

PENGARUH KEMUDAHAN DAN KEAMANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA E-WALLET DANA DI KOTA BEKASI

Ardi Taufiq Ilham¹, Dedi Wibowo^{2*}

^{1,2}Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Dirgantara Marsekal Suryadarma, Indonesia

1211071025@students.unsurya.ac.id , [2dwibowo@unsurya.ac.id](mailto:dwibowo@unsurya.ac.id)

Received 14 Januari 2026 | Accepted 20 Januari 2026 | Published 24 Januari 2026

* Coresponden Author

Abstrak

Penggunaan dompet digital, seperti DANA, salah satu platform pembayaran terpopuler di Indonesia, telah meningkat sebagai akibat dari kemajuan teknologi uang digital. Studi ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan mengukur jumlah orang yang menggunakan Dompet Digital Dana di Bekasi. Studi ini menggunakan teknik pengambilan sampel bertujuan dan non probabilitas. Analisis regresi berganda digunakan untuk mengevaluasi hubungan antara dua variabel independen, kemudahan dan keamanan, dan variabel dependen, pengguna. Temuan studi menunjukkan bahwa kepuasan pengguna dipengaruhi secara negatif oleh kemudahan penggunaan dan keamanan, dengan kontribusi sekitar 24,5% dan variabel yang tidak digunakan dalam penelitian sebesar 75,5%. Hasilnya menunjukkan bahwa meningkatkan kemudahan penggunaan aplikasi adalah komponen penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna.

Kata Kunci : Keamanan; Kemudahan; Kepuasan Pengguna

Abstract

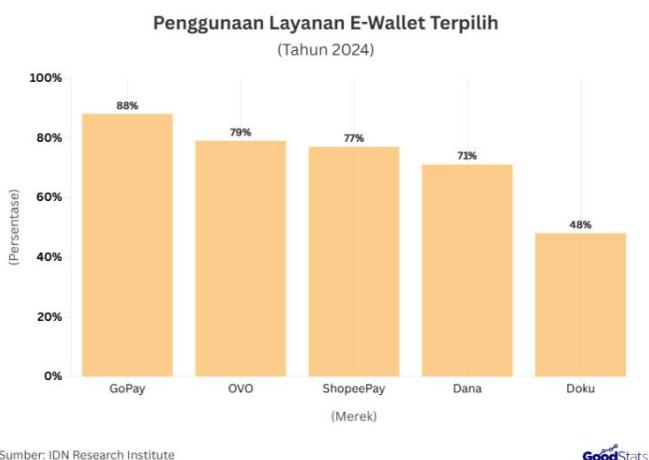
The use of digital wallets, such as DANA, one of the most popular payment platforms in Indonesia, has increased due to advances in digital money technology. This study used a quantitative approach by measuring the number of people using the DANA digital wallet in Bekasi. This study employed purposive and non-probability sampling techniques. Multiple regression analysis was used to evaluate the relationship between two independent variables, ease of use and security, and the dependent variable, users. The study findings indicate that user satisfaction is negatively influenced by ease of use and security, with a contribution of approximately 24.5% and a contribution of 75.5% for variables not used in the study. The results indicate that improving the app's ease of use is a crucial component in increasing user satisfaction.

Keywords: Ease of Use; Security; User Satisfaction

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital telah menyebabkan perubahan besar dalam cara masyarakat mengakses dan menggunakan internet. Tingkat penetrasi internet menurut APJII pada tahun 2024 terus berkembang secara konsisten di Indonesia per tahun dari 2018 hingga 2025, dengan jumlah pengguna mencapai 229 juta pada tahun 2025 atau tumbuh 8% dibandingkan tahun 2024. Pertumbuhan jumlah pengguna internet ini juga menjadi pondasi kuat bagi berkembangnya berbagai sektor digital, termasuk industri *financial technology (fintech)*, hal ini diungkap oleh berbagai riset yang dilakukan oleh berbagai peneliti (Diva & Anshori, 2024; Wibowo & Hariri Bin Bakri, 2024). Riset yang dilakukan oleh Reynaldy pada tahun 2024 menunjukkan bahwa dalam beberapa waktu terakhir, Fintech sebagai industri atau Jasa Finansial berbasis teknologi tumbuh konsisten secara signifikan. Studi tersebut menjabarkan bahwa hal ini sejalan dengan bertambahnya akses terhadap layanan digital di masyarakat.

Lebih lanjut dijabarkan bahwa variasi kemudahan dalam transaksi di bidang keuangan ditawarkan kepada masyarakat berbentuk layanan keuangan inovatif, terutama dalam hal transaksi keuangan. Inovasi di masyarakat Indonesia yang diminati cukup tinggi antara lain dompet digital atau sering disebut dengan. Peningkatan yang cukup substansial di Indonesia pada komunitas generasi muda.



Grafik 1. Jumlah Pengguna Layanan *E-Wallet* Terpilih Tahun 2024

Satu di antara E-wallet yang pengguna layanannya di Indonesia cukup tinggi pada tahun 2024 adalah Dana. Dana berada pada peringkat ke-4 di bawah aplikasi E-wallet lainnya seperti GoPay, OVO dan ShopeePay. Platform ini dirancang untuk mendukung transaksi dalam bentuk non-tunai maupun non-kartu yang sepenuhnya dilakukan dalam format digital, baik untuk aktivitas pembayaran secara daring atau online maupun tanpa koneksi jaringan atau offline (Yesidora, 2022). Menurut penelitian yang dilakukan oleh Kur'aniyah and Abidin (2023), dijelaskan bahwa inovasi layanan untuk mempermudah pelanggan dalam keamanan, kenyamanan dan kecepatan transaksi antara lain dalam pembelian pulsa, rekening bulanan listrik, hingga untuk memfasilitasi investasi disediakan oleh Dana. Riset lain dari Setiawan et al. (2022) menyampaikan bahwa kepuasan pengguna merupakan respons atau reaksi pengguna yang muncul setelah kenyataan yang dibandingkan dengan harapan sebagai instrumen kepuasan dalam mendayagunakan atau menggunakan layanan.

Selanjutnya Pribadi et al. (2024) meneliti bahwa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna adalah Kemudahan dan Keamanan. Variabel dengan pengaruh cukup

besar salah satunya adalah kemudahan, yang terbukti memberikan dampak positif terhadap tingkat kepuasan pengguna. Penjelasan Jogiyanto dalam Yindrizal et al. (2024) bahwa kemudahan merujuk pada sejauh mana seseorang merasa yakin bahwa suatu pengembangan atau inovasi teknologi dengan mudah dapat dioperasikan. Keyakinan bahwa sistem tersebut tidak rumit turut berperan dalam memengaruhi keputusan yang diambil oleh pengguna.

Selain itu, untuk mencapai kepuasan pengguna dalam penggunaan aplikasi dana tidak hanya mengacu pada kemudahan, namun terdapat faktor keamanan. Keamanan Menurut Basatha et al. (2024) merupakan kumpulan praktik, teknologi, dan protokol yang dirancang untuk melindungi aplikasi serta situs web dari berbagai ancaman, seperti pencurian data, peretasan, dan akses tanpa izin. Tujuan utamanya adalah memastikan kerahasiaan, integritas, dan ketersediaan informasi yang disimpan atau dipertukarkan di server, sekaligus melindungi pengguna dari potensi ancaman yang dapat merugikan mereka, baik secara finansial maupun privasi.

TINJAUAN PUSTAKA

E-Wallet

Penelitian yang dilakukan oleh Diva dan Anshori (2024) menjelaskan bahwa dompet digital (e-wallet) merupakan perangkat, aplikasi, serta layanan elektronik yang memungkinkan pengguna menyimpan dana atau uang dan melakukan transaksi antara lain dalam bentuk pembayaran secara daring tanpa memerlukan uang tunai atau non tunai. E-wallet juga diklasifikasikan sebagai bentuk akun prabayar yang dilengkapi dengan sistem keamanan berupa kata sandi, sehingga pengguna dapat menyimpan saldo untuk berbagai jenis transaksi online, seperti pembelian makanan, belanja daring, hingga pemesanan tiket perjalanan. Selain itu, aplikasi e-wallet dapat diunduh secara gratis oleh pengguna smartphone. (Rohmawati et al., 2023).

Kepuasan Pengguna

Joko et al. (2024 : 5) menjelaskan bahwa kepuasan pengguna merupakan tingkat kesesuaian antara harapan pengguna terhadap produk atau jasa dengan pengalaman nyata yang mereka rasakan setelah menggunakannya. Sementara itu Marhaendra and Mahyuzar (2023) menyatakan bahwa kepuasan pengguna adalah sejauh mana anggapan kinerja produk memenuhi harapan pembeli. Bila kinerja produk lebih rendah ketimbang harapan pengguna, maka pembelinya merasa puas atau amat gembira.

Dimensi kepuasan pengguna menurut Marhaendra and Mahyuzar (2023) mengungkapkan bahwa terdapat beberapa dimensi kepuasan pengguna antara lain yaitu: 1. Kesesuaian harapan, 2. Minat berkunjung kembali, 3. Merekomendasikan pada orang lain. Indikator kepuasan pengguna dijelaskan oleh Marhaendra & Mahyuzar (2023) adalah : 1. Sistem Mudah sesuai harapan, 2. Proses transaksi berjalan lancar, 3. Data dan Transaksi aman , 4. Keamanan sesuai ekspektasi , 5. Nyaman saat menggunakan layanan, 6. Keamanan data dan transaksi tetap terjaga, 7. Layanan aman dan dapat dipercaya, 8. Memberikan pengalaman yang positif saat menggunakan layanan.

Kemudahan

Literatur yang ditulis oleh Fakhrudin (2022) menjelaskan bahwa kemudahan didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang meyakini bahwa penggunaan suatu teknologi dapat dilakukan tanpa memerlukan banyak usaha atau kesulitan. Yindrizal et al. (2024 : 23) memaparkan bahwa kemudahan penggunaan adalah konsep penting yang menggambarkan

seberapa mudah seseorang dapat memahami dan menggunakan suatu produk atau layanan tanpa merasa bingung atau kesulitan

Dimensi kemudahan menurut Aldi Samara and Metta Susanti (2023) adalah : 1. Sistem aplikasi mudah dipahami, 2. Sistem aplikasi mudah digunakan. Indikator dari Kemudahan dalam riset tersebut dijelaskan adalah sebagai berikut: 1. Prosedur penggunaan aplikasi mudah dipahami, 2. Penggunaan aplikasi mudah dipelajari, 3. Aplikasi mudah diakses kapan saja, 4. Fitur-fitur dalam aplikasi mudah digunakan, 5. Proses transaksi melalui aplikasi tidak rumit.

Keamanan

Dalam penelitian lain yang dilakukan oleh Sani et al. (2024) Keamanan merupakan upaya untuk melindungi dari berbagai ancaman serta mengendalikan informasi pribadi pengguna dalam transaksi online. Kamarudin et al. (2022) selanjutnya menjelaskan bahwa keamanan merupakan kemampuan dalam menjaga dan mengelola informasi, baik data pribadi maupun data perusahaan milik nasabah, dari ancaman kejahatan siber, pencurian, perusakan secara daring, maupun upaya peretasan data.

Dimensi Keamanan menurut Sani et al. (2024) yaitu : 1. Jaminan keamanan, 2. Kerahasiaan data. Indikator Keamanan menurut (Sani et al., 2024) Indikator Keamanan yaitu : 1. Sistem melindungi informasi nasabah dari ancaman digital, 2. Memberikan rasa aman saat transaksi online, 3. Data pribadi nasabah tidak disalahgunakan, 4. Informasi nasabah tidak dibagikan kepada pihak ketiga.

Berdasarkan paparan dari berbagai studi tersebut, maka hipotesis dari penelitian ini antara lain adalah:

Hipotesis 1

H1: Kemudahan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna *E-Wallet Dana* di Kota Bekasi.

Hipotesis 2

H2: Keamanan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pengguna *E-Wallet Dana* di Kota Bekasi.

Hipotesis 3

H3: kemudahan dan keamanan berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan pengguna *E-Wallet Dana* di Kota Bekasi.

METODE PENELITIAN

Dalam menyelesaikan tujuan penelitian dan untuk menjawab permasalahan riset, penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan teknik analisis linier berganda. Aplikasi atau platform yang digunakan adalah software SPSS versi 26. Peneliti melakukan antara lain uji hipotesis (uji T, Uji F dan Uji R²) yang didahului dengan uji normalitas, uji linearitas, uji homogenitas, serta uji asumsi klasik. uji multikolinearitas, uji heterokedastisitas dan uji regresi berganda adalah uji asumsi klasik yang dilakukan .

Penelitian ini dilakukan di wilayah Kota Bekasi Provinsi Jawa Barat. Durasi penelitian dilakukan selama 10 bulan dari bulan November 2024 sampai dengan Agustus 2025. Populasi penelitian ini adalah pengguna e-wallet dana di kota Bekasi, dengan sampel yang diambil menggunakan variasi pendekatan purposive sampling dengan jumlah sampel 100 orang di kota Bekasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Normalitas

Uji normalitas adalah uji untuk mengetahui apakah nilai residual memiliki distribusi normal atau tidak normal. Uji normalitas dapat dilakukan dengan menggunakan metode uji statistik *Kolmogrov Smirnov*. uji normalitas yang dilakukan dengan metode Asymptotic Sig. menunjukkan nilai signifikansi $0,200 > 0,05$. Hal ini mengonfirmasi bahwa data berdistribusi normal.

Uji Linearitas

Uji linearitas dilakukan untuk menilai apakah terdapat hubungan linear yang signifikan antara dua variabel. Data harus bersifat linear agar dapat dianalisis lebih lanjut. nilai Sig. Deviation From Linearity yang diperoleh adalah 0,336. Karena nilai ini lebih besar dari 0,05, maka hal ini mengonfirmasi adanya hubungan linear. Hasil ini ($0,336 > 0,05$) menunjukkan bahwa variabel Kemudahan (X_1) memiliki hubungan linear dengan Kepuasan Pengguna (Y). nilai Sig. Deviation From Linearity yang diperoleh adalah 0,344. Karena nilai ini lebih besar dari 0,05, maka hal ini mengonfirmasi adanya hubungan linear. Hasil ini ($0,344 > 0,05$) menunjukkan bahwa variabel Keamanan (X_2) memiliki hubungan linear dengan Kepuasan Pengguna (Y).

Uji Homogenitas

Uji homogenitas digunakan untuk membuktikan apakah dua atau lebih kelompok data sampel berasal dari populasi homogen atau tidak homogen. Jika nilai signifikansi $> 0,05$, maka hal ini menunjukkan bahwa kelompok data berasal dari populasi dengan varians yang sama (homogen). variabel Kemudahan (X_1) terhadap Kepuasan Pengguna (Y) memiliki nilai signifikansi sebesar 0,121. Karena nilai ini $> 0,05$, hal ini menunjukkan bahwa populasi memiliki variansi yang sama, sehingga data dapat dikatakan homogen dan variabel Keamanan (X_2) terhadap Kepuasan Pengguna (Y) memiliki nilai signifikansi sebesar 0,078. Karena nilai ini $> 0,05$, hal ini menunjukkan bahwa populasi memiliki variansi yang sama.

Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas bertujuan untuk mendeteksi adanya korelasi yang kuat antara variabel independen dalam model regresi linier berganda, karena korelasi tersebut dapat mengganggu hubungan antara variabel independen dan dependen. Multikolinearitas terjadi jika nilai VIF > 10 atau nilai Tolerance $< 0,10$. hasil Uji Multikolinearitas menunjukkan bahwa nilai Collinearity Tolerance untuk variabel Kemudahan (X_1) dan Keamanan (X_2) adalah $0,493 > 0,10$, sedangkan nilai Statistics VIF adalah $2,028, < 10,00$. Hal ini menunjukkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas.

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas adalah untuk mengetahui apakah terdapat ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Untuk variabel Kemudahan (X_1) adalah $0,199 > 0,05$. Demikian pula, nilai signifikansi untuk variabel Keamanan (X_2) sebesar $0,247 > 0,05$, oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas.

Uji Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan dalam penelitian ini karena bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh dua variabel independen, yaitu kemudahan (X_1) dan keamanan (X_2), terhadap variabel dependen, yaitu kepuasan pengguna (Y).

Tabel 1. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Model		Coefficients ^a			T	Sig.
		B	Unstandardized Coefficients Std. Error	Standardized Coefficients Beta		
1	(Constant)	30.721	7.563		4.062	.000
	Kemudahan(X1)	.771	.241	.402	3.198	.002
	Keamanan(X2)	.293	.307	.120	.955	.342

$$Y = 30,721 + 0,771 X_1 + 0,293 X_2 + \epsilon$$

Hasil analisis dijelaskan sebagai berikut :

1. Nilai konstanta sebesar 30,721 artinya jika koefisien Kemudahan (X_1) dan Keamanan (X_2) bernilai 0, maka diperoleh nilai Kepuasan Pengguna sebesar 30,721.
2. X_1 : koefisien regresi Kemudahan (X_1) sebesar 0,771. Yang berarti peningkatan 1 pada kemudahan (X_1) akan meningkatkan Kepuasan Pengguna sebesar 0,771.
3. X_2 : koefisien regresi Keamanan (X_2) sebesar 0,293. Menunjukan bahwa semakin baik Keamanan (X_2), maka Kepuasan Pengguna (Y) akan meningkat sebesar 0,293.

Uji Hipotesis

Uji Parsial (Uji t)

Uji statistik t ini bertujuan untuk menguji signifikan pengaruh secara parsial antara variabel independent terhadap variabel dependen.

Tabel 2. Hasil Uji Parsial (Uji t)

Model		Coefficients ^a			T	Sig.
		B	Unstandardized Coefficients Std. Error	Standardized Coefficients Beta		
1	(Constant)	30.721	7.563		4.062	.000
	X1	.771	.241	.402	3.198	.002
	X2	.293	.307	.120	.955	.342

1. Pengujian Hipotesis 1: Variabel Kemudahan (X_1) memiliki nilai t_{hitung} sebesar 3,198 yang lebih besar dari t_{tabel} (1,985), dengan tingkat signifikansi $0,002 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa Kemudahan (X_1) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (Y).
2. Pengujian Hipotesis 2: Variabel keamanan (X_2) memiliki nilai t_{hitung} sebesar 0,955 yang kurang dari t_{tabel} (1,985), dengan tingkat signifikansi $0,342 > 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa Keamanan (X_2) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (Y).

Uji Simultan (Uji F)

Uji F atau uji simultan perlu dilakukan dalam penelitian ini untuk mengetahui apakah variabel bebas, yaitu kemudahan dan keamanan, secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat, yaitu kepuasan pengguna

Tabel 4. Hasil Uji Simultan (Uji F)

ANOVA ^a							
Model		Sum Squares	of	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3451.521		2	1725.761	15.708	.000 ^b
	Residual	10656.919		97	109.865		
	Total	14108.440		99			

Hasil uji F_{hitung} yang diperoleh adalah $15,708 > F_{tabel}$ sebesar 3,09 dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Temuan ini membuktikan bahwa secara simultan, variabel kemudahan (X_1) dan keamanan (X_2) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna(Y).

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui sejauh mana variabel bebas, yaitu kemudahan dan keamanan, mampu menjelaskan variasi yang terjadi pada variabel terikat, yaitu kepuasan pengguna.

Tabel 5. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted Square	R	Std. Error of the Estimate
1	.495 ^a	.245	.229		10.48166

Nilai Adjusted R Square sebesar 0,245 atau 24,5%, yang berarti bahwa secara simultan variabel Kemudahan (X_1) dan Keamanan (X_2) dan memberikan kontribusi sebesar 24,5% terhadap Kepuasan Pengguna (Y). Sementara itu, sisanya sebesar 75,5% (100 – 24,5%) dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

PEMBAHASAN

Pengaruh Kemudahan terhadap Kepuasan Pengguna

Berdasarkan analisis data, H_1 menunjukkan bahwa H_a diterima dan H_0 ditolak, dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,771. Hasil uji hipotesis parsial menunjukkan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ sebesar ($3,198 > 1,985$), dengan nilai signifikansi $0,002 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa Kemudahan (X_1) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (Y). Hasil ini mengindikasikan adanya keterkaitan antara Kemudahan dan Kepuasan Pengguna, di mana pengguna cenderung memilih Dana sebagai platform *e-wallet* pilihan mereka, salah satunya karena aplikasi Dana mudah dipahami saat menggunakan yang memiliki skor tertinggi untuk variabel Kemudahan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Yusuf et al. (2021), yang juga menemukan adanya hubungan positif dan signifikan antara Kemudahan dan Kepuasan Pengguna.

Pengaruh Keamanan terhadap Kepuasan Pengguna

Berdasarkan analisis data, H_2 menunjukkan bahwa H_a ditolak dan H_0 diterima, dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,293. Hasil uji hipotesis parsial menunjukkan bahwa $t_{hitung} < t_{tabel}$ sebesar ($0,955 < 1,985$), dengan nilai signifikansi $0,342 > 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa Keamanan (X_2) tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (Y). Dengan kata lain, Keamanan dalam E-wallet Dana belum dapat memberikan kontribusi langsung terhadap peningkatan tingkat Kepuasan Pengguna. Hasil

penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Putra dan Triwardhani (2023), yang juga menyatakan bahwa Keamanan tidak mempengaruhi Kepuasan Pengguna.

Pengaruh Kemudahan dan Keamanan terhadap Kepuasan Pengguna

Berdasarkan hasil analisis data, H_3 dinyatakan bahwa H_a diterima dan H_0 ditolak. Diketahui bahwa $fhitung > ftabel$ atau $15,708 > 3,09$ dengan signifikansi $0,000 < 0,05$. Dapat diartikan, bahwa secara simultan variabel Kemudahan (X_1) dan Keamanan (X_2) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (Y) *E-Wallet Dana* di Kota Bekasi. Dalam uji Koefisien Determinasi, kontribusi pengaruh simultan variabel Kemudahan (X_1) dan Keamanan (X_2) terhadap Kepuasan Pengguna (Y) adalah sebesar 24,5%. Sedangkan sisanya, sebesar 75,5% (100-24,5%) dipengaruhi variabel lain yang tidak digunakan sebagai pengukuran dalam penelitian ini.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan kajian di atas makan dapat disimpulkan yaitu, terdapat pengaruh positif kemudahan terhadap Kepuasan Pengguna *E-Wallet Dana* di Kota Bekasi, keamanan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna *E-Wallet Dana* di Kota Bekasi. Variabel Kemudahan dan Keamanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna *E-Wallet Dana* di Kota Bekasi. Berdasarkan kesimpulan tersebut, penelitian ini juga memberikan implikasi praktis bagi pengelola dan pengembang aplikasi DANA maupun bagi pengguna dan pihak-pihak terkait.

Saran praktis dan teoritis yang dapat diberikan adalah bagi Pengembang Aplikasi DANA diharapkan dapat meningkatkan desain antarmuka yang lebih sederhana dan interaktif serta memperkuat sistem keamanan untuk mencegah risiko pembobolan akun dan penyalahgunaan data. Peningkatan desain ini direkomendasikan juga memperhatikan kebutuhan pengguna dengan menggunakan metode-metode yang . Peningkatan ini akan berdampak langsung pada kenyamanan dan Kepuasan Pengguna. Sementara dari sisi manajemen dan pemasaran agar terus melakukan evaluasi terhadap kepuasan pengguna secara berkala dan mengembangkan strategi yang berfokus pada pengalaman pengguna, seperti edukasi keamanan digital dan promosi fitur kemudahan dalam penggunaan.

Bagi Pengguna Aplikasi DANA, disarankan untuk memahami secara optimal fungsi dan manfaat dari fitur-fitur keamanan serta mengikuti prosedur resmi seperti verifikasi akun untuk mendapatkan manfaat maksimal dari aplikasi secara aman dan nyaman. Bagi peneliti agar dapat memperluas lingkup penelitian dalam berbagai aspek yang dimungkinkan, baik variabel, responden, lokasi maupun waktu. Sangat dianjurkan untuk melakukan penelitian sejenis kepada aplikasi publik lainnya karena fungsi aplikasi untuk melayani masyarakat sebagaimana aplikasi yang dikaji pada studi ini. Penggunaan teori terkini seperti model technology acceptance, teori perilaku dan berbagai teori lainnya juga akan memperkaya kajian yang sudah dilakukan ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Aldi Samara, & Metta Susanti. (2023). Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Pengalaman Pengguna Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Penggunaan Aplikasi Dompet Digital (E-Wallet) di Kalangan Mahasiswa Universitas Buddhi Dharma. *Jurnal Riset Akuntansi*, 1(2), 249–260. <https://doi.org/10.54066/jura-itb.v1i2.700>

APJII Rilis Data Terbaru 2025: Pengguna Internet di Indonesia Capai 229 Juta Jiwa - Teknologi. (n.d.). Retrieved December 24, 2025, from <https://teknologi.id/tekno/apjii-apjii-rilis-data-terbaru-2025-pengguna-internet-di-indonesia-capai-229-juta-jiwa-teknologi-1225.html>

- rilis-data-terbaru-2025-pengguna-internet-di-indonesia-capai-229-juta-jiwa?utm_source=copilot.com
- Basatha, R., Chafid, N., Wihardjo, E., Malaikosa, E. J., Mukminin, A., Jon Idrison Molina, S. K. M. K., Rommi Kaestria, M. K., Azizah, N. A. N., Anyan, S. K. M. K., Rino Subekti, S. K. M. K., & Al, E. (2024). *Pemrograman Web Dan Aplikasi Mobile*. Cendikia Mulia Mandiri.
- Diva, M., & Anshori, M. I. (2024). Penggunaan E-Wallet Sebagai Inovasi Transaksi Digital: Literatur Review. *Multiple: Journal of Global and Multidisciplinary*, 2(6), 1991–2002.
- Fakhrudin, A. (2022). Kepercayaan, Kemudahan, Kualitas Informasi Dan Harga Berpengaruh Terhadap Keputusan Kuliah Penerbangan Di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Manajemen Dirgantara*, 15(1), 110–121. <https://doi.org/10.56521/manajemen-dirgantara.v15i1.577>
- Joko, Evrina, Hartati, B., & Others. (2024). *Manajemen Marketing dan Kepuasan Pelanggan: Hubungan yang Kuat*. Takaza Innovatix Labs.
- Kamarudin, J., Nursiah, Novianti, M., & Al, E. (2022). Pengaruh Faktor Kemudahan, Keamanan, dan Resiko Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking (Studi Kasus Pada Nasabah BRI Kabupaten Mamuju). *Jurnal Pendidikan Dasar Dan Sosial Humaniora*, 5(2), 11–18.
- Kur'aniyah, A., & Abidin, R. (2023). Analisis Faktor Kemudahan, Kemanfaat Dan Risiko Terhadap Penggunaan E-Wallet (Studi Pada Aplikasi Dana). *Jurnal Sahmiyya*, 2(2), 402–408.
- Marhaendra, A. N., & Mahyuzar, H. (2023). Analisis Pengaruh Persepsi Kemudahan Dan Persepsi Keamanan Terhadap Kepuasan Pada Pengguna E-Wallet Dana Di Kebumen. *Journal of Digital Business and Management*, 2(2), 84–90. <https://doi.org/10.32639/jdbm.v2i2.400>
- Pribadi, U., Aji, J., Saharudin, E., & Others. (2024). *Smart Government Berbasis Partisipasi Publik*. Samudra Biru.
- Putra doddy, & Triwardhani diana. (2023). Pengaruh Kepercayaan, Keamanan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Shopee Di Kota Solok. *Journal of Young Entrepreneurs*, 2(2), 78–93.
- Reynaldy, B. (2024). *96% Masyarakat Indonesia Sudah menggunakan E-Wallet*. Goodstats.
- Rohmawati, A., Kuntadi, C., Pramukty, R., & Others. (2023). Pengaruh E-Wallet, Mobile Banking, dan E-Money Terhadap Transaksi Bisnis Digital Pasca Covid-19. *Profit: Jurnal Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 2(3), 206–219. <https://doi.org/10.58192/profit.v2i3.1002>
- Sani, A., Muhamirin, M., Oviadin, O., & Others. (2024). Pengaruh Keamanan, Kenyamanan, Kualitas Layanan Dan Fitur Aplikasi Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah. *Jurnal Penelitian Bisnis Dan Manajemen*, 2(03). <https://doi.org/10.31106/laswq.v4i02.25795>
- Setiawan, A., Maria, B., Endriyati, F., Wijanarko, M., Marliya, S., & Others. (2022). Model Kepuasan Pengguna Aplikasi E-Wallet Dana. *Jurnal ...*, 6(4), 6865–6874.

- Wibowo, D., & Hariri Bin Bakri, M. (2024). Determining factors in the adoption of fintech of sharia in Indonesia: analysis of the effect of utaut2, Es-qual, and religiosity. *Edelweiss Applied Science and Technology*, 8(4), 1333–1346. <https://doi.org/10.55214/25768484.v8i4.1510>
- Yesidora, A. (2022). *Profil DANA, Dompet Digital Bagian Grup Emtek dan Sinarmas*. Katadata.Co.Id.
- Yindrizal, Susiana, Nazaruddin, E., & Others. (2024). *Implemetasi Kualitas Sistem Informasi Akademik Dalam Pelayanan Administrasi Akademik*. CV. Azka Pustaka.
- Yusuf, A., Dewi, N. A., Ula, N. S., & Luthfi, A. (2021). Yusuf-2021-X5 terhadap Y. *Pengaruh Persepsi Manfaat Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Konsumen Ovo*, 11(1), 54–63.