

Pengaruh Fitur Layanan, Persepsi Keamanan dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Penggunaan E-Wallet DANA Pada Warga Desa Jambur Pulau Kecamatan Perbaungan Kabupaten Serdang Bedagai

**Dea Ananda^{1*}, Anggia Sari Lubis², Toni Hidayat³, Wandian Safina⁴,
Adrial Falahi⁵**

^{1,2,3,4,5} Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Program Studi Manajemen, UMN Al-wasliyah, Kota Medan, Indonesia

Email: ^{1*} deeanndaa09@gmail.com , ² anggiasarilubis@usu.ac.id , ³ tonihidayat@umnaw.ac.id

⁴ wandiansafina@umnaw.ac.id, ⁵ adrialfalahi@umnaw.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh fitur layanan, persepsi keamanan, dan kepercayaan terhadap keputusan penggunaan E-Wallet DANA pada warga Desa Jambur Pulau, Kecamatan Perbaungan, Kabupaten Serdang Bedagai. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh penduduk Desa Jambur Pulau yang berjumlah 2.049 jiwa yang tersebar di empat dusun. Sampel penelitian berjumlah 95 responden yang ditentukan secara proporsional berdasarkan jumlah penduduk setiap dusun, yaitu Dusun 1 sebanyak 24 responden, Dusun 2 sebanyak 23 responden, Dusun 3 sebanyak 24 responden, dan Dusun 4 sebanyak 24 responden. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner. Analisis data dilakukan menggunakan regresi linier berganda dengan bantuan program SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa fitur layanan, persepsi keamanan, dan kepercayaan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan E-Wallet DANA. Secara simultan, ketiga variabel tersebut juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan E-Wallet DANA. Variabel kepercayaan merupakan variabel yang memiliki pengaruh paling dominan terhadap keputusan penggunaan. Selain itu, hasil koefisien determinasi menunjukkan bahwa fitur layanan, persepsi keamanan, dan kepercayaan mampu menjelaskan keputusan penggunaan E-Wallet DANA sebesar 55,7%, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar penelitian.

Kata Kunci: *Fitur Layanan, Persepsi Keamanan, Kepercayaan, Keputusan Penggunaan.*

Abstract

This study aims to examine the effect of service features, security perception, and trust on the decision to use the DANA E-Wallet among residents of Jambur Pulau Village, Perbaungan District, Serdang Bedagai Regency. The population of this study consisted of all residents of Jambur Pulau Village, totaling 2,049 individuals distributed across four hamlets. The sample comprised 95 respondents selected proportionally based on the population size of each hamlet, consisting of 24 respondents from Hamlet 1, 23 respondents from Hamlet 2, 24 respondents from Hamlet 3, and 24 respondents from Hamlet 4. This study employed a quantitative research method, with data collected through questionnaire distribution. Data analysis was conducted

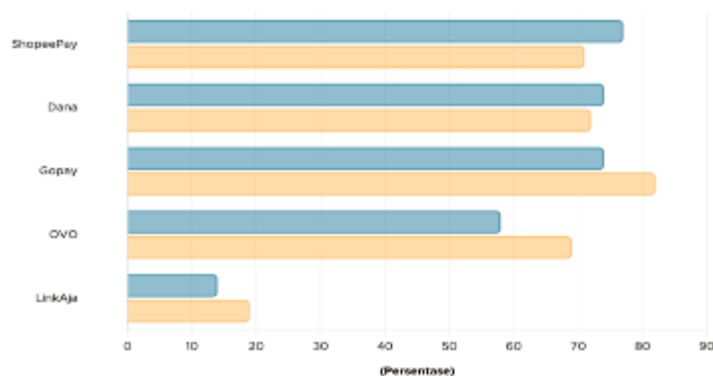
using multiple linear regression with the assistance of SPSS software. The results indicate that service features, security perception, and trust each have a positive and significant effect on the decision to use the DANA E-Wallet. Simultaneously, these three variables also have a positive and significant influence on users' decisions to adopt the DANA E-Wallet. Trust was identified as the most dominant factor influencing usage decisions. Furthermore, the coefficient of determination revealed that service features, security perception, and trust collectively explain 55.7% of the variation in the decision to use the DANA E-Wallet, while the remaining 44.3% is influenced by other factors not examined in this study.

Keywords: *Service Features, Security Perception, Trust, Usage Decision.*

Pendahuluan

Perkembangan teknologi digital di Indonesia telah mengalami kemajuan yang sangat pesat dalam beberapa tahun terakhir, khususnya dalam sektor keuangan digital atau financial technology (*fintech*) (Jameaba, 2022). Transformasi digital ini telah mengubah cara masyarakat dalam melakukan transaksi keuangan, dari yang semula menggunakan uang tunai menjadi transaksi non-tunai melalui berbagai platform digital (Astuti R., 2025). Salah satu produk fintech yang mengalami pertumbuhan signifikan adalah electronic wallet atau *e-wallet*, yang menawarkan kemudahan, kecepatan, dan efisiensi dalam bertransaksi (Puspita O. D., 2025). Fenomena ini tidak hanya terjadi di perkotaan, namun mulai merambah ke wilayah pedesaan, termasuk di Kabupaten Serdang Bedagai, Sumatera Utara, yang menunjukkan adanya pergeseran perilaku ekonomi digital masyarakat pedesaan.

E-wallet sebagai salah satu instrumen pembayaran digital telah menjadi pilihan utama masyarakat Indonesia, dengan berbagai platform yang bersaing menawarkan layanan terbaik (Idayanti R., 2023). DANA merupakan salah satu e-wallet terkemuka di Indonesia yang telah digunakan oleh jutaan pengguna untuk berbagai keperluan transaksi, mulai dari pembayaran merchant, transfer uang, pembelian pulsa dan token listrik, hingga pembayaran tagihan (Lisnawati, 2024). Berdasarkan data Bank Indonesia, transaksi uang elektronik mengalami peningkatan drastis dari tahun ke tahun, dengan nilai transaksi yang mencapai ratusan triliun rupiah. DANA sebagai salah satu pemain utama dalam ekosistem pembayaran digital Indonesia telah berupaya memperluas jangkauan layanannya hingga ke daerah-daerah pedesaan, termasuk di Kabupaten Serdang Bedagai.



Gambar 1 Grafik Perbandingan E-Wallet yang sering digunakan di Indonesia

Gambar 1.1 Grafik Perbandingan E-Wallet yang Sering Digunakan di Indonesia menunjukkan bahwa perkembangan penggunaan dompet digital di Indonesia semakin pesat seiring dengan jumlah penduduk yang mencapai sekitar 278 juta jiwa. Berdasarkan data survei GoodStats (2025) yang melibatkan 1.000 responden, grafik tersebut menampilkan dua kategori penggunaan e-wallet yang dibedakan berdasarkan warna, yaitu warna biru yang menunjukkan e-wallet yang paling sering digunakan, dan warna kuning yang menunjukkan e-wallet yang pernah digunakan oleh responden. Dari hasil survei tersebut terlihat bahwa ShopeePay, DANA, dan GoPay menjadi e-wallet yang dominan digunakan oleh masyarakat, sementara OVO berada pada posisi menengah dan LinkAja memiliki tingkat penggunaan paling rendah. Hal ini menunjukkan bahwa keputusan masyarakat dalam menggunakan e-wallet dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti fitur layanan, persepsi keamanan, dan tingkat kepercayaan, sehingga mendorong persaingan antar penyedia layanan untuk terus meningkatkan kualitas dan inovasi dalam menarik pengguna.

Desa Jambur Pulau yang terletak di Kecamatan Perbaungan, Kabupaten Serdang Bedagai merupakan salah satu wilayah pedesaan yang mulai mengalami penetrasi teknologi digital. Sebagai daerah dengan karakteristik masyarakat yang mayoritas bermata pencaharian sebagai petani, pedagang, dan buruh, penggunaan e-wallet seperti DANA memberikan dinamika baru dalam pola transaksi ekonomi masyarakat setempat. Kehadiran e-wallet di tengah masyarakat desa yang sebelumnya terbiasa dengan transaksi tunai menimbulkan berbagai pertanyaan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan masyarakat untuk mengadopsi teknologi pembayaran digital ini. Fenomena ini menarik untuk dikaji mengingat karakteristik

masyarakat pedesaan yang cenderung memiliki keterbatasan akses informasi dan infrastruktur teknologi dibandingkan dengan masyarakat perkotaan.

Secara teoritis, penelitian ini didasarkan pada teori Technology Acceptance Model (TAM) yang dikembangkan oleh Davis (1989), di mana keputusan individu dalam menggunakan suatu teknologi dipengaruhi oleh persepsi kemanfaatan (perceived usefulness) dan persepsi kemudahan penggunaan (perceived ease of use). Dalam konteks e-wallet, persepsi keamanan dan kepercayaan dapat memengaruhi persepsi kemanfaatan pengguna terhadap fitur layanan yang disediakan (Utomo B. C., 2024). Ketika pengguna merasa aman dan percaya terhadap sistem, maka mereka akan menganggap teknologi tersebut bermanfaat dan pada akhirnya memutuskan untuk menggunakannya secara berkelanjutan (Yopita Y., 2025).

Fitur layanan yang ditawarkan oleh e-wallet DANA menjadi salah satu faktor penting yang dapat mempengaruhi keputusan penggunaan (Kartika M. A. C., 2023). DANA menyediakan berbagai fitur unggulan seperti kemudahan dalam melakukan transaksi transfer antar pengguna tanpa biaya administrasi, pembayaran di merchant yang beragam mulai dari warung kecil hingga toko modern, pembelian pulsa dan paket data, pembayaran tagihan listrik dan PDAM, serta berbagai fitur lainnya seperti investasi dan asuransi. Kelengkapan dan kemudahan penggunaan fitur-fitur tersebut berpotensi menjadi daya tarik bagi masyarakat Desa Jambur Pulau untuk menggunakan DANA (Mashatan A., 2022).

Persepsi keamanan merupakan faktor krusial yang tidak dapat diabaikan dalam konteks penggunaan e-wallet. Masyarakat pedesaan yang mungkin belum sepenuhnya familiar dengan sistem keamanan digital cenderung memiliki kekhawatiran terkait keamanan data pribadi, keamanan saldo yang tersimpan, dan risiko terjadinya penipuan atau kejahatan siber (Sari S. N., 2025). Berbagai kasus penipuan digital yang sering diberitakan di media massa dapat mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap keamanan penggunaan e-wallet. DANA telah menerapkan berbagai sistem keamanan seperti verifikasi dua faktor, enkripsi data, dan sistem keamanan berlapis lainnya (Eremeeva T., 2024). Namun, efektivitas sistem keamanan tersebut akan sangat bergantung pada bagaimana masyarakat Desa

Jambur Pulau mempersepsikan dan memahami aspek keamanan yang ditawarkan oleh DANA.

Kepercayaan menjadi elemen fundamental dalam adopsi teknologi pembayaran digital, terutama di lingkungan masyarakat pedesaan yang memiliki karakter sosial yang kuat dan cenderung mengandalkan rekomendasi dari lingkungan terdekat (Norbu T., 2024). Kepercayaan dalam konteks e-wallet mencakup kepercayaan terhadap platform DANA sebagai penyedia layanan, kepercayaan terhadap sistem yang digunakan, serta kepercayaan terhadap regulasi dan perlindungan yang diberikan oleh pihak berwenang seperti Bank Indonesia dan Otoritas Jasa Keuangan. Membangun kepercayaan di masyarakat pedesaan memerlukan pendekatan yang berbeda dibandingkan dengan masyarakat perkotaan, mengingat tingkat literasi digital dan pengalaman dalam menggunakan teknologi finansial yang mungkin masih terbatas (Judijanto L., 2024). Faktor kepercayaan ini menjadi sangat penting karena dalam menggunakan e-wallet, pengguna harus menyimpan sejumlah uang dalam bentuk digital dan memberikan informasi pribadi kepada penyedia layanan (Mujilan M., 2024).

Keputusan penggunaan e-wallet DANA oleh masyarakat Desa Jambur Pulau tidak dapat dilepaskan dari konteks sosial ekonomi dan budaya setempat. Masyarakat pedesaan memiliki karakteristik yang unik dalam proses pengambilan keputusan, dimana faktor-faktor seperti pengaruh tokoh masyarakat, kebiasaan yang sudah mengakar, tingkat pendidikan, dan kondisi ekonomi turut berperan penting (Hutasoit A., 2024). Proses adopsi teknologi di daerah pedesaan cenderung lebih lambat dibandingkan perkotaan karena adanya berbagai hambatan seperti keterbatasan infrastruktur internet, rendahnya literasi digital, dan resistensi terhadap perubahan (Hasna, 2025). Oleh karena itu, memahami faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan penggunaan e-wallet DANA di Desa Jambur Pulau menjadi penting untuk memberikan gambaran yang komprehensif tentang proses adopsi teknologi pembayaran digital di wilayah pedesaan.

Berdasarkan fenomena yang telah digambarkan, maka peneliti melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Fitur Layanan Persepsi Keamanan dan Kepercayaan terhadap Keputusan Penggunaan E-Wallet DANA Pada Warga Desa Jambur Pulau Kecamatan Perbaungan Kabupaten Serdang Bedagai”**.

Metode Penelitian

Desain Penelitian

3.1 Desain Penelitian

Penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu dengan pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, serta bertujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2022).

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada masyarakat Desa Jambur Pulau yang menggunakan E-Wallet DANA. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh fitur layanan, keamanan, dan kepercayaan terhadap keputusan penggunaan E-Wallet DANA.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Desa Jambur Pulau, Kecamatan Perbaungan, Kabupaten Serdang Bedagai, Sumatera Utara. Lokasi tersebut dipilih karena masyarakat desa telah mulai memanfaatkan E-Wallet DANA sebagai salah satu metode pembayaran digital dalam berbagai aktivitas transaksi. Selain itu, karakteristik masyarakat yang beragam dari sisi pekerjaan, usia, dan tingkat penggunaan teknologi diharapkan dapat memberikan gambaran yang representatif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi keputusan penggunaan E-Wallet DANA.

Penelitian dilaksanakan mulai dari tahap pra-riset, penyusunan instrumen penelitian, pengumpulan data, pengolahan data, hingga penyusunan laporan penelitian pada periode Januari sampai Juli 2026.

3.2 Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari, kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2022). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat Desa Jambur Pulau, Kecamatan Perbaungan, Kabupaten Serdang Bedagai yang berjumlah 2.049 jiwa. Data jumlah penduduk disajikan pada Tabel berikut.

Tabel 1 Data Masyarakat Desa Jambur Kabupaten Serdang Bedagai

No	Wilayah	Jumlah Penduduk (Jiwa)
1	Jambur Pulau Dusun 1	527
2	Jambur Pulau Dusun 2	493
3	Jambur Pulau Dusun 3	518
4	Jambur Pulau Dusun 4	511
Total	Desa Jambur Pulau	2.049

Sumber : Kepala Desa Jambur Pulau Kecamatan Perbaungan Kabupaten Serdang

Berdasarkan Tabel 1, jumlah penduduk Desa Jambur Pulau sebanyak 2.049 jiwa yang tersebar di empat dusun. Dusun 1 memiliki jumlah penduduk terbanyak yaitu 527 jiwa, sedangkan jumlah penduduk paling sedikit berada di Dusun 2 yaitu 493 jiwa. Menurut Sugiyono (2022), "Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut." Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling, yaitu pemilihan responden berdasarkan kriteria tertentu. Kriteria yang ditetapkan meliputi:

1. Berdomisili di Desa Jambur Pulau.
2. Menggunakan E-Wallet DANA minimal enam bulan.
3. Berusia ≥ 17 tahun.
4. Telah melakukan transaksi menggunakan DANA dengan keputusan sendiri.
5. Bersedia menjadi responden penelitian.

Untuk menentukan jumlah sampel, peneliti menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10% (0,1):

$$n = N / (1 + N.e^2)$$

Dimana:

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi (2049)

$e = \text{tingkat kesalahan } (0,1)$

$n = 2049 / (1 + 2049 \times 0,1^2)$

$n = 2049 / (1 + 20,49)$

$n = 2049 / 21,49$

$n = 95,35 \approx 95 \text{ responden}$

Berdasarkan perhitungan tersebut, jumlah sampel yang diambil adalah 95 responden. Berikut ini adalah distribusi sampel didalam penelitian ini.

Tabel 2. Distribusi Sampel Penelitian

No	Wilayah	Populasi	Perhitungan	Sampel
1	Jambur Pulau Dusun 1	527	$(527/2.049) \times 95$	24
2	Jambur Pulau Dusun 2	493	$(493/2.049) \times 95$	23
3	Jambur Pulau Dusun 3	518	$(518/2.049) \times 95$	24
4	Jambur Pulau Dusun 4	511	$(511/2.049) \times 95$	24
Total		2.049		95

Sumber : Kepala Desa Jambur Pulau Kecamatan Perbaungan Kabupaten Serdang Bedagai, 2026

Berdasarkan tabel 2, jumlah sampel penelitian di Desa Jambur Pulau ditentukan secara proporsional dari total populasi 2.049 jiwa dengan jumlah sampel keseluruhan sebanyak 95 responden. Setiap dusun memperoleh jumlah sampel yang sebanding dengan jumlah penduduknya, yaitu Dusun 1 sebanyak 24 responden, Dusun 2 sebanyak 23 responden, Dusun 3 sebanyak 24 responden, dan Dusun 4 sebanyak 24 responden. Hal ini menunjukkan bahwa pembagian sampel dilakukan secara proporsional agar setiap wilayah terwakili secara adil.

2.4 Teknik Penumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan metode yang digunakan peneliti untuk memperoleh data dan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian. Pada penelitian

ini, pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan penyebaran kuesioner kepada responden. Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung objek penelitian untuk memperoleh informasi yang relevan. Wawancara dilakukan melalui proses tanya jawab dengan responden guna mendapatkan data yang lebih mendalam terkait variabel penelitian. Selain itu, data juga dikumpulkan melalui angket atau kuesioner yang berisi sejumlah pertanyaan yang diisi oleh responden sehingga data yang diperoleh dapat diukur dan dianalisis secara kuantitatif.

2.5 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan metode yang digunakan untuk mengolah dan menganalisis data dalam suatu penelitian. Pada penelitian ini, analisis data dilakukan secara kuantitatif dengan menggunakan analisis statistik. Data yang diperoleh dari kuesioner diolah melalui beberapa tahap, yaitu uji validitas dan reliabilitas untuk memastikan instrumen penelitian layak digunakan. Selanjutnya dilakukan uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas.

Tahap berikutnya adalah analisis regresi linier berganda untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan uji t secara parsial, uji F secara simultan, serta koefisien determinasi (R^2) untuk mengetahui besarnya kontribusi variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen.

Analisa Dan Pembahasan

3.1 Hasil Uji Validitas

Tabel 3 Hasil Uji Validitas

Variabel		Item	rhitung	rtabel	Keterangan
		Pernyataan			
Fitur (X1)	Layanan	X1.1	0,913	0,3610	Valid
		X1.2	0,954	0,3610	
		X1.3	0,927	0,3610	
		X1.4	0,894	0,3610	
		X1.5	0,881	0,3610	
		X1.6	0,930	0,3610	
		X1.7	0,953	0,3610	
		X2.1	0,920	0,3610	

Persepsi Keamanan (X2)	X2.2	0,886	0,3610
	X2.3	0,936	0,3610
	X2.4	0,855	0,3610
	X2.5	0,910	0,3610
	X2.6	0,917	0,3610
	X2.7	0,900	0,3610
	X2.8	0,896	0,3610
	X2.9	0,879	0,3610
Kepercayaan (X3)	X3.1	0,867	0,3610
	X3.2	0,893	0,3610
	X3.3	0,827	0,3610
	X3.4	0,886	0,3610
	X3.5	0,839	0,3610
	X3.6	0,881	0,3610
	X3.7	0,790	0,3610
Keputusan Penggunaan (Y)	Y1	0,962	0,3610
	Y2	0,867	0,3610
	Y3	0,855	0,3610
	Y4	0,930	0,3610
	Y5	0,938	0,3610
	Y6	0,891	0,3610
	Y7	0,875	0,3610
	Y8	0,784	0,3610
	Y9	0,928	0,3610

Sumber : Data Diolah SPSS 25.0, 2026

Berdasarkan Tabel 3, seluruh pernyataan pada variabel Fitur Layanan, Persepsi Keamanan, Kepercayaan dan Keputusan Penggunaan memiliki nilai *corrected item-total correlation* (r hitung) lebih besar dari r tabel (0,361). Hal ini menunjukkan bahwa semua item yang digunakan dalam kuesioner adalah valid dan dapat digunakan untuk mengukur masing-masing variabel penelitian.

3.2 Uji Reliabilitas

Tabel 4 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha Hitung	Status
Fitur Layanan (X ₁)	0,970	Reliabel
Persepsi Keamanan (X ₂)	0,970	
Kepercayaan (X ₃)	0,939	
Keputusan Penggunaan (Y)	0,967	

Sumber : Data Diolah SPSS 25.0, 2026

Berdasarkan hasil uji reliabilitas, seluruh variabel penelitian memiliki nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,7, yang menunjukkan bahwa instrumen yang digunakan konsisten dan dapat diandalkan. Artinya, kuesioner yang digunakan untuk mengukur variabel Fitur Layanan, Persepsi Keamanan, Kepercayaan, dan Keputusan Penggunaan memiliki tingkat reliabilitas yang baik sehingga data yang diperoleh dapat dipercaya untuk analisis lebih lanjut.

3.3 Uji Normalitas

Tabel 5 Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

			Unstandar dized Residual
N			95
Normal Parameters ^{a,b}	Mean		.0000000
	Std. Deviation		3.5686215
Most Extreme Differences	Absolute		.058
	Positive		.058
	Negative		-.038
Test Statistic			.058
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c			.200 ^d
Monte Carlo Sig. (2- tailed) ^e	Sig.		.587
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.574
		Upper Bound	.599

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

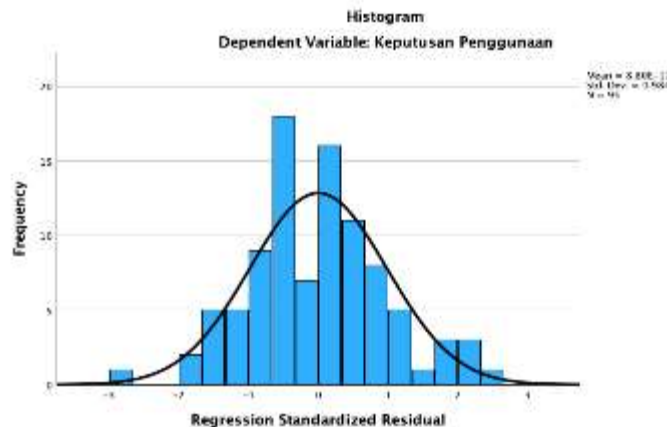
c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

e. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 743671174.

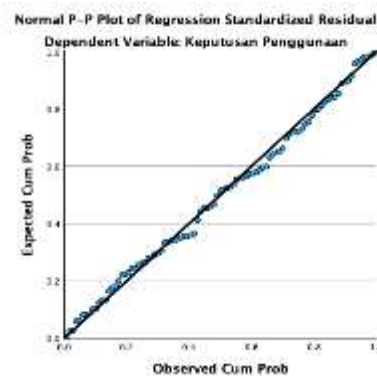
Berdasarkan Tabel 5, hasil uji normalitas data menggunakan One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test menunjukkan bahwa jumlah data penelitian sebanyak 95 responden dengan nilai Test Statistic sebesar 0,058 dan nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,200. Nilai signifikansi tersebut lebih besar dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa data residual dalam penelitian ini berdistribusi normal. Selain itu, nilai Monte Carlo Sig. (2-tailed) sebesar 0,587 juga lebih besar dari 0,05, sehingga semakin memperkuat bahwa data memenuhi asumsi normalitas. Dengan demikian,

model regresi dalam penelitian ini layak digunakan untuk pengujian selanjutnya karena data residual telah menyebar secara normal.



Gambar 2 Histogram Uji Normalitas

Berdasarkan histogram normalitas, terlihat bahwa distribusi residual membentuk pola menyerupai kurva lonceng (*bell-shaped curve*) dan menyebar secara relatif simetris di sekitar titik pusat. Hal ini menunjukkan bahwa residual berdistribusi normal. Dengan demikian, model regresi dalam penelitian telah memenuhi asumsi normalitas sehingga layak digunakan untuk analisis regresi dan pengujian hipotesis.



Gambar 3 P-P Plot

Berdasarkan Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual, terlihat bahwa titik-titik residual menyebar di sekitar dan mengikuti arah garis diagonal tanpa menunjukkan penyimpangan yang berarti. Pola tersebut mengindikasikan bahwa residual berdistribusi normal. Dengan demikian, model regresi telah memenuhi asumsi normalitas sehingga layak digunakan untuk analisis regresi dan pengujian hipotesis.

3.4 Asumsi Multikolinieritas

Tabel 6 Uji Asumsi Multikolinieritas

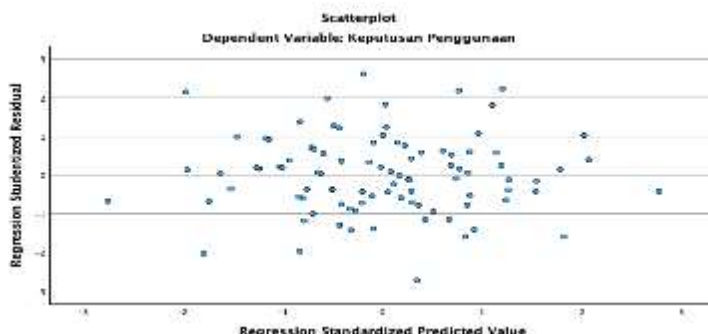
Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Fitur Layanan	.838	1.193
	Persepsi Keamanan	.944	1.060
	Kepercayaan	.837	1.195

a. Dependent Variable: Keputusan Penggunaan

Berdasarkan Tabel 6, hasil uji multikolinearitas menunjukkan bahwa variabel fitur layanan memiliki nilai *tolerance* sebesar 0,838 dan VIF 1,193, variabel persepsi keamanan memiliki nilai *tolerance* sebesar 0,944 dan VIF 1,060, sedangkan variabel kepercayaan memiliki nilai *tolerance* sebesar 0,837 dan VIF 1,195. Seluruh nilai *tolerance* > 0,10 dan nilai VIF < 10, sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak mengalami gejala multikolinearitas. Dengan demikian, seluruh variabel independen layak digunakan dalam analisis regresi.

3.5 Asumsi Heteroskedastisitas



Gambar 4 Scatterplot

Berdasarkan *scatterplot* uji heteroskedastisitas, terlihat bahwa titik-titik residual menyebar secara acak di atas dan di bawah angka nol pada sumbu Y serta tidak membentuk pola tertentu. Hal ini menunjukkan bahwa varians residual bersifat konstan sehingga model regresi tidak mengalami gejala heteroskedastisitas. Dengan demikian, model regresi telah memenuhi asumsi heteroskedastisitas dan layak digunakan untuk analisis regresi linier berganda serta pengujian hipotesis.

3.6 Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 7 Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error			Tolerance	VIF
1	(Constant)	6.452	2.152		2.998	.004	
	Fitur Layanan	.264	.083	.241	3.167	.002	.838
	Persepsi Keamanan	.189	.061	.222	3.086	.003	.944
	Kepercayaan	.498	.071	.532	6.981	<.001	1.195

a. Dependent Variable: Keputusan Penggunaan

Berdasarkan Tabel 7, diperoleh persamaan regresi linier berganda sebagai berikut: **$Y = 6,452 + 0,264X_1 + 0,189X_2 + 0,498X_3$**

Berdasarkan persamaan tersebut dapat dijelaskan bahwa:

1. Nilai konstanta sebesar 6,452 menunjukkan bahwa apabila variabel fitur layanan, persepsi keamanan, dan kepercayaan dianggap konstan atau bernilai nol, maka nilai keputusan penggunaan E-Wallet DANA sebesar 6,452.
2. Koefisien regresi fitur layanan sebesar 0,264 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan fitur layanan akan meningkatkan keputusan penggunaan E-Wallet DANA sebesar 0,264, dengan asumsi variabel lain tetap.
3. Koefisien regresi persepsi keamanan sebesar 0,189 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan persepsi keamanan akan meningkatkan keputusan penggunaan E-Wallet DANA sebesar 0,189, dengan asumsi variabel lain tetap.
4. Koefisien regresi kepercayaan sebesar 0,498 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan kepercayaan akan meningkatkan keputusan penggunaan E-Wallet DANA sebesar 0,498, dengan asumsi variabel lain tetap.

3.7 Hasil Uji Parsial (Uji t)

Tabel 8 Hasil Uji Parsial (Uji t)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta		Tolerance	VIF
1	(Constant)	6.452	2.152		2.998	.004	
	Fitur Layanan	.264	.083	.241	3.167	.002	.838
	Persepsi Keamanan	.189	.061	.222	3.086	.003	.944
	Kepercayaan	.498	.071	.532	6.981	<.001	.837

a. Dependent Variable: Keputusan Penggunaan

Berdasarkan Tabel 8, hasil uji t menunjukkan pengaruh masing-masing variabel independen terhadap keputusan penggunaan E-Wallet DANA. Dengan jumlah sampel sebanyak 95 responden, diperoleh derajat kebebasan ($df = 91$) sehingga nilai t tabel pada taraf signifikansi 5% (dua sisi) adalah 1,986.

1. Variabel fitur layanan memiliki nilai t hitung sebesar 3,167 dengan nilai signifikansi 0,002. Karena $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ ($3,167 > 1,986$) dan $\text{Sig.} < 0,05$, maka fitur layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan.
2. Variabel persepsi keamanan memiliki nilai t hitung sebesar 3,086 dengan nilai signifikansi 0,003. Karena $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ ($3,086 > 1,986$) dan $\text{Sig.} < 0,05$, maka persepsi keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan.
3. Variabel kepercayaan memiliki nilai t hitung sebesar 6,981 dengan nilai signifikansi $< 0,001$. Karena $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ ($6,981 > 1,986$) dan $\text{Sig.} < 0,05$, maka kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan.

3.8 Hasil Uji Simultan (Uji F)

Tabel 9 Hasil Uji Simultan (Uji F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1506.441	3	502.147	38.172	<.001 ^b
	Residual	1197.096	91	13.155		
	Total	2703.537	94			

a. Dependent Variable: Keputusan Penggunaan

b. Predictors: (Constant), Kepercayaan, Persepsi Keamanan, Fitur Layanan

Berdasarkan Tabel 9, hasil uji F menunjukkan nilai F hitung sebesar 38,172 dengan nilai signifikansi < 0,001. Nilai F hitung tersebut lebih besar dari F tabel sebesar 2,70 (38,172 > 2,70) dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, fitur layanan, persepsi keamanan, dan kepercayaan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan E-Wallet DANA pada masyarakat Desa Jambur Pulau, Kecamatan Perbaungan, Kabupaten Serdang Bedagai. Hal ini menunjukkan bahwa ketiga variabel independen secara bersama-sama mampu menjelaskan variasi keputusan penggunaan E-Wallet DANA..

3.9 Koefisien Determinasi (R²)

Tabel 10 Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.746 ^a	.557	.543	3.627

a. Predictors: (Constant), Kepercayaan, Persepsi Keamanan, Fitur Layanan

b. Dependent Variable: Keputusan Penggunaan

Berdasarkan Tabel 10, diperoleh nilai R sebesar 0,746, yang menunjukkan bahwa hubungan antara fitur layanan, persepsi keamanan, dan kepercayaan dengan keputusan penggunaan E-Wallet DANA berada pada kategori kuat. Nilai R Square sebesar 0,557 menunjukkan bahwa ketiga variabel independen mampu menjelaskan keputusan penggunaan sebesar 55,7%, sedangkan 44,3% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian.

Pengujian

4.1 Pengaruh Fitur Layanan terhadap Keputusan Penggunaan E-Wallet DANA

Berdasarkan hasil uji t, variabel fitur layanan memiliki nilai t hitung sebesar 3,167 dengan nilai signifikansi sebesar 0,002. Nilai tersebut lebih kecil dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa fitur layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan E-Wallet DANA pada warga Desa Jambur Pulau, Kecamatan Perbaungan, Kabupaten Serdang Bedagai. Artinya, semakin baik fitur layanan yang tersedia dalam aplikasi DANA, maka semakin tinggi pula keputusan masyarakat untuk menggunakan aplikasi tersebut.

Hasil ini menunjukkan bahwa fitur layanan menjadi salah satu faktor penting yang mendorong masyarakat dalam memilih dan menggunakan dompet digital. Fitur yang lengkap, mudah digunakan, serta mendukung berbagai jenis transaksi dapat memberikan kemudahan bagi pengguna dalam melakukan aktivitas keuangan sehari-hari. Dalam konteks penggunaan DANA, fitur seperti top up saldo, transfer dana, pembayaran, riwayat transaksi, dan pilihan metode pembayaran menjadi bagian penting yang memengaruhi pengalaman pengguna.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang menyatakan bahwa fitur layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan transaksi pengguna E-Wallet DANA (Triwati A., 2025). Penelitian ini juga didukung yang menemukan bahwa fitur layanan berpengaruh positif signifikan terhadap minat penggunaan E-Wallet DANA (Nurhasanah, 2025). Selain itu, fitur layanan menjadi salah satu faktor yang memengaruhi keputusan penggunaan E-Wallet DANA. Dengan demikian, hasil penelitian ini memperkuat temuan sebelumnya bahwa fitur layanan yang baik dapat meningkatkan keputusan masyarakat dalam menggunakan layanan dompet digital (Azzahra S., 2022).

4.2 Pengaruh Persepsi Keamanan terhadap Keputusan Penggunaan E-Wallet DANA

Berdasarkan hasil uji t, variabel persepsi keamanan memiliki nilai t hitung sebesar 3,086 dengan nilai signifikansi sebesar 0,003. Nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa persepsi keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan E-Wallet DANA pada warga

Desa Jambur Pulau, Kecamatan Perbaungan, Kabupaten Serdang Bedagai. Artinya, semakin baik persepsi keamanan yang dirasakan pengguna, maka semakin tinggi pula keputusan mereka untuk menggunakan aplikasi DANA.

Persepsi keamanan menjadi faktor penting dalam penggunaan layanan keuangan digital karena pengguna berhubungan langsung dengan data pribadi, data keuangan, saldo, serta riwayat transaksi. Apabila pengguna merasa bahwa aplikasi mampu melindungi data dan transaksi mereka, maka pengguna akan lebih percaya diri dalam menggunakan layanan tersebut. Sebaliknya, apabila pengguna merasa ragu terhadap keamanan aplikasi, maka keputusan untuk menggunakan E-Wallet DANA dapat menurun.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang menyatakan bahwa persepsi keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan aplikasi pembayaran digital atau E-Wallet (Alfaris, 2023). Hasil ini juga didukung oleh penelitian yang menemukan bahwa persepsi keamanan berpengaruh positif signifikan terhadap penggunaan E-Wallet pada masyarakat (Harminingtyas R., 2023). Selain itu, persepsi keamanan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan E-Wallet DANA. Dengan demikian, hasil penelitian ini memperkuat bahwa keamanan merupakan faktor penting dalam membentuk keputusan masyarakat untuk menggunakan layanan dompet digital (Azzahra S., 2022).

4.3 Pengaruh Kepercayaan terhadap Keputusan Penggunaan E-Wallet DANA

Berdasarkan hasil uji t, variabel kepercayaan memiliki nilai t hitung sebesar 6,981 dengan nilai signifikansi $< 0,001$. Nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan E-Wallet DANA pada warga Desa Jambur Pulau, Kecamatan Perbaungan, Kabupaten Serdang Bedagai. Artinya, semakin tinggi kepercayaan masyarakat terhadap DANA, maka semakin tinggi pula keputusan mereka untuk menggunakan aplikasi tersebut.

Kepercayaan merupakan faktor yang sangat penting dalam penggunaan layanan keuangan digital. Pengguna akan lebih bersedia menggunakan E-Wallet apabila mereka percaya bahwa penyedia layanan memiliki reputasi baik, sistem yang andal,

legalitas yang jelas, serta mampu memproses transaksi dengan benar. Dalam penggunaan DANA, kepercayaan menjadi dasar bagi masyarakat untuk menyimpan saldo, melakukan transfer, membayar transaksi, dan menggunakan berbagai layanan yang tersedia dalam aplikasi.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang menyatakan bahwa kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan E-Wallet DANA (Azzahra S., 2022). Penelitian ini juga didukung oleh penelitian yang menunjukkan bahwa perceived trust atau kepercayaan berperan penting dalam hubungan antara niat perilaku dan penggunaan digital wallet (Khan W. A., 2023). Selain itu, hasil penelitian yang lain juga memperkuat bahwa kualitas layanan dan kepercayaan dapat memengaruhi kepuasan serta loyalitas pengguna dalam lingkungan layanan digital (Wattoo M. U., 2022). Dengan demikian, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kepercayaan pengguna terhadap DANA, semakin besar kemungkinan mereka untuk memutuskan menggunakan layanan tersebut secara berkelanjutan.

4.4 Pengaruh Fitur Layanan, Persepsi Keamanan, dan Kepercayaan terhadap Keputusan Penggunaan E-Wallet DANA

Berdasarkan hasil uji F, diperoleh nilai F hitung sebesar 38,172 dengan nilai signifikansi $< 0,001$. Nilai tersebut lebih kecil dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa fitur layanan, persepsi keamanan, dan kepercayaan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan E-Wallet DANA pada warga Desa Jambur Pulau, Kecamatan Perbaungan, Kabupaten Serdang Bedagai. Artinya, ketiga variabel independen tersebut secara bersama-sama mampu memengaruhi keputusan masyarakat dalam menggunakan aplikasi DANA.

Hasil ini menunjukkan bahwa keputusan penggunaan E-Wallet DANA tidak hanya ditentukan oleh satu faktor saja, tetapi dipengaruhi oleh kombinasi beberapa aspek. Fitur layanan memberikan kemudahan dalam melakukan transaksi, persepsi keamanan memberikan rasa aman kepada pengguna, sedangkan kepercayaan membentuk keyakinan bahwa aplikasi dapat digunakan dengan baik dan bertanggung jawab. Ketika ketiga faktor ini berjalan secara bersamaan, maka keputusan masyarakat untuk menggunakan DANA akan semakin meningkat.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang menyatakan bahwa fitur layanan, persepsi keamanan, persepsi kemudahan, dan kepercayaan secara signifikan memengaruhi keputusan penggunaan E-Wallet DANA (Azzahra S., 2022). Penelitian ini juga didukung oleh penelitian yang menemukan bahwa fitur layanan dan keamanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan transaksi pengguna DANA (Triwati A., 2025). Selain itu, penelitian yang lain juga menunjukkan bahwa faktor keamanan, kemudahan, dan manfaat memiliki pengaruh positif terhadap penggunaan E-Wallet (Alfaris, 2023) (Harminingtyas R., 2023). Dengan demikian, hasil penelitian ini memperkuat temuan penelitian terdahulu bahwa keputusan penggunaan dompet digital dipengaruhi oleh kualitas layanan, rasa aman, dan kepercayaan pengguna terhadap aplikasi.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Fitur layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan E-Wallet DANA. Hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung $3,167 > t$ tabel $1,986$ dan $\text{sig. } 0,002 < 0,05$, yang menunjukkan bahwa semakin baik fitur layanan, semakin tinggi keputusan masyarakat menggunakan E-Wallet DANA.
2. Persepsi keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan E-Wallet DANA. Hasil uji menunjukkan t hitung $3,086 > t$ tabel $1,986$ dan $\text{sig. } 0,003 < 0,05$, sehingga semakin tinggi persepsi keamanan, semakin tinggi keputusan masyarakat menggunakan E-Wallet DANA.
3. Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan E-Wallet DANA, dengan t hitung $6,981 > t$ tabel $1,986$ dan $\text{sig. } < 0,001$. Kepercayaan merupakan variabel yang paling dominan memengaruhi keputusan penggunaan, ditunjukkan oleh koefisien regresi sebesar $0,498$.
4. Fitur layanan, persepsi keamanan, dan kepercayaan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan E-Wallet DANA. Hal ini dibuktikan dengan F hitung $38,172 > F$ tabel $2,70$ dan $\text{sig. } < 0,001$. Nilai R Square sebesar $0,557$ menunjukkan bahwa ketiga variabel mampu menjelaskan $55,7\%$

variasi keputusan penggunaan E-Wallet DANA, sedangkan 44,3% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian.

Daftar Pustaka

- Alfaris, M. (2023). *Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, dan Persepsi Keamanan terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi Pembayaran Digital (E-Wallet)*. *Jurnal Mahasiswa Akuntansi Samudra (JMAS)*, 4(2), 67-74.
- Astuti R., N. M. & K. L. (2025). *Manfaat Penggunaan E-Wallet Dan Dampaknya Sebagai Alat Transaksi Pengganti Uang Tunai Dalam Masyarakat*. *Media Pengabdian Kepada Masyarakat (MPKM)*, 4(01), 1-10.
- Azzahra S., & S. A. (2022). *Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan penggunaan e-wallet DANA sebagai sistem pembayaran (Studi kasus mahasiswa di Jakarta)*. In *Seminar Nasional Akuntansi dan Manajemen PNJ (Vol. 3)*.
- Eremeeva T., & A. A. (2024). *The european digital payment wallet ecosystem: key characteristics and insights*.
- Harminingtyas R., & S. T. (2023). *Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Dan Persepsi Keamanan Terhadap Pengguna E-Wallet Pada Masyarakat Di Kota Semarang*. *Jurnal Ilmiah Fokus Ekonomi, Manajemen, Bisnis & Akuntansi (EMBA)*, 1(3), 390-395.
- Hasna, A. (2025). *Literasi Digital Untuk Petani: Pengenalan Teknologi Informasi Dalam Peningkatan Produktivitas Di Banaran*. *Nafi': Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 2(1), 1-25.
- Hutasoit A., M. T. & I. J. (2024). *Peran Kepemimpinan Lokal dalam Meningkatkan Partisipasi Masyarakat dalam Pengambilan Keputusan di Desa Marindal 1 Kecamatan Patumbak Kabupaten Deli Serdang*. *Innovative: Journal of Social Science Research*, 4(3), 15646-15653.
- Idayanti R., & U. P. (2023). *Peran Aplikasi Dompot Digital Indonesia (DANA) dalam Memudahkan Masyarakat melakukan Pembayaran Digital*. *Islamic Banking and Finance Journal*, 3(2).
- Jameaba, M. S. (2022). *Digitalization, Emerging Technologies, and Financial Stability: Challenges and Opportunities for the Indonesian Banking Industry and Beyond*. DOI: <https://doi.org/10.32388/CSTTYQ.2>.
- Judijanto L., S. Z. W. V. G. P. W. S. I. G. T. M. S. & J. I. D. M. A. B. (2024). *Literasi Digital di Era Society 5.0: Panduan Cerdas Menghadapi Transformasi Digital*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Kartika M. A. C., & P. T. R. (2023). *Pengaruh Kemudahan Data, Fitur Layanan Dan Kepercayaan Customer Terhadap Minat Penggunaan E-Wallet Pada Aplikasi Dana*. *Jurnal of Management and Social Sciences*, 1(3), 37-53.
- Khan W. A., & A. Z. U. (2023). *Effects of behavioural intention on usage behaviour of digital wallet: the mediating role of perceived risk and moderating role of perceived service quality and perceived trust*. *Future Business Journal*, 9(1), 73.

- Lisnawati, L. (2024). *Pengaruh Penggunaan Aplikasi Dana Dalam Transaksi Di Era Digitalisasi. Jurnal Akuntansi Publik Nusantara*, 2(2), 1-5.
- Mashatan A., S. M. S. & D. M. (2022). *How perceptions of information privacy and security impact consumer trust in crypto-payment: an empirical study. IEEE Access*, 10, 69441-69454.
- Mujilan M., & M. M. S. (2024). *Faktor yang Mempengaruhi Niat Penggunaan Layanan E-Wallet ShopeePay. Nominal: Barometer Riset Akuntansi dan Manajemen*, 13(2), 170-180.
- Norbu T., P. J. Y. W. K. W. & C. H. (2024). *Factors affecting trust and acceptance for blockchain adoption in digital payment systems: A systematic review. Future Internet*, 16(3), 106.
- Nurhasanah, D. (2025). *Pengaruh Fitur Layanan, Persepsi Kemudahan, dan Persepsi Risiko Terhadap Minat Penggunaan E-Wallet Pada Aplikasi Dana di Sukabumi. Jurnal Bisnisan: Riset Bisnis dan Manajemen*, 7(1), 43-50.
- Puspita O. D., & F. M. I. (2025). *Implementasi Pemanfaatan Fintech Menggunakan Aplikasi E-Wallet Terhadap Minat di Kalangan Gen Z. Inflasi: Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Perbankan*, 2(1), 44-49.
- Sari S. N., & F. A. O. (2025). *Analisis Persepsi Masyarakat Terhadap Keamanan Dan Risiko Cyber Crime Dalam Perbankan Digital. Inflasi: Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Perbankan*, 2(1), 77-83.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta*.
- Triwati A., & R. D. W. (2025). *Pengaruh Fitur Layanan, Keamanan, Persepsi Kemanfaatan, dan Nilai Harga Terhadap kepuasan Transaksi menggunakan E-wallet DANA. JAMASY: Jurnal Akuntansi, Manajemen & Perbankan Syariah*, 5 (1), 112-119.
- Utomo B. C., & R. A. A. (2024). *Analisis Kesadaran Keamanan Data Pribadi pada Pengguna E-Wallet DANA. JRST (Jurnal Riset Sains dan Teknologi)*, 8(2), 155-166.
- Wattoo M. U., & I. S. M. J. (2022). *Unhiding nexus between service quality, customer satisfaction, complaints, and loyalty in online shopping environment in Pakistan. Sage Open*, 12(2), 21582440221097920.
- Yopita Y., & W. Y. (2025). *Pengaruh Kemudahan Penggunaan Dan Keamanan Terhadap Keputusan Penggunaan Pembayaran Digital Di Indonesia. EBIMA (Jurnal Ekonomi Bisnis dan Manajemen)*, 2(1), 1-8.