederhana dan Cepat  
Prosedur pembelian yang mudah tanpa banyak langkah berbelit meminimalkan hambatan dan membuat konsumen lebih cepat menyelesaikan transaksi.

Sementara itu, Wibowo & Rosmauli (2015) menjelaskan persepsi penggunaan terhadap kemudahan dalam menggunakan teknologi dipengaruhi beberapa faktor, di antaranya yaitu:

1. Tersedianya mekanisme *support*  
Tersedianya mekanisme yang terpercaya akan mempengaruhi kepercayaan penggunaan terhadap kemudahan teknologi, sehingga pengguna lebih nyaman dan yakin dalam melakukan transaksi tanpa rasa khawatir.

2. Berfokus pada teknologi  
Pengalaman seorang pengguna terhadap teknologi sejenis akan mempengaruhi persepsi pengguna terhadap teknologi baru yang disediakan.
3. Reputasi akan teknologi  
Reputasi yang baik akan didengar oleh pengguna dan mendorong keyakinan para pengguna terhadap kemudahan teknologi itu sendiri

Berdasarkan beberapa pendapat tersebut, kemudahan dalam menggunakan transaksi sangat dipengaruhi oleh akses teknologi yang mudah, sistem pembayaran yang efisien, serta proses transaksi yang cepat dan sederhana. Selain itu, faktor kepercayaan pengguna terhadap teknologi juga berperan penting, yang dipengaruhi oleh mekanisme dukungan yang tersedia, pengalaman pengguna dengan teknologi serupa, dan reputasi teknologi tersebut. Dengan demikian, berbagai faktor ini saling mendukung untuk menciptakan pengalaman transaksi yang nyaman dan memuaskan bagi pengguna.

### c. Indikator Kemudahan Transaksi

Kemudahan transaksi dapat diukur melalui beberapa indikator yang mencerminkan sejauh mana pengguna merasa proses transaksi berjalan dengan lancar, cepat, dan tanpa hambatan. Davis (1989:320) menjelaskan bahwa kemudahan transaksi ditunjukkan melalui sistem yang mudah dipelajari, dapat dikendalikan oleh pengguna, fleksibel terhadap kebutuhan, tidak menimbulkan kesulitan, serta menyajikan informasi yang jelas dan mudah dipahami. Lupiyoadi (2016:71) mengemukakan bahwa kemudahan transaksi pengguna ditunjukkan melalui sejauh mana sistem mudah diakses, mudah dipelajari, serta tidak memerlukan banyak waktu dan usaha dalam penggunaannya

Selain itu, Kotler & Keller (2018:389) menekankan bahwa kemudahan transaksi dapat diukur melalui faktor seberapa mudahnya pengguna melakukan pemesanan atau pembayaran dengan cepat dan praktis, serta sistem distribusi atau penyaluran layanan yang tersedia di banyak saluran dan mudah diakses kapan pun dibutuhkan. Sejalan dengan hal tersebut,

Jogiyanto (2017:112) mengemukakan bahwa kemudahan transaksi diukur melalui persepsi pengguna terhadap seberapa mudah sistem dipahami, tidak memerlukan banyak usaha, serta dapat dioperasikan dengan lancar tanpa bantuan pihak lain.

Berdasarkan pernyataan diatas, maka indikator yang digunakan untuk mengukur variabel kemudahan transaksi dalam penelitian ini mengacu pada indikator yang dikemukakan oleh Davis (1989:320) yaitu sistem yang mudah dipelajari, dapat dikendalikan oleh pengguna, fleksibel terhadap kebutuhan, tidak menimbulkan kesulitan, serta menyajikan informasi yang jelas dan mudah dipahami.

### **3. Risiko Keamanan**

#### **a. Pengertian Risiko Keamanan**

Risiko merupakan elemen yang muncul seiring dengan ketidakpastian, terutama dalam aktivitas transaksi yang melibatkan berbagai pihak. Heryan dkk. (2025:9) mendefinisikan risiko adalah suatu keadaan yang tidak pasti yang dihadapi seseorang atau perusahaan yang dapat memberikan dampak yang merugikan. Sementara itu, Yuswardi dkk. (2022) menyebutkan bahwa risiko adalah suatu kondisi yang muncul karena adanya ketidakpastian dengan segala macam akibat yang merugikan. Berdasarkan pendapat tersebut, risiko dapat diartikan sebagai keadaan yang tidak pasti yang muncul dalam aktivitas transaksi, yang dapat menimbulkan dampak merugikan bagi individu atau perusahaan akibat ketidakpastian yang dihadapi.

Keamanan dalam proses transaksi menjadi faktor penting yang memengaruhi kepercayaan pengguna terhadap suatu sistem. Eid (2011:84) menyatakan bahwa keamanan diartikan sebagai perlindungan pengguna dalam melaksanakan transaksi. Sementara itu, Siagian et al. (2022) mengartikan keamanan sebagai pencegahan dan antisipasi terhadap ancaman yang berpotensi menimbulkan tantangan kerusakan



pada sumber data, manipulasi informasi, hingga penolakan layanan. Dengan demikian, keamanan dapat diartikan sebagai upaya perlindungan terhadap pengguna dalam melakukan transaksi, yang mencakup pencegahan berbagai ancaman seperti manipulasi data, pencurian informasi, gangguan layanan, serta tindakan kecurangan yang dapat merusak sistem dan menurunkan kepercayaan pengguna.

Risiko keamanan menjadi perhatian utama dalam pengelolaan sistem teknologi yang kompleks dan dinamis. Menurut Mawarni dkk. (2024:153) risiko keamanan didefinisikan sebagai potensi konsekuensi yang tidak diinginkan dari pelanggaran keamanan informasi yang disebabkan oleh ancaman keamanan informasi. Sementara itu, Intika (2020) menambahkan bahwa risiko keamanan merupakan upaya untuk melindungi aset informasi dari berbagai ancaman yang mungkin terjadi. Sandi & Pritandhari (2025) juga menambahkan bahwa isu-isu seperti perlindungan privasi, keamanan data, serta ketergantungan terhadap teknologi menjadi tantangan penting yang perlu diantisipasi dalam pemanfaatan layanan digital secara aman. Dengan demikian, risiko keamanan dapat diartikan sebagai potensi ancaman terhadap aset informasi yang dapat menimbulkan dampak merugikan apabila tidak ditangani dengan baik, sehingga pengelolaan risiko keamanan menjadi kunci dalam menjaga kelangsungan bisnis dan melindungi nilai investasi.

Berdasarkan beberapa pendapat tersebut, risiko keamanan merupakan potensi ancaman akibat ketidakpastian yang dapat merugikan pengguna atau sistem, khususnya dalam aktivitas transaksi digital. Risiko ini muncul dari kelemahan dalam perlindungan data dan sistem, serta dapat berdampak pada rusaknya informasi, pencurian data, atau hilangnya kepercayaan pengguna. Oleh karena itu, pengelolaan risiko keamanan secara menyeluruh sangat penting untuk menjaga stabilitas layanan digital dan membangun kepercayaan pengguna dalam jangka panjang.

## **b. Faktor-Faktor yang Memengaruhi Risiko Keamanan**

Nuryakin (2025:19) berpendapat bahwa risiko keamanan dipengaruhi oleh beberapa faktor penting, di antaranya sebagai berikut:

1. Kesalahan manusia (*human error*)  
Tindakan keliru akibat kelalaian atau kurangnya pemahaman sering menjadi penyebab utama gangguan keamanan.
2. Kurangnya kompetensi SDM  
Sumber daya manusia yang tidak memahami prinsip keamanan berisiko melakukan kesalahan yang membahayakan.
3. Kelemahan sistem pengendalian  
Sistem pengawasan yang tidak efektif dapat gagal mendeteksi atau mencegah potensi ancaman.
4. Kemajuan teknologi  
Inovasi teknologi yang pesat dapat menimbulkan celah baru bagi risiko jika tidak diantisipasi dengan baik.
5. Serangan siber  
Ancaman eksternal seperti peretasan dan malware menjadi faktor langsung yang mengganggu keamanan

Sementara itu, Sinta dkk. (2022) menjabarkan bahwa terdapat beberapa faktor utama yang mempengaruhi risiko keamanan, yaitu:

1. Keamanan Informasi  
Risiko meningkat jika informasi tidak dilindungi dari akses atau perubahan oleh pihak yang tidak berwenang.
2. Teknologi Informasi  
Infrastruktur teknologi informasi yang lemah dapat menjadi celah masuk bagi ancaman keamanan.
3. Jaringan  
Jaringan yang tidak aman memungkinkan penyadapan dan serangan data.

Berdasarkan beberapa pendapat tersebut, faktor-faktor yang mempengaruhi risiko keamanan meliputi kesalahan manusia, kurangnya kompetensi SDM, kelemahan sistem pengendalian, kemajuan teknologi, serta serangan siber. Selain itu, keamanan informasi yang tidak memadai, infrastruktur teknologi yang lemah, dan jaringan yang tidak aman juga berkontribusi terhadap meningkatnya risiko. Dengan demikian, pengelolaan yang baik terhadap faktor-faktor ini sangat penting untuk menjaga integritas dan keamanan sistem informasi secara keseluruhan.

### c. Indikator Risiko Keamanan

Risiko keamanan dalam transaksi digital dapat diidentifikasi melalui beberapa indikator yang mencerminkan aspek perlindungan data dan sistem. Susanti dan Putra (2023) menjelaskan bahwa risiko keamanan transaksi dapat diukur melalui sejauh mana data transaksi dijaga kerahasiaannya, tingkat keakuratan dan perlindungan data dari perubahan tidak sah, kejelasan proses otentikasi dan otorisasi pengguna, kekuatan sistem dalam melindungi jaringan dari ancaman siber, serta tingkat kesadaran dan pemahaman pengguna terhadap pentingnya menjaga keamanan transaksi. Whitman dan Mattord (2008:9) menyebutkan bahwa risiko keamanan transaksi dapat dinilai melalui tiga indikator utama, yaitu kerahasiaan yang berarti perlindungan informasi agar hanya dapat diakses oleh pihak berwenang, integritas sebagai ketepatan data yang tidak berubah tanpa izin, dan ketersediaan yang mencerminkan kelancaran layanan transaksi tanpa gangguan.

Selain itu, Laudon dkk. (2018:241) menyebutkan bahwa risiko keamanan dapat dinilai melalui indikator seperti otentikasi untuk memastikan akses oleh pihak yang sah, otorisasi untuk pengaturan hak akses, integritas data agar informasi tidak berubah tanpa izin, kerahasiaan untuk mencegah kebocoran, serta ketersediaan sistem agar layanan tetap dapat digunakan. Fahmi (2017:72) menyatakan bahwa risiko keamanan transaksi terdiri dari tiga indikator utama, yaitu kerahasiaan yang menjaga data tetap privat, integritas yang memastikan data tidak berubah tanpa izin, dan ketersediaan agar sistem transaksi selalu siap digunakan, ditambah dengan otentikasi sebagai mekanisme untuk memastikan hanya pihak berwenang yang dapat mengakses sistem

Berdasarkan pernyataan diatas, maka indikator yang digunakan untuk mengukur variabel risiko keamanan dalam penelitian ini mengacu pada indikator yang dikemukakan oleh Susanti dan Putra (2023)

menjelaskan bahwa risiko keamanan transaksi dapat diukur melalui sejauh mana data transaksi dijaga kerahasiaannya, tingkat keakuratan dan perlindungan data dari perubahan tidak sah, kejelasan proses otentikasi dan otorisasi pengguna, kekuatan sistem dalam melindungi jaringan dari ancaman siber, serta tingkat kesadaran dan pemahaman pengguna terhadap pentingnya menjaga keamanan transaksi.

#### **4. Kepuasan Pengguna**

##### **a. Pengertian Kepuasan Pengguna**

Kepuasan pelanggan merupakan indikator penting dalam menilai keberhasilan suatu produk atau layanan. Irawan (2024:3) menjelaskan bahwa kepuasan adalah hasil dari penilaian konsumen terhadap tingkat kenikmatan yang diberikan, yang bisa melebihi atau kurang dari harapan. Sejalan dengan itu, Rohaeni dan Marwa (2018) menegaskan bahwa kepuasan merupakan perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapannya. Berdasarkan pendapat tersebut, kepuasan pelanggan dapat diartikan sebagai hasil evaluasi subjektif yang muncul ketika pengalaman konsumen terhadap suatu produk atau layanan sesuai atau bahkan melampaui harapan mereka.

Tjiptono (2019:45) mendefinisikan kepuasan pengguna sebagai penilaian pembeli terhadap penawaran penjual yang dirasa melebihi harapannya dalam membeli. Nasfi dkk. (2020) mengungkapkan bahwa kepuasan merupakan sesuatu hal yang dirasakan dengan persepsi pengguna masing-masing saat melakukan transaksi atau setelah melakukan transaksi dengan produsen atau pihak penyedia layanan. Pendapat ini menegaskan bahwa kepuasan tidak hanya bergantung pada hasil akhir, tetapi juga pada bagaimana konsumen memaknai proses yang dialami.

Berdasarkan beberapa pendapat tersebut, kepuasan pengguna merupakan persepsi subjektif yang muncul ketika pengalaman yang dirasakan

selama proses pembelian atau penggunaan layanan sesuai atau melebihi harapan mereka. Kepuasan tidak hanya ditentukan oleh kualitas produk akhir, tetapi juga oleh bagaimana konsumen menilai keseluruhan proses interaksi dengan penyedia layanan, mulai dari pelayanan hingga respons terhadap kebutuhan mereka. Oleh karena itu, menciptakan pengalaman positif secara menyeluruh menjadi faktor penting dalam membangun kepuasan pengguna.

#### **b. Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Pengguna**

Ramdani (2024:173) menjabarkan bahwa persepsi kepuasan pengguna memiliki beberapa faktor yang memengaruhi, di antaranya sebagai berikut:

1. Fitur dan fungsionalitas, fitur yang relevan dan sesuai kebutuhan meningkatkan kepuasan pengguna terhadap layanan.
2. Ketergunaan (*Usability*), produk yang mudah digunakan cenderung lebih disukai dan meningkatkan kepuasan.
3. Performa, kinerja yang baik membantu produk memenuhi harapan pengguna secara optimal.
4. Keandalan, konsistensi dalam berfungsi tanpa gangguan menciptakan rasa percaya pengguna.
5. Kualitas, produk atau layanan berkualitas tinggi memberikan pengalaman yang memuaskan.
6. Emosi, pengalaman positif secara emosional dapat memperkuat kepuasan dan loyalitas pengguna.

Yuli dkk. (2024) menyatakan bahwa terdapat beberapa faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pengguna, yaitu:

1. Kualitas produk, kemampuan suatu barang atau jasa dalam memenuhi harapan pengguna.
2. *Pcice* (Harga), persepsi harga yang tepat dan kompetitif dapat mempengaruhi keputusan pembelian dan meningkatkan kepuasan serta loyalitas pengguna.
3. Kualitas pelayanan, kualitas layanan yang baik, seperti cepat, aman, dan ramah sangat penting dalam membangun hubungan jangka panjang dengan pengguna.
4. *Promotion* (Promosi), kegiatan yang dilakukan untuk mengenalkan, mempublikasi, dan menarik perhatian pengguna agar tertarik menggunakan produk.

Berdasarkan beberapa pendapat tersebut, kepuasan pengguna dipengaruhi oleh berbagai faktor utama seperti kualitas produk dan layanan yang memenuhi harapan serta kebutuhan pengguna. Selain itu, kemudahan penggunaan, keandalan, dan performa produk juga menjadi kunci penting dalam menciptakan pengalaman positif yang mendorong loyalitas. Faktor harga yang kompetitif dan promosi yang efektif turut memperkuat keputusan pengguna dalam memilih dan tetap menggunakan suatu produk atau layanan. Oleh karena itu, perusahaan perlu mengoptimalkan semua aspek tersebut agar dapat mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pengguna.

### **c. Indikator Kepuasan Pengguna**

Kepuasan pengguna dapat diukur melalui beberapa indikator penting yang mencerminkan kualitas produk dan layanan yang diterima. Kotler dan Philip (2018:151) mengemukakan bahwa indikator kepuasan pengguna meliputi kesesuaian kualitas, kualitas pelayanan, kesesuaian harapan, minat menggunakan kembali, dan kesediaan merekomendasikan produk atau layanan. Sejalan dengan pendapat tersebut, Nasution (2016:123) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan dapat diukur dari kesesuaian antara harapan dan kinerja produk atau layanan, termasuk loyalitas dan niat merekomendasikan kepada orang lain.

Selain itu, Sutisna (2017:89) menjelaskan bahwa indikator kepuasan pengguna mencakup kualitas produk, kualitas layanan, serta pengalaman keseluruhan pelanggan selama proses pembelian dan penggunaan produk. Sejalan dengan itu, Rangkuti (2015:98) menambahkan bahwa kepuasan pelanggan mencakup kualitas produk, pelayanan yang memuaskan, kesesuaian antara harapan dan kenyataan, loyalitas pelanggan, serta kesediaan untuk merekomendasikan produk atau layanan kepada orang lain.

Berdasarkan pernyataan diatas, maka indikator yang digunakan untuk mengukur variabel kepuasan pengguna dalam penelitian ini mengacu pada indikator yang dikemukakan oleh Kotler dan Philip (2018:151) mengemukakan bahwa indikator kepuasan pengguna meliputi kesesuaian kualitas, kualitas pelayanan, kesesuaian harapan, minat menggunakan kembali, dan kesediaan merekomendasikan produk atau layanan.

#### **B. Keterkaitan Variabel dengan Profil Program Studi Pendidikan Ekonomi**

Program Studi Pendidikan Ekonomi memiliki profil lulusan yang beragam, meliputi wirausaha, calon pendidik, pelaku bisnis dan manajemen, tenaga administrasi, serta akuntansi dan keuangan. Seluruh profil tersebut menuntut kompetensi yang relevan dengan perkembangan ekonomi digital dan dinamika dunia kerja modern. Oleh karena itu, penelitian ini menyoroti variabel kemudahan transaksi, risiko keamanan, kepuasan, dan loyalitas yang memiliki peran penting dalam membentuk keterampilan, pengetahuan, serta sikap profesional lulusan. Keempat variabel tersebut tidak hanya berkaitan dengan praktik ekonomi dalam kehidupan sehari-hari, tetapi juga mendukung pencapaian capaian pembelajaran lulusan yang ditetapkan oleh program studi. Dengan landasan tersebut, keterkaitan antara variabel penelitian dan profil lulusan dapat dijelaskan secara lebih mendalam.

Variabel penelitian yang terdiri atas kemudahan transaksi, risiko keamanan, kepuasan, dan loyalitas memiliki keterkaitan yang erat dengan profil lulusan Program Studi Pendidikan Ekonomi. Kemudahan transaksi berhubungan dengan kemampuan lulusan dalam memahami serta mengaplikasikan sistem pembayaran digital yang cepat, praktis, dan efisien. Kemampuan ini sangat penting karena mendukung operasional usaha bagi wirausaha, mempermudah pencatatan dan pelaporan keuangan bagi tenaga administrasi serta akuntansi, sekaligus menjadi contoh nyata literasi digital bagi calon pendidik dan manajer bisnis. Dengan adanya pemahaman mengenai kemudahan transaksi, lulusan

dapat lebih mudah menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi keuangan yang saat ini menjadi tuntutan dalam berbagai bidang pekerjaan. Hal ini menunjukkan bahwa kemudahan transaksi tidak hanya berperan dalam aspek teknis, tetapi juga memperkuat daya saing lulusan di era digital.

Selain kemudahan transaksi, risiko keamanan juga merupakan aspek penting yang harus diperhatikan oleh lulusan. Variabel ini berkaitan dengan kemampuan mengantisipasi potensi kerugian akibat ancaman digital yang dapat mengganggu kelancaran aktivitas ekonomi. Bagi wirausaha, pemahaman risiko keamanan membantu menjaga keberlangsungan usaha, sedangkan bagi tenaga administrasi dan akuntansi, aspek ini menuntut adanya tanggung jawab untuk melindungi kerahasiaan data serta keandalan laporan keuangan. Tidak hanya itu, calon pendidik juga memiliki peran untuk menanamkan kesadaran kritis kepada siswa mengenai pentingnya kehati-hatian dalam bertransaksi digital. Dengan demikian, risiko keamanan tidak hanya membentuk sikap waspada secara individu, tetapi juga mengajarkan nilai tanggung jawab dan integritas dalam setiap profesi yang dijalani lulusan.

Di samping itu, kepuasan menjadi variabel yang berhubungan erat dengan kualitas layanan yang diberikan oleh lulusan di bidang profesinya. Kepuasan dapat dijadikan tolok ukur keberhasilan dalam mempertahankan konsumen, terutama bagi wirausaha, pelaku bisnis, dan tenaga administrasi yang bergerak dalam bidang pelayanan. Dalam konteks akuntansi dan keuangan, kepuasan tercermin dari keakuratan dan keandalan laporan yang dihasilkan sehingga mampu memenuhi harapan pemangku kepentingan. Sementara itu, calon pendidik dapat memanfaatkan konsep kepuasan untuk menjelaskan perilaku konsumen dalam pembelajaran ekonomi, sehingga siswa lebih memahami pentingnya menjaga kualitas layanan. Dengan cara ini, kepuasan tidak hanya berperan dalam dunia kerja, tetapi juga memperkaya proses pembelajaran yang relevan dengan kehidupan nyata.

Sejalan dengan kepuasan, loyalitas hadir sebagai variabel yang memperkuat hubungan jangka panjang antara pemberi layanan dan pengguna. Bagi



wirausaha dan pelaku bisnis, loyalitas pelanggan merupakan aset penting yang menjamin keberlanjutan usaha. Tenaga administrasi juga dituntut menjaga konsistensi pelayanan sesuai standar organisasi, sementara akuntan serta tenaga keuangan harus membangun kepercayaan dengan menjaga kredibilitas laporan. Pada sisi lain, calon pendidik dapat menjadikan loyalitas sebagai bahan kajian dalam menjelaskan strategi pemasaran maupun perilaku konsumen yang menekankan pentingnya hubungan jangka panjang. Oleh karena itu, loyalitas menegaskan bahwa keberhasilan profesional tidak hanya diukur dari capaian jangka pendek, tetapi juga dari kemampuan menjaga kepercayaan secara berkesinambungan.

Secara keseluruhan, keterkaitan variabel kemudahan transaksi, risiko keamanan, kepuasan, dan loyalitas dengan profil lulusan Program Studi Pendidikan Ekonomi menunjukkan adanya kontribusi nyata terhadap penguatan kompetensi lulusan. Keempat variabel tersebut saling melengkapi dan memberi bekal bagi lulusan untuk menghadapi tantangan ekonomi digital, baik sebagai wirausaha, calon pendidik, pelaku bisnis, tenaga administrasi, maupun akuntansi dan keuangan. Keterkaitan ini juga selaras dengan materi serta bahan kajian utama program studi, seperti kewirausahaan, manajemen, keuangan, akuntansi keuangan, praktik akuntansi dan budgeting. Dengan demikian, penelitian ini memiliki relevansi yang kuat dalam mendukung capaian pembelajaran lulusan yang adaptif, inovatif, dan kompetitif di era modern.

### **C. Penelitian yang Relevan**

Penelitian terdahulu menjadi referensi utama dalam menyusun kajian ini karena memberikan wawasan mengenai pendekatan, variabel, dan hasil yang telah dianalisis sebelumnya. Dengan menelaah berbagai penelitian yang relevan, dapat ditemukan penelitian yang menjadi latar belakang dalam menentukan fokus dan tujuan penelitian ini. Berikut ini merupakan hasil penelitian terdahulu yang menjadi dasar dan referensi bagi peneliti untuk melakukan penelitian ini.

**Tabel 6. Penelitian Terdahulu yang Relevan**

No	Penulis	Judul	Hasil
1.	Ardiansyah dkk. (2024)	Implementasi Nilai-Nilai Kebangsaan Berbasis UUD 1945 dalam Pengaruh Keamanan Data dan Kemudahan Bertransaksi terhadap Minat Beli Mahasiswa melalui Dompot Digital DANA	<p><b>Hasil Penelitian:</b> Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan dan kemudahan transaksi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli mahasiswa dalam menggunakan dompet digital DANA.</p> <p><b>Persamaan:</b> Persamaan penelitian ini terletak pada variabel bebas yaitu kemudahan transaksi. Selain itu, menggunakan pendekatan kuantitatif, serta objek penelitian yaitu dompet digital DANA.</p> <p><b>Perbedaan:</b> Perbedaan penelitian ini terletak pada salah satu variabel bebas, yaitu risiko keamanan dan variabel moderasi yaitu kepuasan pengguna, serta pada variabel terikat yaitu loyalitas pengguna.</p> <p><b>Kebaruan:</b> Kebaruan dalam penelitian ini terletak pada integrasi kepuasan pengguna sebagai variabel moderasi, serta penempatan loyalitas sebagai variabel terikat. Fokus pada risiko keamanan sebagai variabel bebas.</p>
2.	Arfah & Chindranata (2024)	Pengaruh Kemudahan Transaksi dan Diskon terhadap	<p><b>Hasil Penelitian:</b> Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kemudahan transaksi dan</p>

Tabel 6. Lanjutan

		<p>Loyalitas Pelanggan serta Dampaknya pada Kepuasan Pelanggan Pengguna DANA (Studi Kasus pada Konsumen Toko Kanaya Ponsel &amp; Brilink di Sei Rampah)</p>	<p>kepuasan pelanggan berpengaruh dan signifikan terhadap loyalitas pengguna dompet digital DANA.</p> <p><b>Persamaan:</b>            Persamaan penelitian terletak pada latar belakang yang relevan dengan perkembangan teknologi digital dan persaingan antar penyedia layanan keuangan digital. Memiliki variabel bebas dan terikat yang sama yaitu kemudahan transaksi dan loyalitas pengguna.</p> <p><b>Perbedaan:</b>            Perbedaan pada penelitian ini yang terletak pada kepuasan pengguna yang digunakan sebagai variabel moderasi serta subjek penelitiannya yang fokus pada mahasiswa.</p> <p><b>Kebaruan:</b>            Kebaruan dalam penelitian ini terletak pada penggunaan metode analisis jalur dengan untuk menguji pengaruh langsung dan tidak langsung antar variabel serta penambahan variabel moderasi yaitu kepuasan pengguna.</p>
3.	Rema & Maya (2021)	<p><i>The Effect of E-Service Quality on Customer Loyalty with Customer Satisfaction as a Mediation</i></p>	<p><b>Hasil Penelitian:</b>            Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa <i>E-service quality</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap</p>

Tabel 6. Lanjutan

		<p><i>Variable on Dana's Digital Wallet</i></p> <p>kepuasan dan loyalitas pelanggan DANA, serta kepuasan pelanggan terbukti memediasi hubungan antara <i>e-service quality</i> dan loyalitas pelanggan.</p> <p><b>Persamaan:</b> Persamaan penelitian ini terletak pada variabel terikat yaitu loyalitas pengguna dan variabel moderasi yaitu kepuasan pengguna serta dengan pendekatan kuantitatif.</p> <p><b>Perbedaan:</b> Perbedaan pada penelitian ini terletak pada variabel bebas yaitu kemudahan transaksi dan risiko keamanan serta subjek pada mahasiswa.</p> <p><b>Kebaruan:</b> Kebaruan penelitian ini terletak pada mengangkat pengalaman nyata mahasiswa dalam menggunakan dompet digital DANA, sehingga hasilnya lebih sesuai dengan kondisi sebenarnya di lapangan. Serta penambahan variabel bebas yaitu kemudahan transaksi dan risiko keamanan.</p>
4.	Indriani & Asih (2024)	<p>Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Risiko, Keamanan, dan Fitur Layanan terhadap Minat Penggunaan Dompet Digital</p> <p><b>Hasil Penelitian:</b> Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Persepsi kemudahan, persepsi risiko, keamanan, dan fitur layanan secara parsial maupun simultan berpengaruh positif dan</p>

Tabel 6. Lanjutan

		<p>pada Aplikasi DANA di Kabupaten Tulang Bawang Barat</p> <p>signifikan terhadap minat penggunaan dompet digital DANA di Kabupaten Tulang Bawang Barat.</p> <p><b>Persamaan:</b>            Persamaan penelitian ini terletak pada variabel bebas yaitu kemudahan transaksi dan risiko keamanan, pendekatan kuantitatif, serta objek penelitian mengenai pengguna DANA.</p> <p><b>Perbedaan:</b>            Perbedaan pada penelitian ini terletak pada variabel terikat yaitu loyalitas pengguna dan variabel moderasi yaitu kepuasan pengguna serta subjek penelitian pada mahasiswa.</p> <p><b>Kebaruan:</b>            Kebaruan pada penelitian ini terletak pada kuesioner untuk memastikan relevansi permasalahan, serta penggunaan analisis jalur untuk menguji pengaruh langsung dan tidak langsung antar variabel. Selain itu, penambahan variabel moderasi yaitu kepuasan pengguna.</p>
5.	Wulan & Benardin (2024)	<p>Pengaruh Keamanan, Kemudahan dan Perilaku Konsumen terhadap Keputusan Penggunaan Dompet Digital</p> <p><b>Hasil Penelitian:</b>            Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa keamanan, kemudahan, dan perilaku konsumen secara parsial maupun simultan berpengaruh signifikan terhadap variable Keputusan</p>

Tabel 6. Lanjutan

		DANA di Kota Bengkulu.	<p>penggunaan dompet digital DANA di Kota Bengkulu.</p> <p><b>Persamaan:</b> Persamaan penelitian ini terletak pada variabel bebas yaitu kemudahan transaksi dan keamanan, serta objek yang meneliti dompet digital DANA.</p> <p><b>Perbedaan:</b> Perbedaan penelitian ini terletak pada variabel moderasi yaitu kepuasan pengguna, subjek yang lebih spesifik pada mahasiswa.</p> <p><b>Kebaruan:</b> Kebaruan pada penelitian ini terletak pada menganalisis variabel terikat yaitu loyalitas pengguna melalui pendekatan analisis jalur dengan kepuasan sebagai variabel moderasi, serta menggunakan subjek mahasiswa aktif berdasarkan kuesioner untuk memastikan pengguna.</p>
6.	Oktaviani dkk. (2024)	Keputusan Penggunaan Dompet Digital Gopay dan OVO Memediasi Persepsi Kemudahan dan Keamanan terhadap Loyalitas Pelanggan	<p><b>Hasil Penelitian:</b> Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi kemudahan dan keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, baik secara langsung maupun tidak langsung melalui keputusan penggunaan dompet digital Gopay dan OVO sebagai variabel</p>

Tabel 6. Lanjutan

		<p>moderator.</p> <p><b>Persamaan:</b>          Persamaan penelitian ini terletak pada variabel bebas yaitu kemudahan, keamanan, dan variabel terikat yaitu loyalitas. Selain itu, metode penelitian yang sama yaitu analisis jalur dan menganalisis pengaruh langsung dan tidak langsung.</p> <p><b>Perbedaan:</b>          Perbedaan penelitian ini terletak pada objek penelitian yaitu dompet digital DANA, subjek penelitian di Universitas Lampung dan variabel moderasi mengenai kepuasan pengguna.</p> <p><b>Kebaruan:</b>          Kebaruan penelitian ini terletak pada kuesioner pengalaman nyata mahasiswa pengguna DANA, menggunakan kepuasan sebagai variabel moderasi, serta menerapkan analisis jalur.</p>
7.	Widiastuti, Adiba & Anwariyah (2024)	<p>Pengaruh Persepsi Keamanan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan Uang Elektronik (Studi Kasus pada Pengguna Aplikasi Dompet digital DANA</p> <p><b>Hasil Penelitian:</b>          Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pengguna dompet digital DANA, sedangkan persepsi keamanan tidak berpengaruh secara parsial, namun berpengaruh jika</p>

Tabel 6. Lanjutan

			<p>digabungkan dengan kepercayaan.</p> <p><b>Persamaan:</b>          Persamaan penelitian ini terletak pada salah satu variabel bebas yaitu keamanan dan variabel terikat yaitu loyalitas pengguna, objek penelitian pada DANA, serta pendekatan kuantitatif.</p> <p><b>Perbedaan:</b>          Perbedaan penelitian ini terletak pada variabel moderasi yaitu kepuasan pengguna, variabel bebas yaitu kemudahan transaksi, dan subjek lebih spesifik pada mahasiswa.</p> <p><b>Kebaruan:</b>          Kebaruan penelitian ini terletak pada rumusan masalah yang dibangun dari hasil kuesioner langsung dengan mahasiswa pengguna DANA, sehingga fokus penelitian benar-benar mencerminkan permasalahan aktual di lapangan. Selain itu, penambahan variabel terikat yaitu kemudahan transaksi dan variabel moderasi yaitu kepuasan pengguna.</p>
8.	Aldi & Metta (2023)	Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Pengalaman Pengguna dan Kepuasan Pelanggan Terhadap	<p><b>Hasil Penelitian:</b>          Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan dan pengalaman pengguna berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan, sedangkan</p>



Tabel 6. Lanjutan

		<p>Loyalitas Pelanggan pada Penggunaan Aplikasi Dompot Digital di Kalangan Mahasiswa Universitas Buddhi Dharma</p>	<p>kemudahan penggunaan tidak berpengaruh secara parsial. Secara simultan, ketiganya menjelaskan loyalitas pelanggan sebesar 50,5%.</p> <p><b>Persamaan:</b>            Persamaan penelitian ini terletak pada variabel terikat yaitu loyalitas pengguna dompet digital dikalangan mahasiswa dengan pendekatan kuantitatif, penggunaan variabel bebas yaitu kemudahan transaksi.</p> <p><b>Perbedaan:</b>            Perbedaan penelitian ini terletak pada objek penelitian yang lebih spesifik yaitu DANA dengan menambahkan variabel risiko keamanan serta kepuasan sebagai moderator. Selain itu, terdapat perbedaan lokasi, objek, dan waktu penelitian.</p> <p><b>Kebaruan:</b>            Kebaruan penelitian ini terletak pada penambahan variabel bebas yaitu risiko keamanan dan menempatkan kepuasan pengguna sebagai variabel moderasi, serta menggunakan analisis pengaruh langsung dan tidak langsung.</p>
9.	Ramdani, Darmawan, & Permatasari (2024)	<p>Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah (Studi pada</p>	<p><b>Hasil Penelitian:</b>            Penelitian menunjukkan bahwa kepercayaan dan kepuasan nasabah secara simultan maupun parsial</p>

Tabel 6. Lanjutan

Nasabah Bank BRI Unit Sodong)	<p>berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank BRI Unit Sodong. Kepercayaan berpengaruh positif meski rendah, sedangkan kepuasan berpengaruh lebih kuat. Semakin tinggi keduanya, semakin tinggi loyalitas nasabah.</p> <p><b>Persamaan:</b>          Persamaan penelitian terletak pada penelitian loyalitas pengguna keuangan digital dengan pendekatan kuantitatif, serta menguji variabel moderasi yaitu kepuasan dan variabel terikat yaitu loyalitas pengguna.</p> <p><b>Perbedaan:</b>          Perbedaan penelitian ini terletak pada fokus penelitian pada layanan digital DANA dengan variabel moderasi kepuasan pengguna dan analisis pengaruh langsung dan tidak langsung.</p> <p><b>Kebaruan:</b>          Kebaruan penelitian ini terletak pada meneliti sektor keuangan digital dengan konteks pengguna muda yang aktif, yaitu mahasiswa, berbeda dari penelitian sebelumnya yang terbatas pada layanan perbankan konvensional. Selain itu, penambahan variabel bebas yaitu kemudahan transaksi dan risiko keamanan serta kepuasan pengguna digunakan sebagai</p>
----------------------------------	---

---

			variabel moderasi.
10.	Rahmawati & Yuliana (2020)	Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan, dan Keamanan terhadap Keputusan Penggunaan Dompot digital pada Mahasiswa STIE Bank BPD Jateng.	<p><b>Hasil Penelitian:</b> Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kemudahan, dan keamanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan dompet digital.</p> <p><b>Persamaan:</b> Persamaan penelitian ini terletak pada topik dan pendekatan, yaitu penggunaan dompet digital oleh mahasiswa dengan metode kuantitatif. Keduanya menguji pengaruh variabel bebas seperti kemudahan dan keamanan terhadap perilaku pengguna.</p> <p><b>Perbedaan:</b> Perbedaan penelitian ini terletak pada penelitian objek yaitu DANA secara khusus, serta menggunakan kepuasan sebagai variabel moderasi untuk menganalisis pengaruh langsung dan tidak langsung.</p> <p><b>Kebaruan:</b> Kebaruan penelitian ini terletak pada variabel moderasi yaitu kepuasan, objek yang membahas aplikasi DANA secara spesifik, dan mengukur loyalitas sebagai variabel terikat. Selain itu, menggunakan model analisis yang kompleks, yaitu pengaruh langsung dan tidak langsung.</p>

---

#### **D. Kerangka Pikir**

Loyalitas pengguna terhadap suatu hal dapat dipengaruhi oleh cara mereka merasakan layanan yang digunakan. Loyalitas adalah bentuk keterikatan pengguna terhadap suatu layanan yang mendorong seseorang untuk terus menggunakannya secara konsisten. Loyalitas terhadap dompet digital DANA menggambarkan adanya keterikatan pengguna terhadap aplikasi DANA yang muncul dari pengalaman pribadi, tanpa adanya paksaan dari pihak lain. Loyalitas pengguna diduga dipengaruhi oleh beberapa faktor penting, antara lain kemudahan dalam melakukan transaksi, keamanan selama bertransaksi, serta tingkat kepuasan yang dirasakan pengguna saat menggunakan aplikasi.

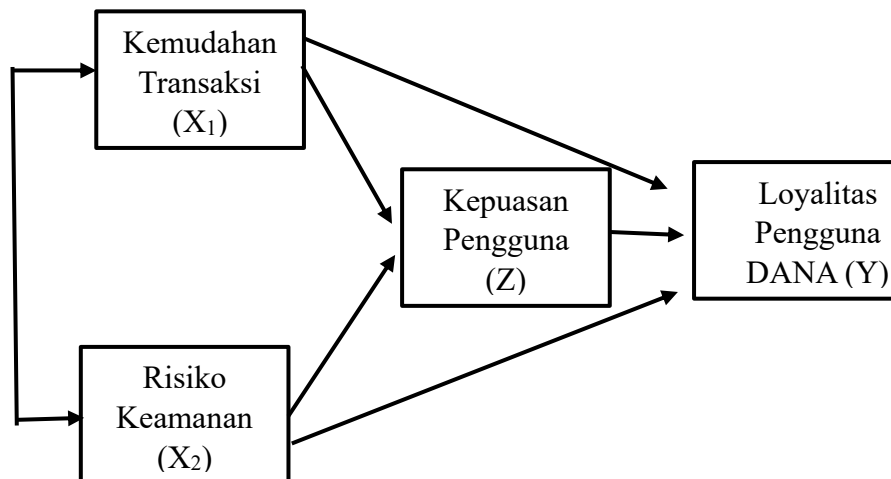
Salah satu faktor penting yang diduga memengaruhi loyalitas pengguna adalah kemudahan transaksi. Kemudahan transaksi memberikan pengalaman yang positif bagi pengguna karena dapat melakukan pembayaran dengan cepat, praktis, dan tidak rumit. Ketika pengguna merasa tidak mengalami kesulitan dalam mengakses fitur aplikasi, serta proses transaksi berjalan lancar, maka akan terbentuk kenyamanan dalam penggunaan yang berdampak pada meningkatnya loyalitas terhadap aplikasi. Sebaliknya, jika mahasiswa merasa fitur-fitur sulit digunakan, menu tampilan membingungkan, atau proses awal penggunaan kurang jelas, maka kemudahan transaksi dinilai rendah dan loyalitas cenderung menurun.

Selain kemudahan transaksi, faktor lain yang diduga memengaruhi loyalitas pengguna adalah risiko keamanan. Dalam transaksi digital, rasa aman menjadi hal utama yang dipertimbangkan oleh pengguna. Apabila pengguna merasa bahwa data pribadi dan transaksi mereka tidak dilindungi dengan baik, maka kepercayaan terhadap aplikasi akan berkurang. Risiko keamanan yang tinggi, seperti sistem autentikasi yang kurang optimal atau perlindungan data yang tidak memadai, menimbulkan keraguan dan berdampak pada rendahnya loyalitas pengguna. Oleh karena itu, keamanan yang baik dalam aplikasi akan memperkuat kepercayaan, dan pada akhirnya meningkatkan loyalitas.

Selain kemudahan transaksi, risiko keamanan juga diduga menjadi pertimbangan utama bagi pengguna dalam memilih dan tetap menggunakan layanan dompet digital. Keamanan yang tidak terjamin dapat menurunkan kepercayaan dan kepuasan pengguna terhadap layanan digital. Mawarni dkk. (2024:153) menyatakan bahwa risiko keamanan adalah potensi konsekuensi negatif akibat pelanggaran keamanan informasi, yang dapat mengganggu kelangsungan layanan dan menurunkan kepercayaan pengguna. Hal tersebut diperkuat oleh Shinta dkk. (2022) yang menekankan pentingnya perlindungan terhadap ancaman seperti pencurian data, manipulasi informasi, dan serangan siber. Oleh karena itu, penerapan sistem keamanan yang kuat, termasuk autentikasi, enkripsi, dan edukasi menjadi sangat penting untuk menjaga loyalitas.

Loyalitas pengguna tidak hanya dipengaruhi secara langsung oleh kemudahan transaksi dan risiko keamanan, tetapi juga diduga oleh tingkat kepuasan yang dirasakan selama menggunakan aplikasi. Kepuasan pengguna merupakan hasil evaluasi terhadap pengalaman penggunaan, termasuk sejauh mana aplikasi memenuhi harapan pengguna. Jika pengguna merasa puas karena kualitas layanan yang diterima sesuai harapan, maka kemungkinan besar akan muncul keinginan untuk terus menggunakan aplikasi. Sebaliknya, jika terdapat ketidaksesuaian antara harapan dan kenyataan, seperti pelayanan yang kurang responsif atau fitur yang tidak berjalan dengan baik, maka kepuasan akan menurun dan loyalitas pun ikut melemah.

Sehingga secara garis besar hubungan antar variabel penelitian dapat digambarkan sebagai berikut: Penelitian ini menggunakan variabel Kemudahan Transaksi ( $X_1$ ), Risiko Keamanan ( $X_2$ ), dan Kepuasan Pengguna ( $Z$ ) sebagai variabel moderasi, serta Loyalitas Pengguna ( $Y$ ) sebagai variabel terikat pada mahasiswa Program Studi Pendidikan Ekonomi Universitas Lampung. Oleh karena itu, dibuatlah rancangan penelitian sebagai berikut:



**Gambar 2. Kerangka Pikir**

#### **D. Hipotesis**

Berdasarkan kerangka pikir yang telah dijelaskan, maka hipotesis dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh parsial kemudahan transaksi terhadap kepuasan pengguna dompet digital DANA pada Mahasiswa Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung.
2. Terdapat pengaruh parsial risiko keamanan terhadap kepuasan pengguna dompet digital DANA pada Mahasiswa Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung.
3. Terdapat korelasi antara kemudahan transaksi dan risiko keamanan dompet digital DANA pada Mahasiswa Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung.
4. Terdapat pengaruh parsial kemudahan transaksi terhadap loyalitas pengguna dompet digital DANA pada Mahasiswa Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung.
5. Terdapat pengaruh parsial risiko keamanan terhadap loyalitas pengguna dompet digital DANA pada Mahasiswa Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung.
6. Terdapat pengaruh parsial kepuasan pengguna terhadap loyalitas pengguna

dompet digital DANA pada Mahasiswa Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung.

7. Terdapat pengaruh parsial kemudahan transaksi terhadap loyalitas pengguna melalui kepuasan pengguna dompet digital DANA pada Mahasiswa Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung.
8. Terdapat pengaruh parsial risiko keamanan terhadap loyalitas pengguna melalui kepuasan pengguna dompet digital DANA pada Mahasiswa Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung.
9. Terdapat pengaruh simultan antara kemudahan transaksi dan risiko keamanan terhadap Kepuasan Pengguna dompet digital DANA pada Mahasiswa Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung.
10. Terdapat pengaruh simultan antara kemudahan transaksi, risiko keamanan dan kepuasan pengguna terhadap loyalitas pengguna dompet digital DANA pada Mahasiswa Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung.

### **III. METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis dan Pendekatan Penelitian**

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan metode deskriptif verifikatif. Metode deskriptif digunakan untuk mengetahui nilai variabel mandiri tanpa membandingkan atau menghubungkan antarvariabel, sedangkan metode verifikatif untuk mengukur pengaruh antarvariabel dalam suatu situasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis jalur (*path analysis*). Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *ex post facto* dan survei. Pendekatan *ex post facto* dan survei digunakan karena penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antar variabel yang telah terjadi secara alami melalui pengumpulan data langsung dari responden tanpa manipulasi variabel. Data yang telah dikumpulkan kemudian diuji dan dianalisis menggunakan program SPSS versi 25 untuk mengetahui Pengaruh kemudahan transaksi dan risiko keamanan terhadap loyalitas pengguna dompet digital DANA dengan memperhatikan kepuasan pengguna pada Mahasiswa Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung.

#### **B. Populasi dan Sampel**

##### **1. Populasi**

Populasi yang digunakan pada penelitian ini adalah Mahasiswa Pendidikan Ekonomi angkatan 2022, 2023, dan 2024 Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung yang sudah pernah melakukan transaksi menggunakan aplikasi dompet digital DANA. Berikut ini adalah data jumlah mahasiswa Pendidikan Ekonomi Universitas Lampung yang sudah pernah melakukan transaksi menggunakan aplikasi dompet digital DANA.



**Tabel 7. Data Mahasiswa Aktif Program Studi Pendidikan Ekonomi**

No	Angkatan	Jumlah	
		Keseluruhan	Pengguna Dompot Digital DANA
1.	2022	102	45
2.	2023	77	27
3.	2024	103	26
	Total	282	98

Sumber: Hasil Survei Mahasiswa Pendidikan Ekonomi 2025

## 2. Sampel

Penelitian ini melibatkan sejumlah responden yang dipilih dengan mempertimbangkan kesesuaian dengan kebutuhan studi. Untuk menjamin data yang dihasilkan mencerminkan kondisi yang sebenarnya, langkah-langkah khusus dilakukan dalam menentukan sampel. Menurut Sugiyono, (2019:81) sampel ialah bagian dari populasi yang menjadi sumber data dalam penelitian, di mana populasi merupakan bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Metode yang digunakan dalam pengambilan sampel penelitian ini menggunakan metode *non-probability sampling* dengan menggunakan sampel jenuh. Menurut Sugiyono (2019) Sampling Jenuh adalah teknik pemilihan sampel apabila semua anggota populasi dijadikan sampel. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan Teknik Sampling Jenuh, di mana semua populasi dalam penelitian ini dijadikan sampel. Teknik ini dipilih karena jumlah populasi relatif terbatas dan seluruh anggota populasi memenuhi kriteria yang telah ditetapkan dalam penelitian. Oleh karena itu, seluruh populasi tersebut digunakan sebagai responden untuk memperoleh data yang lebih akurat dan representatif.

Jadi didapatkan hasil bahwa sampel yang akan diteliti pada penelitian ini berjumlah 98 responden dari Mahasiswa aktif Pendidikan Ekonomi Universitas Lampung angkatan 2022, 2023 dan 2024 yang memiliki dan pernah melakukan transaksi pada aplikasi dompet digital DANA.

### C. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel merupakan hal yang sangat penting, teknik pengambilan sampel yang digunakan harus sesuai dengan tujuan penelitian agar hasil yang diperoleh valid dan relevan. Menurut Sugiyono (2019:46) Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Teknik sampling merupakan teknik pengambilan sampel. Untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian, terdapat berbagai teknik sampling yang digunakan. Teknik sampling yang digunakan yaitu *Non Probability Sampling*.

*Non-probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel (Sugiyono, 2019:82). Teknik *Non Probability Sampling* yang dipilih yaitu dengan sampling Jenuh (sensus) yaitu metode penarikan sampel bila semua anggota populasi dijadikan sebagai sampel. Hal ini dilakukan apabila populasi tidak lebih dari 100. Sehingga dalam penelitian ini sampel yang di ambil adalah 98 sampel.

### D. Variabel Penelitian

Penelitian ini menggunakan tiga macam variabel, yaitu variabel bebas (*Exogeneous*), variabel terikat (*Endogeneous*), dan variabel moderasi (*Intervening*).

#### 1. Variabel Bebas (*Exogeneous*)

Variabel bebas (*exogeneous*) merupakan variabel yang menjadi sebab suatu perubahan dan timbulnya variabel terikat (*Endogeneous*). Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kemudahan transaksi ( $X_1$ ) dan risiko keamanan ( $X_2$ ).

#### 2. Variabel Terikat (*Endogeneous*)

Variabel terikat (*endogeneous*) merupakan variabel yang menjadi akibat atau variabel yang dipengaruhi karena adanya variabel bebas (*Exogeneous*). Variabel terikat dalam penelitian ini adalah loyalitas pengguna dompet digital

DANA (Y).

### 3. Variabel Moderasi (*Intervening*)

Variabel moderasi (*Intervening*) adalah variabel yang menjadi perantara atau penghubung antara variabel bebas (*Exogeneus*) dan variabel terikat (*Endogeneus*). Variabel moderasi dalam penelitian ini adalah kepuasan pengguna dompet digital DANA (Z).

## E. Definisi Konseptual Variabel

Definisi konseptual variabel penting karena membantu memahami arti dari setiap variabel yang akan diteliti, sebelum variabel diukur secara langsung dalam penelitian. Definisi konseptual variabel penelitian ini adalah sebagai berikut:

### 1. Kemudahan Transaksi ( $X_1$ )

Kemudahan dalam melakukan transaksi merupakan aspek utama yang memengaruhi efektivitas dan efisiensi layanan berbasis teknologi. Kemudahan transaksi adalah suatu persepsi seseorang yang tidak direpotkan oleh hal lain dalam melakukan transaksi. Artinya, semakin mudah suatu sistem digunakan, maka semakin besar kemungkinan seseorang akan merasa nyaman dan bersedia untuk terus menggunakannya dalam aktivitas transaksional.

### 2. Risiko Keamanan ( $X_2$ )

Risiko keamanan didefinisikan sebagai potensi konsekuensi yang tidak diinginkan dari pelanggaran keamanan informasi yang disebabkan oleh ancaman keamanan informasi. Risiko ini dapat menyebabkan kerusakan pada data, hilangnya informasi penting, serta mengganggu kepercayaan pengguna terhadap sistem yang digunakan. Oleh karena itu, pengelolaan risiko keamanan menjadi hal yang penting untuk melindungi informasi.

### 3. Loyalitas Pengguna (Y)

Loyalitas pengguna merupakan salah satu indikator utama keberhasilan sebuah produk atau layanan dalam mempertahankan pelanggan dalam jangka panjang. Loyalitas pelanggan adalah komitmen yang mendalam untuk melakukan pembelian ulang atau berlangganan kembali produk atau jasa pilihan secara konsisten di masa depan, meskipun ada pengaruh situasi dan upaya pemasaran yang berpotensi menyebabkan pelanggan beralih. Hal ini menunjukkan bahwa loyalitas bukan hanya soal frekuensi pembelian, tetapi mencerminkan kepercayaan dan keterikatan emosional pelanggan terhadap merek atau produk tertentu.

### 4. Kepuasan Pengguna (Z)

Kepuasan pengguna menjadi salah satu faktor utama yang menentukan keberhasilan produk atau layanan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan. Kepuasan pengguna adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Dengan kata lain, kepuasan terjadi apabila kinerja produk memenuhi atau bahkan melebihi harapan pengguna, sedangkan ketidakpuasan muncul ketika kinerja produk berada di bawah harapan tersebut.

## F. Definisi Operasional Variabel

Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengukuran interval dengan pendekatan *semantic differential*. Pendekatan *semantic differential* digunakan karena mampu menggambarkan persepsi, sikap, atau penilaian subjektif responden terhadap suatu objek penelitian secara lebih detail.

### 1. Kemudahan Transaksi ( $X_1$ )

Kemudahan transaksi diukur melalui skor yang diperoleh berdasarkan jawaban responden mengenai pengalaman kemudahan transaksi dengan indikator yang mencakup mudah dipelajari, dapat dikendalikan, fleksibel, mudah digunakan, jelas dan mudah dimengerti. Pengukuran ini menggunakan

skala *semantic differential* yang terdiri dari tujuh pilihan jawaban pada masing-masing butir pertanyaan dengan rentang nilai 7, 6, 5, 4, 3, 2, dan 1.

2. Risiko Keamanan ( $X_2$ )

Risiko keamanan diukur melalui skor yang diperoleh berdasarkan jawaban responden mengenai risiko keamanan dengan indikator yang mencakup kerahasiaan data, integritas data, otentikasi dan otorisasi, keamanan jaringan, serta kesadaran dan edukasi keamanan. Pengukuran ini menggunakan skala *semantic differential* terdiri dari tujuh alternatif pilihan jawaban pada masing-masing butir pertanyaan dengan rentang nilai 7, 6, 5, 4, 3, 2, dan 1.

3. Loyalitas Pengguna (Y)

Loyalitas pengguna diukur melalui skor yang diperoleh berdasarkan jawaban responden mengenai loyalitas pengguna dengan indikator yang mencakup niat pembelian ulang, pola konsumsi berulang, preferensi terhadap produk, komitmen pemilihan produk, dan keyakinan terhadap produk. Pengukuran ini terdiri dari tujuh alternatif pilihan jawaban pada masing-masing butir pertanyaan dengan rentang nilai 7, 6, 5, 4, 3, 2, dan 1.

4. Kepuasan Pengguna (Z)

Kepuasan pengguna diukur melalui skor yang diperoleh berdasarkan jawaban responden mengenai kepuasan pengguna dengan indikator yang mencakup kesesuaian kualitas, kualitas pelayanan, kesesuaian harapan, minat ulang pakai, dan kesediaan merekomendasikan. Pengukuran ini menggunakan skala *semantic differential* terdiri dari tujuh alternatif pilihan jawaban pada masing-masing butir pertanyaan dengan rentang nilai 7, 6, 5, 4, 3, 2, dan 1.

**Tabel 8. Definisi Operasional Variabel**

No	Variabel	Indikator	Pengukuran
1.	Kemudahan Transaksi ( $X_1$ )	1. Mudah dipelajari 2. Dapat dikendalikan 3. Fleksibel 4. Mudah digunakan 5. Jelas dan mudah dimengerti Davis (1989:320)	Interval dengan pendekatan <i>semantic differential</i>

Tabel 8. Lanjutan

2.	Risiko Keamanan (X <sub>2</sub> )	1. Kerahasiaan Data 2. Integritas Data 3. Otentikasi dan Otorisasi 4. Keamanan Jaringan 5. Kesadaran dan Edukasi Keamanan	Interval dengan pendekatan <i>semantic differential</i>
3.	Loyalitas Pengguna (Y)	Susanti dan Putra (2023) 1. Niat pembelian ulang 2. Pola konsumsi berulang 3. Preferensi terhadap produk 4. Komitmen pemilihan produk 5. Keyakinan terhadap produk	Interval dengan pendekatan <i>semantic differential</i>
4.	Kepuasan Pengguna (Z)	Tjiptono (2019:211) 1. Kesesuaian kualitas 2. Kualitas pelayanan 3. Kesesuaian harapan 4. Minat ulang pakai 5. Kesiediaan merekomendasikan	Interval dengan pendekatan <i>semantic differential</i>
		Kotler & Philip (2018:151)	

## G. Teknik Pengumpulan Data

Pemilihan teknik yang sesuai akan sangat menentukan keakuratan informasi yang dikumpulkan, yang akan berdampak langsung pada validitas temuan dan kesimpulan penelitian. Berikut ini terdapat sejumlah metode pengumpulan informasi yang diterapkan oleh penulis untuk mendapatkan data yang dapat mendukung pelaksanaan penelitian ini.

### 1. Angket /Kuesioner

Teknik angket/kuesioner efektif untuk mengumpulkan data kuantitatif secara sistematis dari sejumlah besar responden. Angket/kuesioner dipilih

dalam penelitian ini agar dapat mengumpulkan data kuantitatif dari banyak responden dengan cepat dan sistematis, sehingga hasilnya bisa dianalisis statistik.

## 2. Dokumentasi

Teknik dokumentasi penting untuk memperoleh data pendukung yang bersifat objektif dan historis, seperti laporan dan dokumen resmi. Dokumentasi digunakan dalam penelitian ini untuk melengkapi dan memperkuat data yang diperoleh angket dengan sumber data yang objektif dan valid seperti, dokumen resmi.

## 3. Observasi

Observasi bertujuan untuk memperoleh data yang objektif terkait perilaku, kondisi, atau proses yang terjadi pada subjek penelitian tanpa adanya intervensi langsung dari peneliti. Teknik ini digunakan karena membantu peneliti melihat keadaan nyata, mencatat hal-hal yang tidak bisa dijelaskan langsung, dan memahami kebiasaan subjek.

## H. Uji Persyaratan Instrumen

### 1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sejauh mana alat ukur yang digunakan dapat mengukur apa yang diinginkan. Uji validitas dilakukan dengan menggunakan program aplikasi SPSS dari data yang diperoleh melalui kuesioner dengan menggunakan rumus *product moment*. Metode *product moment* digunakan karena dapat mengukur seberapa kuat dan arah hubungan antara dua variabel secara kuantitatif dengan cara yang sederhana dan mudah dipahami. Rumus *product moment* menurut Rusman (2023:23) adalah sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N \sum X^2 - (\sum X)^2\}} \cdot \sqrt{\{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan:

$r_{xy}$  = Koefisien korelasi antara variabel x dan y

N = Jumlah sampe yang diteliti

X = Skor item

Y = Skor total Y

Instrumen penelitian dinyatakan valid apabila koefisien korelasi lebih besar r tabel dan sebaliknya, item pertanyaan dinyatakan tidak valid apabila koefisien korelasi kurang dari nilai r tabel.

a) Loyalitas Pengguna (Y)

Untuk mengetahui validitas dari instrumen tes yang digunakan yaitu terdiri dari 12 butir soal pilihan ganda, yang diuji menggunakan aplikasi SPSS 25 yang berdasarkan pada validitas korelasi *Product Moment* dari Pearson dengan kriteria rhitung > rtabel dengan  $\alpha$  0,05 maka instrument akan dinyatakan valid dan sebaliknya dinyatakan tidak valid. Untuk pengujian validitas ini menggunakan 20 responden dan didapat rtabel sebesar 0, 444. Berikut ini disajikan tabel hasil uji validitas instrument tes.

**Tabel 9. Hasil Uji Validitas Loyalitas Pengguna**

No Pernyataan	rhitung	Kondisi	rtabel	Simpulan
1.	0,778	>	0,444	Valid
2.	0,791	>	0,444	Valid
3.	0,705	>	0,444	Valid
4.	0,474	>	0,444	Valid
5.	0,786	>	0,444	Valid
6.	0,712	>	0,444	Valid
7.	0,685	>	0,444	Valid
8.	0,849	>	0,444	Valid
9.	0,736	>	0,444	Valid
10.	0,505	>	0,444	Valid
11.	0,606	>	0,444	Valid
12.	0,748	>	0,444	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS 25 Data 2025.



Berdasarkan data tabel instrumen validitas tes tersebut maka, dapat dilihat bahwa ke-12 butir soal pilihan ganda yang diujikan, ke-12 butir soal tersebut dinyatakan valid untuk digunakan dalam penelitian.

b) Kemudahan Transaksi ( $X_1$ )

Untuk mengetahui validitas dari instrumen tes yang digunakan yaitu terdiri dari 12 butir soal pilihan ganda, yang diuji menggunakan aplikasi SPSS 25 yang berdasarkan pada validitas korelasi *Product Moment* dari Pearson dengan kriteria  $r_{hitung} > r_{tabel}$  dengan  $\alpha 0,05$  maka instrument akan dinyatakan valid dan sebaliknya dinyatakan tidak valid. Untuk pengujian validitas ini menggunakan 20 responden dan didapat  $r_{tabel}$  sebesar 0,444. Berikut ini disajikan tabel hasil uji validitas instrument tes.

**Tabel 10. Hasil Uji Validitas Kemudahan Transaksi**

No Pernyataan	$r_{hitung}$	Kondisi	$r_{tabel}$	Simpulan
1.	0,699	>	0,444	Valid
2.	0,643	>	0,444	Valid
3.	0,606	>	0,444	Valid
4.	0,536	>	0,444	Valid
5.	0,826	>	0,444	Valid
6.	0,565	>	0,444	Valid
7.	0,756	>	0,444	Valid
8.	0,514	>	0,444	Valid
9.	0,748	>	0,444	Valid
10.	0,655	>	0,444	Valid
11.	0,789	>	0,444	Valid
12.	0,674	>	0,444	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS 25 Data 2025.

Berdasarkan data tabel instrumen validitas tes tersebut maka, dapat dilihat bahwa ke-12 butir soal pilihan ganda yang diujikan, ke-12 butir soal tersebut dinyatakan valid untuk digunakan dalam penelitian.

c) Risiko Keamanan ( $X_2$ )

Untuk mengetahui validitas dari instrumen tes yang digunakan yaitu terdiri dari 15 butir soal pilihan ganda, yang diuji menggunakan aplikasi

SPSS 25 yang berdasarkan pada validitas korelasi *Product Moment* dari Pearson dengan kriteria  $r_{hitung} > r_{tabel}$  dengan  $\alpha 0,05$  maka instrument akan dinyatakan valid dan sebaliknya dinyatakan tidak valid. Untuk pengujian validitas ini menggunakan 20 responden dan didapat  $r_{tabel}$  sebesar 0,444. Berikut ini disajikan tabel hasil uji validitas instrument tes.

**Tabel 11. Hasil Uji Validitas Risiko Keamanan**

No Pernyataan	$r_{hitung}$	Kondisi	$r_{tabel}$	Simpulan
1.	0,724	>	0,444	Valid
2.	0,617	>	0,444	Valid
3.	0,856	>	0,444	Valid
4.	0,729	>	0,444	Valid
5.	0,945	>	0,444	Valid
6.	0,637	>	0,444	Valid
7.	0,661	>	0,444	Valid
8.	0,872	>	0,444	Valid
9.	0,576	>	0,444	Valid
10.	0,782	>	0,444	Valid
11.	0,482	>	0,444	Valid
12.	0,849	>	0,444	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS 25 Data 2025.

d) Kepuasan Pengguna (Z)

Untuk mengetahui validitas dari instrumen tes yang digunakan yaitu terdiri dari 15 butir soal pilihan ganda, yang diuji menggunakan aplikasi SPSS 25 yang berdasarkan pada validitas korelasi *Product Moment* dari Pearson dengan kriteria  $r_{hitung} > r_{tabel}$  dengan  $\alpha 0,05$  maka instrument akan dinyatakan valid dan sebaliknya dinyatakan tidak valid. Untuk pengujian validitas ini menggunakan 20 responden dan didapat  $r_{tabel}$  sebesar 0,444. Berikut ini disajikan tabel hasil uji validitas instrumen tes.

**Tabel 12. Hasil Uji Validitas Kepuasan Pengguna**

No Pernyataan	r <sub>hitung</sub>	Kondisi	r <sub>tabel</sub>	Simpulan
1.	0,729	>	0,444	Valid
2.	0,580	>	0,444	Valid
3.	0,615	>	0,444	Valid
4.	0,694	>	0,444	Valid
5.	0,638	>	0,444	Valid
6.	0,784	>	0,444	Valid
7.	0,757	>	0,444	Valid
8.	0,756	>	0,444	Valid
9.	0,746	>	0,444	Valid
10.	0,747	>	0,444	Valid
11.	0,528	>	0,444	Valid
12.	0,747	>	0,444	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS 25 Data 2025.

## 2. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas digunakan untuk menunjukkan sejauh mana alat ukur dapat digunakan dan dipercaya dalam mengukur instrumen penelitian. Dalam penelitian ini uji reliabilitas menggunakan *Alfa Cronbach*. Berikut adalah rumus menurut Rusman (2024:34) yang digunakan.

$$r_{11} = \left[ \frac{k}{(k-1)} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \sigma^2_b}{\sigma^2_t} \right]$$

Keterangan:

$r_{11}$  = Reliabilitas instrumen

$k$  = banyaknya butir pertanyaan

$\sum \sigma^2_b$  = jumlah varians butir

$\sigma^2_t$  = varians total

Selanjutnya berdasarkan perhitungan *Alfa Cronbach* dibandingkan dengan  $r$  dari tabel korelasi product moment, dengan kriteria apabila  $r_{hitung} > r_{tabel}$  dengan tingkat signifikan 0,60 maka instrumen adalah reliabel dan sebaliknya apabila  $r_{hitung} < r_{tabel}$  dengan tingkat signifikan 0,05 maka instrumen tidak reliabel.

**Tabel. 13 Kategori Besarnya Reabilitas**

Koefisien r	Reabilitas
0,8000 – 1.0000	Sangat tinggi
0,6000 – 0,7999	Tinggi
0,4000 – 0,5999	Sedang/cukup
0,2000 – 0,3999	Rendah
0,0000 – 0,1999	Sangat rendah

Sumber: Rusman (2023:30)

Melalui kriteria uji reliabilitas dengan rumus Alpha yakni apabila  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dengan taraf signifikansi 0,60 maka alat ukur tersebut reliabel dan juga sebaliknya (Rusman, 2023: 40). Berikut disajikan tabel hasil reliabilitas angket pada 20 responden dengan 12 item pernyataan.

**Tabel 14. Uji Reliabilitas Loyalitas Pengguna****Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of items
,901	12

Sumber: Pengolahan Data 2025.

Berdasarkan data tersebut diperoleh nilai *Cronbach's Alpha* sebesar  $0,901 > 0,60$  maka dapat disimpulkan bahwa loyalitas pengguna memiliki tingkat reliabilitas yang “Sangat Tinggi”.

**Tabel 15. Uji Reliabilitas Kemudahan Transaksi****Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of items
,883	12

Sumber: Pengolahan Data 2025.

Berdasarkan data tersebut diperoleh nilai *Cronbach's Alpha* sebesar  $0,883 > 0,60$  maka dapat disimpulkan bahwa kemudahan transaksi memiliki tingkat reliabilitas yang “Sangat Tinggi”.

**Tabel 16. Uji Reliabilitas Risiko Keamanan**

<b>Reliability Statistics</b>	
<b>Cronbach's Alpha</b>	<b>N of items</b>
,920	12

Sumber: Pengolahan Data 2025.

Berdasarkan data tersebut diperoleh nilai *Cronbach's Alpha* sebesar  $0,920 > 0,60$  maka dapat disimpulkan bahwa risiko keamanan memiliki tingkat reliabilitas yang “Sangat Tinggi”.

**Tabel 17. Uji Reliabilitas Kepuasan Pengguna**

<b>Reliability Statistics</b>	
<b>Cronbach's Alpha</b>	<b>N of items</b>
,899	12

Sumber: Pengolahan Data 2025.

Berdasarkan data tersebut diperoleh nilai *Cronbach's Alpha* sebesar  $0,899 > 0,60$  maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna memiliki tingkat reliabilitas yang “Sangat Tinggi”.

## I. Uji Asumsi Klasik

Penggunaan regresi linear ganda sebagai alat analisis memerlukan pemenuhan sejumlah persyaratan terlebih dahulu. Jika persyaratan tersebut terpenuhi, maka regresi linear ganda dapat diterapkan. Beberapa syarat yang perlu diuji antara lain sebagai berikut

### 1. Uji Linearitas Garis Regresi

Pengujian kelinieran dan keberartian garis regresi pada penelitian ini menggunakan metode *Ramsey Test*. Uji ini dilakukan untuk mengetahui apakah model regresi telah sesuai atau terdapat bentuk spesifikasi yang salah. Statistik F digunakan karena dapat mengukur apakah model secara keseluruhan signifikan dalam menjelaskan variasi data. Rumus yang digunakan menurut Rusman (2023:146) adalah sebagai berikut:

$$F = \frac{(R^2_{New} - R^2_{old})/m}{(1 - R^2_{New})/(n - k)}$$

Keterangan:

m = jumlah variabel bebas yang baru masuk

n = jumlah observasi

k = banyaknya parameter

untuk melakukan uji linearitas diperlakukan adanya rumus hipotesis:

H<sub>0</sub> = model regresi berbentuk linear

H<sub>1</sub> = model regresi berbentuk non linear

Kriteria pengujian hipotesis yaitu:

Tolak H<sub>0</sub> jika F<sub>hitung</sub> > F<sub>tabel</sub> dengan α 0,05 dan dk pembilang = m dan dk penyebut = n-k maka model regresi adalah tidak linear, sebaliknya model regresi adalah linear.

## 2. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dilakukan untuk mengetahui hubungan linier antar variabel bebas dalam penelitian. Hubungan linier yang tinggi antar variabel bebas dapat menyebabkan kesulitan dalam mengidentifikasi pengaruh masing-masing variabel terhadap variabel terikat. Untuk mendeteksi adanya korelasi antar variabel bebas, digunakan statistik korelasi *product moment* dari Pearson dengan rumus sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N \sum X^2 - (\sum X)^2\}} \cdot \sqrt{\{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan :

r<sub>xy</sub> = koefisien korelasi antara variabel X dan Y

N = jumlah sampel

X = skor gejala X

Y = Skor total Y

Rumusan hipotesis:

$H_0$  = tidak terdapat hubungan antar variabel eksogen

$H_1$  = terdapat hubungan antar variabel eksogen

Dalam penelitian ini uji multikolinearitas mengaplikasikan model *Tolerance* (TOL) dan *Variance Inflation Factor* (VIF). Kriteria pengambilan keputusan sebagai berikut:

- a. Mengaplikasikan model Tolerance (TOL). Apabila nilai Tolerance  $> 0,10$  tidak ada indikasi multikolinearitas di antara variabel independen yang sedang diteliti sebaliknya, jika nilai Tolerance  $< 0,10$  ini mengindikasikan adanya multikolinearitas di antara variabel independen yang diteliti.
- b. Mengaplikasikan model Variance Inflation Factor (VIF). apabila nilai VIF  $< 10$  maka antara variabel bebas yang diteliti tidak terdapat adanya gejala multikolinearitas, dan apabila sebaliknya nilai VIF  $> 10$  maka antara variabel bebas yang diteliti terdapat adanya gejala multikolinearitas (Sugiyono, 2019:278–280).

### 3. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi dilakukan dengan menggunakan statistik *Lagrange Multiplier (LM Test)*. Statistik *Lagrange Multiplier (LM Test)* digunakan karena Statistik ini digunakan karena mampu mendeteksi adanya autokorelasi pada residual regresi, yang dapat menyebabkan pelanggaran asumsi klasik dan mengganggu keakuratan estimasi parameter. Rumus yang digunakan dalam pengujian menggunakan statistik *Lagrange Multiplier (LM Test)* menurut Rusman (2024:154) adalah sebagai berikut:

$$LM = (n-1) \times R^2$$

Keterangan:

LM = Statistik *Lagrange Multiplier*

n = Jumlah observasi

$R^2$  = Koefisien determinasi

Rumusan Hipotesis:

$H_0$  = Tidak ada autokorelasi antara data yang diamati

$H_1$  = Terdapat autokorelasi antara data yang diamati

Dengan kriteria pengujian, apabila K Square (Chi Kuadrat)  $X^2_{hitung} > X^2_{tabel}$  maka terjadi gejala autokorelasi, sebaliknya jika  $X^2_{hitung} < X^2_{tabel}$  maka tidak terjadi adanya gejala autokorelasi.

#### 4. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah variasi residual absolut konsisten di seluruh pengamatan. Pengujian dilakukan dengan menggunakan uji *Rank Spearman* karena metode bersifat nonparametrik dan tidak mengharuskan data berdistribusi normal, sehingga cocok untuk data yang tidak memenuhi asumsi normalitas. Koefisien korelasi *Rank Spearman* menurut Suliyanto (dalam Rusman, 2023:162) didefinisikan sebagai berikut:

$$P_{xy} = 1 - 6 \left| \frac{\sum d_1^2}{n(n^2 - 1)} \right|$$

Keterangan:

$P_{xy}$  = koefisien korelasi spearman

6 = konstanta

$\sum d_1^2$  = Kuadrat selisish anatar ranking dua variabel, yaitu selisih ranking nilai residual mutlak dan variable bebas.

n = Jumlah pengamatan

Untuk menguji hipotesis digunakan statistik t menurut Suliyanto (dalam Rusman 2023:162) dengan rumus:

$$t = \frac{P_{xy} \sqrt{n - 2}}{\sqrt{1 - P_{xy}^2}}$$

Keterangan:

t = nilai statistik uji t untuk menguji signifikansi koefisien korelasi

$P_{xy}$  = koefisien korelasi Rank Spearman antara variabel X dan Y

n = jumlah sampel atau data yang digunakan dalam penelitian



Rumusan hipotesis:

$H_0$  = Tidak ada hubungan yang sistematis antara variabel yang menjelaskan dan nilai mutlak dari residual.

$H_1$  = Ada hubungan yang sistematis antara variabel yang menjelaskan dan nilai mutlak dari residual.

Kriteria pengujian sebagai berikut:

Kriteria pengujian sebagai berikut: Apabila nilai sig. (2-tailed)  $< \alpha = 0,05$  maka dapat dinyatakan persamaan regresi yang terbentuk mengandung gejala heteroskedastisitas diantara data pengamatan tersebut atau tolak  $H_0$ , demikian sebaliknya apabila nilai sig. (2-tailed)  $> \alpha = 0,05$  maka dapat dinyatakan persamaan regresi yang terbentuk tidak mengandung gejala heteroskedastisitas diantara data pengamatan atau terima  $H_0$  atau jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  dengan  $dk = n - 2$  dan  $q$  tertentu (Rusman, 2023:162).

## J. Pengujian Hipotesis

Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji regresi linier dengan analisis jalur. Analisis jalur digunakan karena untuk mengidentifikasi hubungan sebab-akibat antar variabel, dengan maksud untuk menjelaskan pengaruh langsung maupun tidak langsung dari variabel eksogen terhadap variabel endogen.

### 1. Persyaratan Analisis Jalur (*Path Analysis*)

Penggunaan analisis jalur dalam analisis data penelitian ini didasarkan pada beberapa asumsi sebagai berikut:

- a. Hubungan antar-variabel adalah linier, artinya perubahan yang terjadi pada variabel merupakan fungsi perubahan linier dari variabel lainnya yang bersifat kausal.
- b. Variabel-variabel residual tidak berkorelasi dengan variabel yang mendahuluinya, dan tidak juga berkorelasi dengan variabel yang lain.
- c. Dalam model hubungan variabel hanya terdapat jalur kausal/sebab

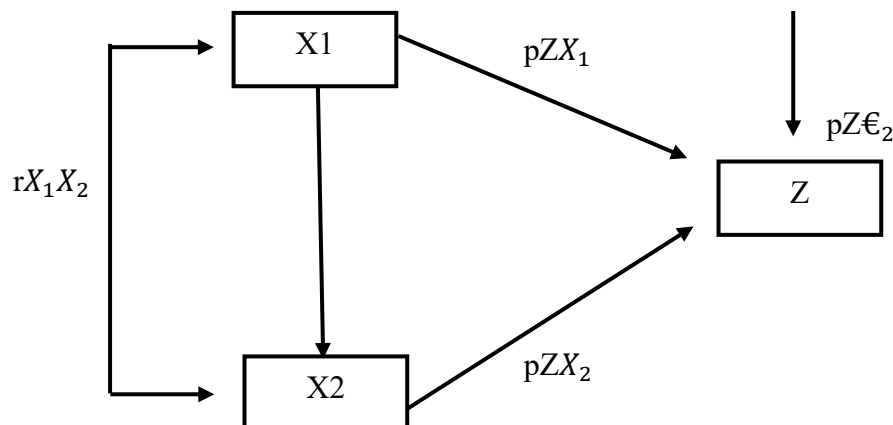
akibat searah.

- d. Data setiap variabel yang dianalisis adalah data interval dan berasal dari sumber yang sama.

## 2. Model Analisis Jalur

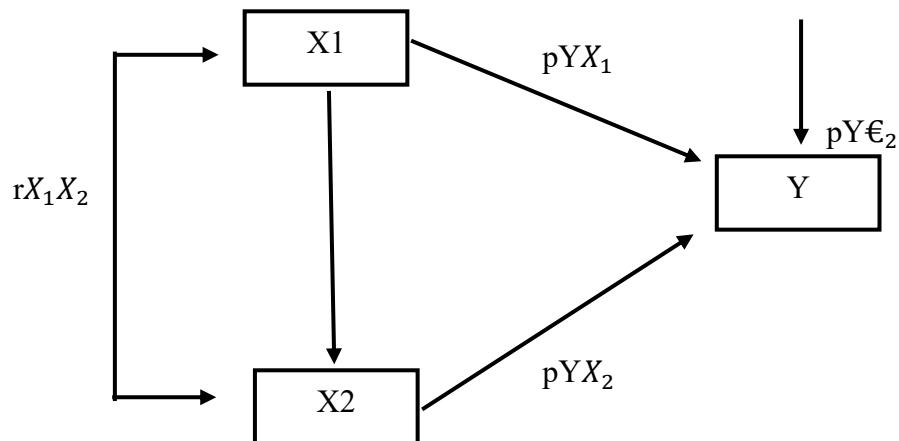
Untuk melakukan uji hipotesis analisis jalur perlu melakukan beberapa langkah berikut:

- a. Merumuskan hipotesis dan persamaan struktural struktur  $Y = P_{xy1}X_1 + P_{xy2}X_2 + P_y \frac{1}{y}$
- b. Menghitung koefisien jalur yang berdasarkan koefisien regresi gambar sesuai dengan hipotesis yang diajukan diagram jalur lengkapi dengan model struktural dan persamaan struktural



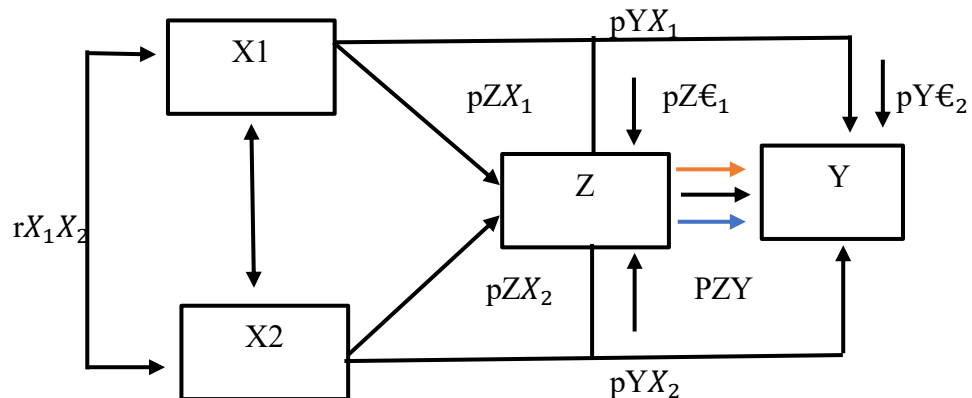
**Gambar 3. Diagram Jalur Substruktur 1**

Substruktur 1 menjelaskan pengaruh kemudahan transaksi ( $X_1$ ) dan risiko keamanan ( $X_2$ ) secara langsung terhadap kepuasan pengguna ( $Z$ ). Panah dari variabel bebas menuju  $Z$  menunjukkan bahwa variabel diasumsikan memberikan pengaruh terhadap kepuasan pengguna. Model ini digunakan untuk mengetahui pengaruh parsial dari masing-masing variabel terhadap kepuasan, serta pengaruh simultan ketika keduanya diuji secara bersama.



**Gambar 4. Diagram Jalur Substruktur 2**

Substruktur 2 menggambarkan pengaruh kemudahan transaksi ( $X_1$ ) dan risiko keamanan ( $X_2$ ) secara parsial terhadap loyalitas pengguna ( $Y$ ) dalam penggunaan dompet digital DANA. Panah dari  $X_1$  dan  $X_2$  ke  $Y$  menunjukkan bahwa masing-masing variabel diuji secara terpisah dalam memengaruhi loyalitas. Model ini digunakan untuk mengetahui sejauh mana kemudahan penggunaan dan keamanan sistem berperan dalam mendorong pengguna untuk setia menggunakan DANA.



**Gambar 5. Diagram Jalur Substruktur 3**

Substruktur 3 menjelaskan pengaruh simultan dari kemudahan transaksi ( $X_1$ ) dan risiko keamanan ( $X_2$ ) terhadap loyalitas pengguna ( $Y$ ) melalui kepuasan pengguna ( $Z$ ) sebagai variabel moderasi. Dalam model ini, panah dari  $p_{YX_1}$  dan dari  $Y$  menggambarkan jalur tidak langsung  $X_1$  terhadap  $Y$  melalui  $Z$ . Begitu pula panah dari  $p_{YX_2}$  lalu ke  $Y$  menunjukkan pengaruh tidak

langsung  $X_2$  terhadap  $Y$  melalui kepuasan pengguna. Dengan demikian, Substruktur 3 berfungsi untuk mengukur apakah kepuasan pengguna mampu memediasi hubungan antara kedua variabel bebas dengan loyalitas.

Analisis ini akan menunjukkan apakah pengaruh simultan tersebut signifikan, dan apakah sifat moderasi yang terjadi adalah penuh (*full mediation*) atau sebagian (*partial mediation*). Hasil dari substruktur ini penting untuk memahami peran kepuasan pengguna sebagai penghubung antara persepsi pengguna terhadap aplikasi dan keputusan mereka untuk tetap setia menggunakannya.

Keterangan:

$X_1$  = Kemudahan Transaksi

$X_2$  = Risiko Keamanan

$Z$  = Kepuasan Pengguna

$Y$  = Loyalitas Pengguna

$pYX_1$  = Koefisien jalur  $X_1$  terhadap  $Y$

$pYX_2$  = Koefisien jalur  $X_2$  terhadap  $Y$

$pZX_1$  = Koefisien jalur  $X_1$  terhadap  $Z$

$pZX_2$  = Koefisien jalur  $X_2$  terhadap  $Z$

$pX_1YZ$  = Koefisien jalur  $X_1$  terhadap  $Y$  melalui  $Z$

$pX_2YZ$  = Koefisien jalur  $X_2$  terhadap  $Y$  melalui  $Z$

Koefisien jalur digunakan untuk menunjukkan pengaruh langsung variabel eksogen terhadap variabel-variabel endogen. Koefisien jalur (*path Coefficient*) dilambangkan dengan  $p$  untuk setiap variabel eksogen.

### 3. Menghitung Koefisien Jalur Secara Simultan (Keseluruhan)

Rumusan Hipotesis:

$H_0$  = Tidak ada pengaruh secara simultan antara variabel ( $pX_1Y_1 \neq 0$ )

$H_1$  = ada pengaruh secara simultan antar variabel ( $pY_1X_1 = 0$ )

Kaidah pengujian signifikansi menurut Ghazali (2018:95), sebagai berikut:

$$F = \frac{(n - k)R_{yxk}^2}{K(1 - R_{yxk}^2)}$$

Keterangan:

n = jumlah sampel

k = jumlah variabel bebas

$R_{yxk}^2$  = R square

Adapun kriteria ujinya yaitu, jika maka  $F_{hitung} < F_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak artinya terdapat pengaruh secara simultan antar variabel dan sebaliknya jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima artinya tidak ada pengaruh antar variabel.

#### 4. Menghitung Koefisiensi Jalur Secara Parsial (Individu)

Rumus Hipotesis:

$H_0$  = Tidak ada pengaruh secara parsial antar variabel ( $\rho_{X_1 Y_1} \geq 0$ )

$H_1$  = ada pengaruh secara simultan antar variabel ( $\rho_{Y_1 X_1} \leq 0$ )

Adapun kaidah pengujiannya adalah uji t menurut Ghazali, Imam. (2018:96), dengan rumus sebagai berikut:

$$t = \frac{r \sqrt{n - (k + 1)}}{\sqrt{1 - r^2}}$$

Keterangan:

n = jumlah sampel

t = nilai korelasi parsial

k = jumlah variabel bebas

langkah selanjutnya adalah hasil hipotesis hitung dibandingkan dengan tabel dengan ketentuan sebagai berikut:

- a. Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima yaitu tidak ada pengaruh antar variabel.
- b. Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak yaitu ada pengaruh antar variabel.

Untuk mengetahui tingkat signifikansi analisis jalur bandingkan antar nilai probabilitas 0,05 dengan nilai probabilitas Sig. dengan dasar pengambilan keputusan sebagai berikut:

- a. Jika nilai probabilitas  $0,05 < \text{probabilitas sig}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak, artinya tidak signifikan.
- b. Jika nilai probabilitas  $0,05 > \text{probabilitas sig}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak, artinya signifikan.

## **5. Meringkas Dari Menyimpulkan**

Setelah perhitungan dilakukan secara parsial dan simultan, keputusan dapat diambil berdasarkan hasil tersebut. Hasil akan valid jika data yang digunakan lengkap dan instrumen yang sesuai.

## **V. SIMPULAN DAN SARAN**

### **A. Simpulan**

Berdasarkan hasil analisis data dan pengujian hipotesis mengenai pengaruh kemudahan transaksi, risiko keamanan, kepuasan, dan loyalitas pengguna dompet digital DANA pada mahasiswa Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Ada pengaruh parsial yang positif dan signifikan kemudahan transaksi terhadap kepuasan pengguna dompet digital DANA pada mahasiswa Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung. Hal ini menunjukkan bahwa semakin mudah transaksi yang dirasakan oleh pengguna dalam menggunakan aplikasi DANA, semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan.
2. Ada pengaruh parsial yang negatif dan signifikan risiko keamanan terhadap kepuasan pengguna dompet digital DANA pada mahasiswa Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung. Artinya, semakin rendah risiko keamanan yang dirasakan, semakin tinggi kepuasan pengguna.
3. Ada hubungan negatif yang signifikan antara kemudahan transaksi dengan risiko keamanan pada pengguna dompet digital DANA pada mahasiswa Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung. Pengguna yang menemukan fitur transaksi sederhana dan cepat akan menganggap aplikasi dompet digital DANA tidak rumit dan relatif aman, sehingga rasa khawatir terhadap risiko menjadi berkurang.

4. Ada pengaruh parsial yang positif dan signifikan kemudahan transaksi terhadap loyalitas pengguna dompet digital DANA pada mahasiswa Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung. Hal ini menunjukkan bahwa semakin mudah proses transaksi dilakukan, maka semakin tinggi kecenderungan pengguna untuk tetap menggunakan aplikasi DANA secara konsisten.
5. Ada pengaruh parsial yang negatif dan signifikan risiko keamanan terhadap loyalitas pengguna dompet digital DANA pada mahasiswa Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung. Hal ini berarti bahwa semakin rendah risiko keamanan yang dirasakan, maka semakin tinggi loyalitas pengguna.
6. Ada pengaruh parsial yang positif dan signifikan kepuasan pengguna terhadap loyalitas pengguna dompet digital DANA pada mahasiswa Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung. Kepuasan yang timbul karena pengalaman yang menyenangkan, kemudahan akses, dan keamanan layanan akan membuat pengguna lebih setia dan merekomendasikan aplikasi kepada orang lain.
7. Ada pengaruh tidak langsung kemudahan transaksi terhadap loyalitas pengguna melalui kepuasan pengguna dompet digital DANA pada mahasiswa Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung. Hal ini menunjukkan bahwa kemudahan transaksi tidak hanya berpengaruh secara langsung terhadap loyalitas, tetapi juga melalui kepuasan sebagai perantara. Pengguna yang merasa transaksi mudah dilakukan akan puas dan pada akhirnya memilih untuk tetap menggunakan aplikasi.
8. Ada pengaruh tidak langsung risiko keamanan terhadap loyalitas pengguna melalui kepuasan pengguna dompet digital DANA pada mahasiswa Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung. Hal ini berarti risiko keamanan yang rendah meningkatkan kepuasan, dan kepuasan tersebut mendorong



pengguna untuk tetap setia menggunakan aplikasi DANA loyalitas pengguna.

9. Ada pengaruh simultan kemudahan transaksi dan risiko keamanan terhadap kepuasan pengguna dompet digital DANA pada mahasiswa Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung. Semakin mudah transaksi dan semakin rendah risiko keamanan yang dirasakan, maka semakin besar tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan dompet digital DANA.
10. Ada pengaruh simultan kemudahan transaksi, risiko keamanan, dan kepuasan terhadap loyalitas pengguna dompet digital DANA pada mahasiswa Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung. Hal ini menunjukkan bahwa loyalitas pengguna tidak hanya dipengaruhi oleh kemudahan transaksi dan risiko keamanan secara langsung, tetapi juga melalui kepuasan sebagai variabel penghubung.

## **B. Saran**

Berdasarkan simpulan hasil penelitian yang telah diperoleh, maka saran yang dapat diberikan peneliti adalah sebagai berikut:

1. Mahasiswa perlu mempelajari dan memahami fitur-fitur utama pada aplikasi DANA agar proses transaksi dapat dilakukan secara lebih mudah dan efisien.
2. Pihak DANA perlu melakukan penyederhanaan tampilan aplikasi, memperjelas menu, serta mempermudah alur penggunaan agar transaksi lebih praktis bagi seluruh pengguna.
3. Mahasiswa hendaknya meningkatkan kewaspadaan dengan menjaga kerahasiaan PIN maupun OTP serta memanfaatkan fitur keamanan yang tersedia.

4. Mahasiswa diharapkan bersikap lebih teliti dalam melakukan setiap transaksi agar terhindar dari kesalahan pembayaran maupun potensi kerugian.
5. Pihak DANA perlu memperkuat sistem keamanan melalui penerapan autentikasi berlapis, perlindungan data pribadi yang lebih ketat, serta pemberitahuan real-time agar kepercayaan pengguna semakin meningkat.
6. Mahasiswa sebaiknya segera memanfaatkan layanan pelanggan atau pusat bantuan yang disediakan DANA apabila menghadapi kendala, sehingga permasalahan dapat terselesaikan dengan cepat.
7. Mahasiswa dianjurkan untuk mengutamakan aspek keamanan dan kenyamanan transaksi dibandingkan hanya berpindah aplikasi karena adanya promosi dari *platform* lain.
8. Penggunaan DANA sebaiknya difokuskan pada kebutuhan yang penting dan bermanfaat, sehingga dapat membantu mahasiswa mengendalikan pengeluaran serta menghindari perilaku konsumtif.
9. Mahasiswa yang memperoleh pengalaman positif dalam penggunaan DANA dapat membagikan pengalamannya kepada teman sebaya guna meningkatkan rasa percaya dan loyalitas terhadap aplikasi.
10. Pihak DANA diharapkan meningkatkan kualitas layanan dengan memberikan respon yang cepat terhadap keluhan, menyediakan fitur yang sesuai kebutuhan mahasiswa, serta menghadirkan program promosi yang berkelanjutan untuk menjaga loyalitas pengguna.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anugrah, R. 2020. Pengaruh Kemudahan Penggunaan terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Dompot Digital. *Jurnal Teknologi Informasi*, 15(2), 45–53.
- Alamsha, M. R., & Purnama, A. 2022. Evaluasi Kualitas Produk Dompot Digital DANA Menggunakan Model E-Service Quality. *Selekta Manajemen: Jurnal Mahasiswa Bisnis & Manajemen*, 6(1), 22–30.
- Aldi S., & Metta S. 2023. Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Pengalaman Pengguna dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Penggunaan Aplikasi Dompot digital (Dompot digital) di Kalangan Mahasiswa Universitas Buddhi Dharma. *Jurnal Riset Positif*, 1(2), 249–260.
- Ardani, M., & Subarjo. 2025. Pengaruh E-Service Quality, E-Trust, dan E-Satisfaction terhadap E-Loyalty Pengguna E-Wallet DANA di Yogyakarta. *HEMAT: Journal of Humanities Education Management Accounting and Transportation*, 2(1).
- Ardiansyah, F., Soesanto, E., & Sifana, H. 2024. Implementasi Nilai-Nilai Kebangsaan Berbasis UUD 1945 dalam Pengaruh Keamanan Data dan Kemudahan Bertransaksi terhadap Minat Beli Mahasiswa melalui Dompot Digital DANA. *Jurnal Penelitian Bisnis dan Manajemen*, 2(2), 55–64.
- Arfah, Y., & Cindranata, Y. 2024. Pengaruh Kemudahan Transaksi dan Diskon Terhadap Loyalitas Pelanggan serta Dampaknya pada Kepuasan Pelanggan Pengguna DANA (Studi Kasus Pada Konsumen Toko Kanaya Ponsel & Brilink di Sei Rampah). *Jurnal Digital Business*, 3(1), 33–42.
- Aryani, D., & Rosinta, F. 2011. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Bisnis & Birokrasi: Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, 17(2), 114–126.

- Asikin, D. D., & NurShyfa, E. 2023. Pengaruh Promosi dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan E-Wallet (DANA) di Kota Cimahi, Jawa Barat. *Studi Ilmu Manajemen dan Organisasi*, 4(2), 101–113.
- Astuti, Y. W., Agriyanto, R., & Turmudzi, A. 2020. Pengaruh Kualitas Layanan, Nilai Nasabah, Kepercayaan, dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Layanan Mobile Banking Syariah. *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*, 19(3), 134–158.
- Azhara, R., & Rozza, S. 2024. Pengaruh Persepsi Risiko, Persepsi Keamanan, dan User Experience Terhadap Loyalitas Nasabah Menggunakan Aplikasi BSI Mobile. *Prosiding Seminar Nasional Akuntansi dan Manajemen*, 3, 1–15.
- Azhari, M. A., & Nurhadi, M. 2022. Kemudahan Penggunaan, Resiko, dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Repurchase Intention pada Situs Belanja Online Shopee. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 21(3), 1–10.
- Basu, Swasta dan Irawan. 2021. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty.
- Chen, L., & Zhao, Y. 2023. Digital Payment Systems and Financial Inclusion: A Global Perspective. *Journal of Financial Innovation*, 9(2), 115-130.
- Davis, F. D. 1989. Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly: Management Information Systems*, 13(3), 319–339.
- Dewi, F. S. 2021. Pengaruh Perceived Security Dan Perceived Usefulness Terhadap Customer Loyalty Dengan Customer Satisfaction Sebagai Intervening: Studi Kasus E-Wallet. *Jurnal Manajemen Teknologi*, 1–11
- Eid, M. I. 2011. *Determinants of E-Commerce Customer Satisfaction, Trust, and Loyalty in Saudi Arabia Determinants of E-Commerce Customer Satisfaction, Trust*. Saudi Arabia: King Fahd University of Petroleum & Minerals Press.
- Endriana, T. D., & Purwanto, N. 2022. Pengaruh Persepsi Kemudahan Dan Persepsi Risiko Penggunaan Aplikasi Reservasi Online Agoda Terhadap Kepuasan Konsumen Di Kota Jombang. *Prosiding Seminar Nasional Pariwisata dan Kewirausahaan (SNPK)*, 473–478.
- Fahmi, I. 2017. *Manajemen risiko: Teori dan aplikasinya*. Pustaka Pelajar.
- Ghozali, I. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, hlm. 76–78.

- Ginting, D. B., & Natalia, J. 2018. Analisis Pengaruh Kelengkapan Fitur, Kemudahan Penggunaan, Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, dan Manfaat Terhadap Kepuasan Penggunaan Aplikasi serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pengguna Aplikasi Viu. *Media Informatika*, 17(3), 148–164.
- Hasyim, H., Sinurat, M. A., Tarigan, D., & Hutahaeen, R. 2025. Pengaruh Penggunaan E-Wallet dan Mobile Banking Terhadap Kemudahan Bertransaksi di Era Digital: Studi Pada Mahasiswa Universitas Negeri Medan. *JLEB: Journal of Law Education and Business*, 3(1), 1–12.
- Hafizh, A., Rahma, T. I. F., & Jannah, N. 2023. Pengaruh Kualitas Layanan dan Kemudahan Terhadap Loyalitas Nasabah Mobile Banking BSI Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening. *Ad-Deenar: Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, 7(2)
- Harijanto, A., & Watson, R. 2022. Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Digital Pada Aplikasi Pembayaran Mobile. *Jurnal Bisnis Digital dan Manajemen*, 14(2), 145–158.
- Hafidhuiddin, M., & Azizah, N. 2023. Kualitas Informasi dan Kemudahan Penggunaan Aplikasi Dompot Digital terhadap Kepuasan Pengguna. *Jurnal Sistem Informasi*, 19(1), 12–20.
- Heryan, P., Wahyuni, S., Rachma, S., & Djuanda, G. 2025. *Pengendalian risiko pada UMKM Sate*. Sukoharjo: Tahta Media Group.
- Husain, F., Mansyur, S., Harris, S. N., Ardilla, F., & Sartika. 2023. Pengaruh Kepercayaan Dan Keamanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pengguna Aplikasi Shopee Di Kota Makassar. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis (JIMB)*, 24(1), 1–13.
- Hutami, L. T. H. 2018. Intensi Penggunaan Electronic E-wallet Generasi Millennial pada Tiga Startup “Unicorn” Indonesia Berdasarkan Modifikasi Tam. *Jurnal Manajemen*, 8(2), 136-145.
- Indriani, W., & Asih, S. P. 2024. Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Risiko, Keamanan, dan Fitur Layanan Terhadap Minat Penggunaan Dompot Digital pada Aplikasi DANA di Kabupaten Tulang Bawang Barat. *Jurnal Dinamika Kreatif Manajemen Strategis*, 6(2), 1–12.
- Intika, P. D. 2020. Tugas Sistem Informasi Manajemen: Keamanan Informasi dalam Pemanfaatan Teknologi Informasi. *Jurnal Sistem Informasi Manajemen*, 1(3) 12–20.
- Irawan, H. 2003. *10 Prinsip Kepuasan pelanggan*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.

- Jogiyanto, H. M. 2017. *Sistem Informasi Keperilakuan*. Yogyakarta: Andi.
- Jusuf, R. A. 2023. Pengaruh Kemudahan Transaksi Terhadap Pengalaman Positif Pengguna Layanan Dompot Digital. *Jurnal Ekonomi dan Teknologi Digital*, 5(1), 22–30.
- Juniantara, I. G. B., & Aksari, N. M. A. 2022. Kepuasan Pelanggan Dan Pengaruhnya Terhadap Minat Penggunaan Ulang Layanan Pembayaran Digital. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 19(1), 35–48.
- Kartono, R. A., & Halilah, I. 2018. Pengaruh E-Trust Terhadap E-Loyalty (Studi Pada Seller Di Bukalapak). *Polban Irwins*, 1(1), 1204–1213.
- Kotler, P., & Armstrong, G. 2018. *Principles of marketing* (17th ed.). Harlow: Pearson Education Limited.
- Kotler, P., & Keller, K. L. 2016. *Marketing management* (15th ed.). Harlow: Pearson Education Limited.
- Latief, F., & Dirwan. 2020. Pengaruh Kemudahan, Promosi, Dan Kemanfaatan Terhadap Keputusan Penggunaan Uang Digital. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Manajemen*, 3(1), 16–30.
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. 2018. *Management Information Systems: Managing the Digital Firm* (15th ed.). New York: Pearson Education
- Lupiyoadi, R. 2016. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mahtumah, B. 2018. *Administrasi Transaksi (C3) Kompetensi Keahlian Bisnis Daring dan Pemasaran*. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Mardaniar, M., Mappatompo, M., & Romadhoni, R. 2025. Pengaruh Kemudahan dan Keamanan terhadap Loyalitas Pengguna dengan Kepuasan sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 12(1), 45–58.
- Mawarni, I., Mei Yudha, A., Prawiro, R., Asmaria Putri, D., Banyal, N. A., Amrin Lubis, M., Hwihanus, H., Moniaga, F., Afriaris, S., Rahmat, K., Rande, S., & Diponegoro, M. 2024. *Sistem Informasi Manajemen*. Padang: CV. Gita Lentera.
- Nasfi, N., Rahmad, R., & Sabri, S. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah. *Ekonomi Syariah: Journal of Economic Studies*, 4(1), 19–38.
- Nasution, A. P., & Ramadani, R. 2019. Analisis Dompot Digital dan Kartu Debit Sebagai Alat Pembayaran dalam Era Digital. *Jurnal Ilmu Sosial, Politik dan Pemerintahan*, 1(1), 52–60.

- Nasution, F. M. 2016. *Manajemen Layanan: Teori, Strategi, Dan Implementasi*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Nguyen, B., & Simkin, L. 2022. Digital Transformation and Consumer Behavior: The Shift to Online Payments. *Journal of Business Research*, 140, 345-355.
- Nuramalia, V. D., & Wijayanti, L. E. 2018. Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Persepsi Kemanfaatan Terhadap Minat Beli Secara Online. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis*, 13(1), 69–76.
- Nuryakin, R. A. 2025. *Buku Ajar Manajemen Risiko*. Padang: PT Takaza Innovatix Labs.
- Oktaviani, L., Asmin, E. A., & Andari, T. T. 2024. Keputusan Penggunaan Dompot Digital Gopay dan OVO Memediasi Persepsi Kemudahan dan Keamanan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Inovasi dan Manajemen Bisnis*, 6(2), 1–30.
- Pamungkas, H., & Setiawan, M. 2020. Pengaruh Keamanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pengguna Mobile Banking. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 23(1), 45–55.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. 2020. SERVQUAL: Skala Pengukuran Persepsi Konsumen Terhadap Kualitas Layanan Dalam Konteks Digital. *Jurnal Ritel Dan Layanan Konsumen*, 52, 101–118.
- Pratama, A. B., & Suputra, I. D. G. D. 2019. Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Penggunaan, dan Tingkat Kepercayaan pada Minat Menggunakan Uang Elektronik. *E-Jurnal Akuntansi*, 27(2), 927–938.
- Pritandhari, M. 2015. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan Dan Dampaknya Terhadap Keunggulan Bersaing (Studi Pada BMT Amanah Ummah Sukoharjo). *Jurnal Promosi: Jurnal Pendidikan Ekonomi UM Metro*, 3(1), 50–60.
- Priyanto, D. 2014. *Perilaku Konsumen dan Loyalitas*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Purba, A., Samsir, S., & Arifin, T. 2023. Kemudahan Penggunaan dan Kepuasan Pengguna Aplikasi Dompot Digital: Studi empiris. *Jurnal Manajemen Teknologi*, 10(3), 101–110.
- Pujiati, P., Rufaidah, E., Ma'ruf, A., & Mirza, A. D. (2023). Minat Penggunaan E-Money Di Masa Pandemi: Studi Kasus Mahasiswa Universitas Lampung. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen (JBM)*, 19(1), 36–43.

- Putri, A. R., & Suryani, T. 2021. Pengaruh Fitur dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pengguna Dompot Digital di Indonesia. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 23(2), 95–104.
- Putri, T. M., & Herman, S. 2022. Pengaruh Model Penerimaan Teknologi Terhadap Minat Menggunakan Dompot Digital di Indonesia. *Jurnal Ilmu dan Bisnis: Ekonomi dan Manajemen*, 4(2), 45–53.
- Rahmawati, F., Maulana, P., Rahmah, S. A., Amalia, D. U., & Sunarto. 2021. Pilar-Pilar Yang Mempengaruhi Perkembangan Ekonomi Kreatif Di Indonesia. *Economic Education and Entrepreneurship Journal*, 4(2), 159–164.
- Rahmawati, Y. D., & Yuliana, R. 2020. Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, dan Persepsi Keamanan Terhadap Keputusan Penggunaan Dompot Digital pada Mahasiswa STIE Bank BPD Jateng. *Journal of Economics and Banking*, 2(2), 157–168.
- Ramdani, Ade. 2024. *Informatika Terapan Jilid 1*. Depok: CV. Intake Pustaka.
- Ramdani, G. T., Darmawan, D., & Permatasari, Y. 2024. Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi pada Nasabah Bank BRI Unit Sodong). *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis*, 5(1), 1–10.
- Rangkuti, F. 2015. *Strategi Promosi yang Kreatif dan Analisis Pelanggan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Rema N., Maya S. 2021. The Effect of E-Service Quality on Customer Loyalty with Customer Satisfaction as a Mediation Variable on Dana's Digital Wallet. *International Journal Administration, Business and Organization*, 2(3), 49–58.
- Revani, N., Sanusi, U., & Hidayat, L. N. 2025. Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan, Dan Risiko Terhadap Kepuasan Nasabah BRI Dalam Menggunakan M-Banking Brimo Di Kecamatan Kalianda. *YUME: Journal of Management*, 8(1), 1232–1245.
- Rizal, M., Santoso, G., Rasenda, R., Wiyana, H., & Saputra, A. I. 2025. Peran Fintech dalam Inklusi Keuangan: Peluang dan Tantangan di Era Digital. *Jurnal Bisnis Digital*, 1(1), 64–73.
- Rohaeni, H., & Marwa, N. 2018. Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ecodemica*, 2(2), 312–318.
- Rusman, T. 2023. *Statistik Imferensial dan Aplikasi SPSS*. Bandar Lampung: Aura.



- Safarudin, A., Kusdibyo, L., & Senalasar, W. 2020. Faktor-Faktor Pembentuk Loyalitas Generasi Z dalam Menggunakan Financial Technology E-wallet. *Jurnal Teknologi dan Manajemen Industri*, 11(1), 1073–1078.
- Sandi, G., & Pritandhari, M. 2025. Pemanfaatan Media Sosial Sebagai Inovasi Dalam Pembelajaran Ekonomi Di Era Digital. *Jurnal Pendidikan Ekonomi*, 16(2), 123–134.
- Sanny, L., Chandra, G. R., Chelles, K., & Santoso, L. A. 2023. The Impulse Buying of Gen Z When Using E-Wallet In Indonesia. *Journal of Applied Engineering and Technological Science (JAETS)*, 5(1), 88–100.
- Setiawan, R., Pratama, D., & Lestari, S. 2023. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Persepsi Kepuasan Pengguna dalam Layanan Digital. *Jurnal Manajemen Pelayanan*, 12(1), 78–86.
- Setiawan, B., & Setyawati, D. 2020. Perceived Ease of Use dan Niat Menggunakan Mobile Payment pada Generasi Milenial. *Jurnal Ekonomi Digital*, 8(1), 33–42.
- Shinta, N., Anggrainy, S., & Aprelyani, S. 2022. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keamanan Sistem Informasi. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 3(5), 564–573.
- Shirley, D. 2023. Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Persepsi Risiko dan Nilai Tambah Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi E-wallet di Kota Tangerang (Studi kasus pada ShopeePay). *EMABI: Jurnal Ekonomi dan Manajemen Bisnis*, 2(1), 1–8.
- Siagian, H., Tarigan, Z. J. H., Basana, S. R., & Basuki, R. 2022. The Effect of Perceived Security, Perceived Ease of Use, and Perceived Usefulness on Consumer Behavioral Intention Through Trust in Digital Payment Platform. *International Journal of Data and Network Science*, 6(3), 861–874.
- Sinta, A., Rahman, B., & Wibowo, C. 2022. Faktor-Faktor Risiko Keamanan dalam Sistem Informasi. *Jurnal Teknologi Informasi dan Keamanan Siber*, 8(1), 45–53.
- Smith, J., & Lee, K. 2022. The Role of Customer Experience in Building E-loyalty. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 64, 102793.
- Sturges, H. A. 1926. The Choice of a Class Interval. *Journal of the American Statistical Association*, 21(153), 65–66.
- Subagiyo, R., & Adlan, M. A. 2017. Pengaruh Service Quality, Marketing Mix dan Kepuasan Mahasiswa Terhadap Customer Loyalty. *Jurnal Ekonomi Modernisasi*, 13(1), 1–15.

- Sudirman, M. S., Imran, M., & Prayoga, D. 2024. Pengaruh Risiko dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna BSI Mobile Banking. *Equilibrium: Jurnal Ekonomi-Manajemen-Akuntansi*, 20(1)
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sunderajulu, K. B. 2024. The Rise of Contactless Payments: Transforming Consumer Behavior During the COVID-19 Pandemic. *International Journal of Science and Research*, 13(12), 1303–1308
- Suroto, Jaenudin, A. & Astuti, D. P. 2020. Menumbuhkan Minat Berwirausaha Melalui Teknologi Digital Pada Pembelajaran Kewirausahaan Mahasiswa Di Era Industri 4.0. *Jurnal Pendidikan Ekonomi*, 4(2), 84–95.
- Susanti, N. L. P. R., & Putra, I. M. P. D. 2023. Pengaruh Persepsi Kemudahan, Kualitas Layanan, dan Risiko Keamanan terhadap Kepuasan Penggunaan E-wallet dalam Transaksi Keuangan. *E-Journal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana*, 12(3), 407-420.
- Sutisna, E. 2017. *Manajemen pemasaran: Strategi pemasaran dan kepuasan pelanggan*. Bandung: Alfabeta.
- Suyanto. 2023. *Mengenal Dompot digital di Indonesia*. Serang: CV. AA Rizky.
- Tjiptono, F. 2019. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Wahyuningsih, D., & Nirawati, L. 2022. Pengaruh Kemudahan dan Keamanan terhadap Loyalitas Pengguna Dompot Digital Aplikasi DANA. *Jurnal Pendidikan Ekonomi*, 7, 436–445.
- Wardani, A. K., & Susanti, A. 2023. Pengaruh Kemudahan Transaksi, Kepercayaan Pelanggan, dan Keamanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna E-Wallet DANA pada Gen-Z di Solo Raya. *Jurnal Real Riset*, 6(1), 79–90.
- Wati, I. K., Soma, A. M., & Ispriyahadi, H. 2024. Exploring User Experiences with E-wallet DANA Among Indonesian Millennials: E-satisfaction and E-loyalty Analysis. *People and Behavior Analysis*, 2(2) 14–30.
- Whitman, M. E., & Mattord, H. J. 2008. *Principles of Information Security* (3rd ed.). Boston: Course Technology.
- Wibowo, S. F., & Rosmauli, D. 2015. Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Fitur Layanan, dan Kepercayaan Terhadap Minat Menggunakan E-Money Card (Studi Pada Pengguna Jasa Commuterline Di Jakarta). *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*, Vol. 7(1), 1–10.

- Wicaksono, D. A. 2022. Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan (Suatu Kajian Teoritis). *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1(3), 504–509.
- Widiastuti, T. M., Adiba, F., & Anwariyah, L. R. 2024. Pengaruh Persepsi Keamanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Uang Elektronik (Studi Kasus pada Pengguna Aplikasi Dompot Digital DANA). *Jurnal Akses STIA Malang*, 6(2), 22–32.
- Wulan D., & Benardin, B. 2024. Pengaruh Keamanan, Kemudahan dan Perilaku Konsumen Terhadap Keputusan Penggunaan Dompot Digital DANA di Kota Bengkulu. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 6(2), 900–909.
- Yuliana, A., & Suhendra, S. 2023. Analisis Penerimaan Penggunaan Integrasi Dompot Digital DANA pada Aplikasi Tix ID menggunakan Model UTAUT. *Jurnal Pendidikan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 8(2), 245-256.
- Yulianingrum, P., Rahayu, S., & Fitriani, L. (2025). Fleksibilitas Pembayaran Digital dan Pengaruhnya terhadap Kepuasan Pengguna Dompot Digital. *Jurnal Teknologi Keuangan*, 12(2), 55–64.
- Yuswardi, Y., Adinda, F., Helen, H., Meilani, L., Kevin, V. L., & Vallencia, V. 2022. Pengaruh Penerapan Manajemen Risiko Bisnis dalam Small Business Development pada UMKM Board Games. *Jurnal Mirai Management*, 7(3), 512–526.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. 2020. *Pemasaran Jasa: Mengintegrasikan Fokus Pada Pelanggan Di Seluruh Perusahaan*. Edisi ke-8. New York: McGraw-Hill.