

Analisis Pengaruh *Perceived Ease of Use*, *E-Service Quality* dan *Data Security* terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi *E-Wallet Dana* di Kota Pekanbaru

Analysis of the Influence of Perceived Ease of Use, E-Service Quality and Data Security on User Satisfaction of Dana E-Wallet Application in Pekanbaru City

Puput Aprilia¹, Saipul Al Sukri²✉

¹Universitas Islam Negeri Sultan syarif kasim, Riau, Indonesia.

²Universitas Islam Negeri Sultan syarif kasim, Riau, Indonesia.

✉Corresponding author: saipul.alsukri@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini mengevaluasi pengaruh persepsi kemudahan penggunaan, kualitas layanan elektronik, dan keamanan data terhadap kepuasan pengguna aplikasi e-wallet DANA di Kota Pekanbaru. Pendekatan yang digunakan adalah kuantitatif dengan analisis regresi linear berganda. Analisis mencakup uji validitas, reliabilitas, normalitas, multikolinearitas, heteroskedastisitas, autokorelasi, serta regresi linear berganda dengan uji T, uji F, dan koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, sedangkan kualitas layanan elektronik dan keamanan data memiliki pengaruh positif dan signifikan. Secara simultan, ketiga variabel tersebut berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan nilai R^2 sebesar 57,3%, sementara 42,7% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini.

Abstract

This study evaluates the impact of perceived ease of use, electronic service quality, and data security on user satisfaction with the DANA e-wallet application in Pekanbaru. A quantitative approach with multiple linear regression analysis was employed. The analysis included validity, reliability, normality, multicollinearity, heteroscedasticity, autocorrelation tests, and multiple linear regression with t-test, F-test, and coefficient of determination (R^2). The findings indicate that perceived ease of use does not significantly affect user satisfaction, whereas electronic service quality and data security have a positive and significant influence. Simultaneously, all three variables significantly impact user satisfaction, with an R^2 value of 57.3%, indicating that these factors explain 57.3% of the variation in user satisfaction, while the remaining 42.7% is influenced by other factors not analyzed in this study.

This is an open-access article under the CC-BY-SA license.



Copyright © 2025 Puput Aprilia, Saipul Al Sukri.

Article history

Received 2025-01-14

Accepted 2025-03-15

Published 2025-04-30

Kata kunci

Persepsi kemudahan penggunaan;
Kualitas Layanan Elektronik;
Keamanan Data;
Kepuasan Pengguna.

Keywords

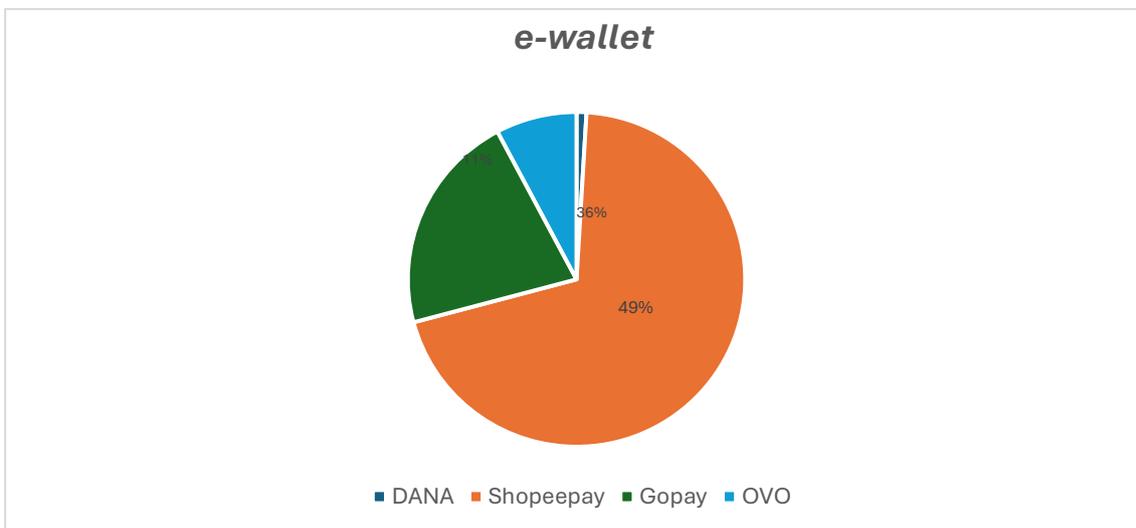
Perceived Ease of Use;
E-Service Quality;
Data Security;
User Satisfaction.

1. Pendahuluan

Dalam beberapa tahun terakhir, perkembangan teknologi digital di Indonesia telah membawa perubahan besar dalam cara masyarakat melakukan transaksi keuangan. Salah satu inovasi yang banyak digunakan adalah e-wallet atau dompet digital. Menurut Suyanto (2023), e-wallet memberikan kemudahan dalam melakukan transaksi yang lebih aman dan transparan. Namun, ia juga menekankan perlunya pemahaman lebih lanjut dari masyarakat mengenai cara penggunaan e-wallet guna meminimalkan risiko yang ada. Saat ini, e-wallet menjadi metode pembayaran digital yang paling umum digunakan oleh masyarakat Indonesia dalam berbelanja online.

DANA, sebagai salah satu penyedia layanan dompet digital terkemuka di Indonesia, telah banyak digunakan oleh masyarakat untuk berbagai kebutuhan transaksi, mulai dari pembayaran belanja online, transfer uang, pembayaran tagihan, hingga pembelian pulsa dan paket data. Keberhasilan DANA dalam menarik perhatian pengguna tidak lepas dari kemudahan, kecepatan, dan fungsionalitas yang ditawarkan. Pada tahun 2023, jumlah pengguna DANA mencapai 170 juta, meningkat sebesar 23% dibandingkan tahun sebelumnya (Fintechnesia.com). Pertumbuhan ini mencerminkan adopsi yang tinggi terhadap layanan keuangan digital di masyarakat serta kepercayaan pengguna terhadap DANA sebagai solusi pembayaran yang aman dan efisien (itrade.cgsi.co). Selain itu, menurut VP Product of DANA Indonesia, Adri Awwal, DANA juga mengalami lonjakan transaksi QRIS sebesar 27,2% dan peningkatan fitur Kirim Uang sebesar 14,7% pada tahun yang sama. Dengan fokus pada kualitas layanan dan inovasi, DANA berkomitmen untuk mendigitalisasi Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) serta meningkatkan inklusi keuangan di Indonesia (pressrelease.id).

Berdasarkan prasurvei yang dilakukan oleh Nadinka Ayu (2024) pada pengguna e-wallet di Kota Pekanbaru, dari 140 responden yang disurvei, sebanyak 49% menggunakan DANA sebagai aplikasi e-wallet utama, diikuti oleh 36% yang menggunakan Shopeepay, 11% menggunakan Gopay, dan 4% menggunakan OVO. Data ini menunjukkan bahwa DANA menjadi pilihan utama masyarakat Kota Pekanbaru dalam melakukan transaksi digital.



Gambar 1. Pengguna e-wallet DANA di Kota Pekanbaru

Sumber: Nadinka Ayu (2024)

Namun, di balik pertumbuhannya yang pesat, masih ada sejumlah tantangan yang harus dihadapi oleh aplikasi DANA, terutama dalam hal kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna merupakan faktor penting yang memengaruhi keberlanjutan penggunaan aplikasi dalam jangka panjang. Banyak pengguna merasa bahwa meskipun aplikasi ini menawarkan berbagai kemudahan, ada beberapa aspek yang perlu diperhatikan agar pengalaman mereka lebih optimal. Oleh karena itu, penting untuk menganalisis pengaruh berbagai faktor, seperti *perceived ease of use*, *e-service quality*, dan *data security* terhadap kepuasan pengguna aplikasi DANA di Kota Pekanbaru.

Kepuasan pelanggan mencerminkan evaluasi emosional terhadap suatu layanan yang mereka gunakan (Udo et al., 2010). Kepuasan pengguna merujuk pada perasaan bahagia atau kecewa yang dialami seseorang setelah membandingkan performa aktual dengan ekspektasi mereka terhadap suatu produk atau layanan. Tingkat kepuasan pelanggan ditentukan oleh seberapa baik layanan yang diberikan. Pelanggan umumnya akan merasa puas apabila mereka menerima layanan berkualitas tinggi (Ou et al., 2011; Suhartanto et al., 2019).

Salah satu faktor kunci yang menentukan kepuasan pengguna adalah kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*). Menurut Cudjoe dan Nyanyofio (2015), *perceived ease of use* (PEOU) didefinisikan sebagai keyakinan seseorang bahwa suatu teknologi atau sistem mudah digunakan. Widiyanti (2020) menambahkan bahwa PEOU merupakan kesadaran akan teknologi baru yang mudah dipahami, digunakan, dan diakses, yang memengaruhi kemampuan konsumen dalam mempelajari layanan dengan cepat dan efisien.

Selain kemudahan penggunaan, kualitas layanan elektronik (*e-service quality*) menjadi aspek krusial dalam transaksi digital. Tjiptono (2012) menyatakan bahwa karakteristik layanan digital harus mencakup efisiensi dalam akses informasi dan kemampuan memenuhi janji layanan kepada pelanggan. Santos (2015) menambahkan bahwa *e-service quality* mencerminkan evaluasi pelanggan terhadap layanan online serta bagaimana perusahaan menangani permasalahan pelanggan. Keamanan data (*data security*) juga menjadi faktor utama dalam kepuasan pengguna *e-wallet*. Menurut Kotler dalam Indrasari (2019), keamanan berarti bahwa layanan yang diberikan harus terbebas dari risiko, bahaya, ketidakpastian, dan potensi kerugian. Studi oleh Silvia Ummu (2024) menunjukkan bahwa keamanan data memainkan peran penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna *e-wallet*.

Penelitian sebelumnya mengenai pengaruh *perceived ease of use*, *e-service quality*, dan *data security* terhadap kepuasan pengguna menunjukkan hasil yang bervariasi. Misalnya, studi oleh Cahyono (2022) menyimpulkan bahwa kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Namun, penelitian oleh Hawignyo (2021) menemukan bahwa kualitas layanan tidak memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sementara itu, penelitian oleh Kholifah et al. (2021) menunjukkan bahwa baik kemudahan penggunaan maupun kualitas layanan memiliki pengaruh positif terhadap keputusan pengguna. Perbedaan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna dapat bervariasi tergantung pada konteks dan jenis layanan yang diteliti.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*), kualitas layanan elektronik (*e-service quality*), dan keamanan data (*data security*) mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi *e-wallet* DANA di Kota Pekanbaru.

2. Tinjauan Pustaka

2.1. *Theory Technology Acceptance Model (TAM)*

Technology Acceptance Model (TAM) merupakan teori yang digunakan sebagai penjabar menggunakan sistem informasi dan sangat berpengaruh dalam memahami penerimaan individu terhadap teknologi informasi (Jogiyanto, 2007). Menurut (Purwanto dan Budiman, 2020), TAM selalu dipakai untuk mengeksplorasi gimana seseorang menerima dan mendapatkan teknologi baru dan variabel-variabel yang mempengaruhi keputusan, pengakuan, dan keinginan mereka untuk memakai inovasi tersebut.

2.2. *Persepsi Kemudahan Penggunaan (Perceived Ease of Use)*

Perceived Ease of Use (Persepsi Kemudahan Penggunaan), mengacu terhadap seberapa besar keyakinan individu bahwasannya penggunaan sebuah sistem akan memerlukan sedikit usaha. Hal ini diungkapkan oleh Davis, (2019), yang juga sejalan dengan pendapat (Mulyana, 2005) dalam penelitian (Ermawati, 2016), yang mengungkapkan bahwa *perceived ease of use* adalah keyakinan pribadi bahwasannya teknologi yang digunakan mudah dipahami dan tidak mempersulit penggunaannya. *Perceived Ease of Use* (persepsi kemudahan penggunaan) merupakan sebuah elemen

utama pada *Technology Acceptance Model (TAM)*. Ini mengacu terhadap bagaimana seseorang memandang seberapa besar sebuah teknologi mudah untuk dipergunakan. Unsur-unsur yang memengaruhi persepsi kemudahan penggunaan antara lain tingkat kepraktisan teknologi itu sendiri, ketersediaan bantuan teknis, dan potensi yang ada (Soetam Rizky Wicaksono, 2022).

2.3. Kualitas Layanan Elektronik (*E-Service Quality*)

Parasuraman et al. (2005) menguraikan tanggapan pelanggan tentang sebuah platform bukan hanya berkaitan dengan pengalaman mereka selama berinteraksi dengan platform tersebut, tetapi juga melibatkan aspek pelayanan setelah interaksi. Menurut Zeithaml V. P (2000), kualitas pelayanan ialah sebagian faktor penting yang memutuskan keberhasilan dan kegagalan sebuah usaha. E-service quality adalah inovasi dari service quality, yang berfokus terhadap adaptasi dan perluasan model kualitas pelayanan untuk diterapkan pada pelayanan elektronik atau online.

2.4. Keamanan Data (*Data Security*)

Menurut Garfikel & Lipford (2014), keamanan data berfokus pada perlindungan dan penjagaan tiga aspek utama dalam dunia digital, yaitu kerahasiaan, integritas, dan ketersediaan data. Sementara itu, Zhang & Kang (2019) menjelaskan bahwa keamanan merujuk pada jaminan yang diberikan oleh sistem untuk memastikan integritas, keaslian, kerahasiaan, dan ketidakmampuan untuk direplikasi, guna memastikan keamanan dan kepercayaan dalam transaksi.

2.5. Kepuasan Pengguna

Menurut Daryanto dan Setyobudi (2019), Kepuasan konsumen merupakan evaluasi yang bersifat emosional yang muncul usai menggunakan produk, di mana aspirasi dan keinginan pelanggan berhasil dipenuhi. Fendi Hidayat (2020) menjelaskan bahwa kepuasan pengguna sistem informasi mencakup evaluasi keseluruhan atas pengalaman pengguna dalam menggunakan sistem tersebut, serta dampak yang mungkin ditimbulkan dari penggunaannya. Sudaryono dalam Muslimah et al. (2021) mengemukakan pendapat bahwa kepuasan pelanggan adalah Hasil evaluasi terhadap suatu produk atau layanan yang dinilai oleh pelanggan, yang kemudian menyediakan tingkat kepuasan dan pemenuhan yang baik dalam hal positif maupun negatif.

3. Method

Penelitian ini menggunakan kuesioner online sebagai instrumen utama untuk pengumpulan data yang disebarkan kepada responden. Instrumen penelitian ini diadaptasi dari penelitian terdahulu agar memiliki validitas konseptual yang kuat. Variabel *perceived ease of use* (X1) diukur menggunakan lima indikator, sedangkan variabel *e-service quality* (X2), *data security* (X3), dan kepuasan pengguna (Y) masing-masing diukur dengan empat indikator. Seluruh variabel dalam penelitian ini menggunakan skala Likert lima poin, dengan nilai 1 menunjukkan "sangat tidak setuju" dan nilai 5 menunjukkan "sangat setuju," guna memastikan konsistensi dalam pengukuran persepsi responden.

Populasi penelitian ini mencakup seluruh pengguna aplikasi e-wallet DANA di Kota Pekanbaru, yang jumlah pastinya tidak diketahui. Oleh karena itu, penentuan sampel dilakukan menggunakan rumus Lemeshow, yang menghasilkan jumlah sampel minimum sebesar 96 responden. Namun, untuk meningkatkan keakuratan analisis, jumlah sampel dibulatkan menjadi 100 responden. Responden dipilih berdasarkan beberapa karakteristik khusus yang ditetapkan oleh peneliti, yaitu: (1) pengguna aktif aplikasi DANA, (2) telah menggunakan aplikasi sekurang-kurangnya tiga bulan, (3) berusia antara 20 hingga 49 tahun, (4) memiliki pengalaman dalam melakukan transaksi digital, serta (5) berdomisili di Kota Pekanbaru. Kriteria ini ditetapkan untuk memastikan bahwa responden memiliki pengalaman yang cukup dalam menggunakan aplikasi DANA sehingga data yang diperoleh lebih relevan dan valid.

Teknik analisis data dalam penelitian ini bersifat kuantitatif dan diolah menggunakan program SPSS. Sebelum melakukan uji hipotesis, langkah awal yang dilakukan adalah menguji kelayakan kuesioner melalui uji validitas dan reliabilitas. Dalam uji validitas, instrumen penelitian harus

memiliki nilai korelasi lebih besar dari 0,05 agar dianggap valid. Sedangkan untuk uji reliabilitas, penelitian ini menggunakan nilai Cronbach's Alpha dengan ambang batas minimal 0,6 sesuai dengan standar yang dikemukakan oleh Ghazali (2013). Setelah instrumen penelitian dinyatakan layak, langkah berikutnya adalah melakukan uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, uji autokorelasi, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas. Setelah uji asumsi klasik terpenuhi, analisis regresi linear berganda dilakukan untuk menguji hubungan antara variabel independen dan variabel dependen. Model regresi yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan dengan rumus:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \epsilon$$

Selanjutnya, dilakukan uji hipotesis yang terdiri dari uji t (uji parsial) untuk mengukur pengaruh individu masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen, uji F (uji simultan) untuk melihat pengaruh keseluruhan model regresi, serta uji koefisien determinasi (R²) untuk mengukur sejauh mana variabel independen dapat menjelaskan variasi dalam variabel dependen.

4. Hasil dan Pembahasan

4.1. Hasil Penelitian

4.1.1. Analisis Deskriptif

Dalam penelitian ini terdapat tiga variabel bebas (independen), yaitu *Perceived Ease of Use* (X1), *E-Service Quality* (X2), dan *Data Security* (X3), serta satu variabel terikat (dependen), yaitu Kepuasan Pengguna (Y). Berdasarkan Tabel 2, variabel *Perceived Ease of Use* diukur dengan 5 indikator. Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata respon dari responden terhadap kelima indikator tersebut berada pada kategori sangat baik.

Tabel 1. Analisis Deskriptif

Variabel	Indikator	Rata-rata variabel	
		Rata-rata	Hasil
<i>Perceived ease of use</i> (X1)	Mudah Dipelajari (<i>Easy to Learn</i>)	4.4500	Sangat Baik
	Fleksibel (<i>Flexible</i>)	4.3000	Sangat Baik
	Jelas dan Dapat Dipahami (<i>Clear and Understandable</i>)	4.1800	Sangat Baik
	Mudah Digunakan (<i>Easy to Use</i>)	4.2000	Sangat Baik
	Dapat Dikontrol (<i>Controllable</i>)	4.1200	Sangat Baik
<i>E-Service Quality</i> (X2)	<i>Efficiency</i>	4.0600	Baik
	<i>System Availability</i>	4.0400	Baik
	<i>Fulfillment</i>	4.0600	Baik
	<i>Privacy</i>	4.1300	Sangat Baik
<i>Data security</i> (X3)	Kerahasiaan (<i>Confidentiality</i>)	4.0700	Baik
	Keutuhan (<i>Integrity</i>)	4.0400	Baik
	Ketersediaan (<i>Availability</i>)	4.0300	Baik
Kepuasan Pengguna (Y)		3.9500	Cukup baik
	<i>Efficiency</i>	4.1000	Baik
	<i>System Availability</i>	4.0300	Baik
	<i>Fulfillment</i>	4.0000	Baik
	<i>Privacy</i>	4.1800	Sangat Baik

Secara rata-rata, persepsi pengguna terhadap *Perceived Ease of Use*, *E-Service Quality*, dan *Data Security* dalam penggunaan aplikasi *e-wallet* DANA di Kota Pekanbaru berada pada kategori baik hingga sangat baik. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa aspek yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan kepuasan pengguna. Pengguna merasa bahwa aplikasi *e-wallet* DANA mudah digunakan, fleksibel, jelas, dan dapat dikontrol dengan baik, sehingga persepsi terhadap *Perceived Ease of Use* berada dalam kategori sangat baik. Sementara itu, kualitas layanan elektronik atau *E-*

Service Quality juga mendapat penilaian baik, meskipun masih terdapat ruang untuk perbaikan terutama dalam aspek efisiensi dan ketersediaan sistem.

Dari sisi keamanan data (*Data Security*), secara umum pengguna memberikan penilaian baik terhadap aspek kerahasiaan, keutuhan, dan ketersediaan data. Namun, ada beberapa pengguna yang merasa kurang nyaman dengan tingkat perlindungan data yang ada, sehingga perlu adanya peningkatan dalam aspek ini untuk meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap keamanan aplikasi. Secara keseluruhan, kepuasan pengguna terhadap aplikasi *e-wallet* DANA berada dalam kategori baik, dengan beberapa indikator yang mendapatkan penilaian sangat baik, terutama pada aspek privasi. Namun, masih ada sebagian pengguna yang merasa kurang puas terhadap beberapa aspek seperti keamanan data dan efisiensi layanan. Jika aspek-aspek tersebut dapat ditingkatkan, maka kepuasan pengguna secara keseluruhan dapat lebih optimal.

4.1.2. Uji Kualitas Data

Berdasarkan Tabel 2, seluruh pernyataan pada variabel *Perceived Ease of Use*, *E-Service Quality*, *Data Security*, dan Kepuasan Pengguna memiliki nilai *Corrected Item-Total Correlation* yang lebih besar dari 0.1966. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa seluruh pernyataan dalam penelitian ini memenuhi kriteria validitas. Selain itu, hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* (α) pada setiap variabel melebihi 0.60, yang mengindikasikan bahwa instrumen penelitian ini memiliki tingkat keandalan yang baik dan dapat digunakan secara konsisten dalam mengukur variabel yang diteliti.

Tabel 2. Uji Validasi dan Reabilitas

Variabel	Indikator	<i>Corrected Item -Total Correlation</i> (> 0,1966)	<i>Cronbach's Alpha</i> (> 0.60)
<i>Perceived ease of use</i> (X1)	X1.1	0,683	0,825
	X1.2	0,702	
	X1.3	0,703	
	X1.4	0,673	
	X1.5	0,627	
<i>E-Service Quality</i> (X2)	X2.1	0,746	0,760
	X2.2	0,686	
	X2.3	0,605	
	X2.4	0,700	
<i>Data security</i> (X3)	X3.1	0,776	0,841
	X3.2	0,753	
	X3.3	0,767	
	X3.4	0,738	
Kepuasan Pengguna (Y)	Y.1	0,774	0,808
	Y.2	0,784	
	Y.3	0,829	
	Y.4	0,799	

4.1.3. Uji Asumsi Klasik

Tahap berikutnya dalam analisis regresi linear adalah melakukan uji asumsi klasik, yang meliputi uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas. Berdasarkan Tabel 4, hasil uji normalitas menggunakan *Kolmogorov-Smirnov Z* menunjukkan bahwa variabel Kepuasan Pengguna (Y) memiliki nilai sebesar 0.098. Karena nilai tersebut lebih tinggi dari 0.05, maka dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal. Oleh karena itu, data dalam penelitian ini dianggap memenuhi syarat dan dapat digunakan untuk analisis lebih lanjut.

Tabel 3. Uji Asumsi Klasik

Keterangan	Uji	Sig	Hasil
Uji Normalitas			
<i>Kolmogorov-Smirnov Z</i>		0.083	0.098 Data Normal
Uji Multikoloniaritas (VIF)			
<i>Perceived ease of use (X1)</i>			4.320 Tidak terjadi multikoloniaritas
<i>E-Service Quality (X2)</i>			3.529 Tidak terjadi multikoloniaritas
<i>Data security (X3)</i>			3.344 Tidak terjadi multikoloniaritas
Uji Heteroskedastisitas			
<i>Perceived ease of use (X1)</i>		-0.151	0.880 Tidak terjadi Heteroskedastisitas
<i>E-Service Quality (X2)</i>		-1.095	0.276 Tidak terjadi Heteroskedastisitas
<i>Data security (X3)</i>		-0.975	0.332 Tidak terjadi Heteroskedastisitas
Uji Autokorelasi			
Hasil Uji DW			1.801 Tidak ada autokorelasi

Tabel diatas menyajikan hasil uji normalitas menunjukkan bahwa data berdistribusi normal dengan nilai signifikansi sebesar 0.098 (lebih besar dari 0.05). Sementara itu, uji multikoloniaritas Berdasarkan hasil analisis memiliki nilai VIF di bawah 10, yang mengindikasikan tidak adanya masalah multikoloniaritas di antara variabel independen, yaitu *Perceived Ease of Use (X1)*, *E-Service Quality (X2)*, dan *Data Security (X3)*. Dengan demikian, variabel-variabel tersebut dapat digunakan dalam analisis regresi tanpa risiko korelasi tinggi antar variabel independen.

Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas, nilai signifikansi untuk variabel *Perceived Ease of Use (X1)*, *E-Service Quality (X2)*, dan *Data Security (X3)* masing-masing lebih besar dari 0.05. Hal ini menunjukkan bahwa tidak terdapat gejala heteroskedastisitas dalam model penelitian, sehingga varians residual bersifat konstan dan model regresi dapat digunakan dengan baik. Selain itu, hasil uji autokorelasi menggunakan Durbin-Watson (DW) menunjukkan nilai 1.801, yang mengindikasikan bahwa tidak terjadi autokorelasi dalam model regresi. Dengan demikian, asumsi regresi linier berganda telah terpenuhi dan model dapat digunakan untuk analisis lebih lanjut.

Dengan demikian, berdasarkan hasil seluruh uji asumsi klasik, model regresi dalam penelitian ini telah memenuhi syarat dan layak digunakan untuk menganalisis pengaruh *Perceived Ease of Use*, *E-Service Quality*, dan *Data Security* terhadap kepuasan pengguna aplikasi *e-wallet* DANA di Kota Pekanbaru. Karena model telah lolos uji normalitas, uji multikoloniaritas, uji heteroskedastisitas, dan uji autokorelasi, maka hasil analisis regresi yang diperoleh dapat dipercaya dan digunakan untuk menarik kesimpulan dalam penelitian ini.

4.1.4. Uji Kelayakan Model

Tahap selanjutnya dalam analisis adalah uji kelayakan model, yang mencakup uji F (ANOVA) dan uji koefisien determinasi. Hasil dari pengujian ini dapat dilihat pada Tabel 5. Uji F digunakan untuk menilai apakah model regresi yang digunakan signifikan secara keseluruhan, sedangkan uji determinasi bertujuan untuk mengukur sejauh mana variabel independen dapat menjelaskan variabel dependen dalam penelitian ini.

Tabel 4. Uji kelayakan Model

Variabel	Unstandardized coefficient	Standardized coefficient	t / F hitung	Sig.	Hasil
Uji Regresi					
Constant	4.934				
<i>Perceived ease of use (X1)</i>	0.079	0.108	0.778	0.439	Tidak signifikan
<i>E-Service Quality (X2)</i>	0.319	0.349	2.784	0.006	Signifikan
<i>Data security (X3)</i>	0.285	0.352	2.886	0.005	Signifikan
Uji Model					
ANOVA			42.872	0.000 ^b	Model baik
Adj. R ²		0.559			Model baik

Berdasarkan hasil pengujian yang disajikan dalam Tabel 5, diperoleh nilai F hitung sebesar 42.872 dengan tingkat signifikansi 0.000. Karena nilai signifikansi ini lebih kecil dari alpha 0.1, maka dapat disimpulkan bahwa model yang digunakan dalam penelitian ini memiliki tingkat signifikansi yang baik. Hasil tersebut menunjukkan bahwa model regresi yang digunakan layak dan mampu menjelaskan hubungan antara variabel dalam penelitian. Dengan demikian, secara keseluruhan, variabel *Perceived Ease of Use*, *E-Service Quality*, dan *Data Security* terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi *e-wallet* DANA di Kota Pekanbaru.

Berdasarkan informasi dari Tabel 5, nilai Koefisien Determinasi (*Adjusted R Square*) yang diperoleh adalah 0,559. Ini menunjukkan bahwa 55,9% kepuasan pengguna aplikasi *e-wallet* DANA di Kota Pekanbaru dapat dijelaskan oleh faktor-faktor seperti Persepsi Kemudahan Penggunaan, Kualitas Layanan Elektronik, dan Keamanan Data. Sementara itu, sisa 44,1% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Temuan ini juga mendukung hasil uji F yang menunjukkan bahwa model penelitian ini baik dan layak untuk diteruskan.

4.1.5. Analisis Regresi Linear Berganda

Hasil yang ditampilkan dalam Tabel 5 menggambarkan model regresi yang digunakan dalam penelitian ini. Model regresi ini berfungsi untuk menganalisis pengaruh variabel *Perceived Ease of Use*, *E-Service Quality*, dan *Data Security* terhadap kepuasan pengguna aplikasi *e-wallet* DANA di Kota Pekanbaru. Selain itu, model ini juga digunakan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan dalam penelitian. Persamaan regresi linear berganda yang diperoleh dari analisis ini dapat disajikan sebagai berikut:

$$Y = 4.934 + 0.079 X1 + 0.319 X2 + 0.285 X3$$

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda, ketiga variabel memiliki pengaruh berbeda terhadap kepuasan pengguna aplikasi DANA. Pertama, variabel Persepsi Kemudahan Penggunaan (X1) menunjukkan koefisien 0,079, yang berarti peningkatan kemudahan penggunaan dapat mendorong kepuasan pengguna, meskipun secara statistik pengaruhnya tidak signifikan. Selanjutnya, Kualitas Layanan Elektronik (X2) dengan koefisien 0,319 dan Keamanan Data (X3) sebesar 0,285 terbukti berpengaruh signifikan: setiap peningkatan pada kedua faktor ini akan meningkatkan kepuasan pengguna secara langsung dan bermakna. Dengan kata lain, meskipun kemudahan penggunaan penting, elemen kualitas layanan dan perlindungan data justru lebih krusial dalam menentukan kepuasan pengguna aplikasi DANA.

4.1.6. Uji Hipotesis

Dalam Uji Parsial (Uji T), analisis dilakukan untuk mengevaluasi sejauh mana masing-masing variabel independen, yaitu *Perceived Ease of Use*, *E-Service Quality*, dan *Data Security*, berpengaruh secara individu terhadap kepuasan pengguna aplikasi *e-wallet* DANA di Kota Pekanbaru. Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui apakah setiap variabel independen memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Hasil dari analisis ini dapat ditemukan dalam Tabel 5.

Hasil penelitian ini mengungkap beberapa temuan penting. Pertama, variabel *Perceived Ease of Use* memiliki nilai t hitung sebesar 0.778 dengan tingkat signifikansi 0.439, yang lebih besar dari 0.1. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis nol (H_0) diterima, sementara hipotesis alternatif (H_1) ditolak, sehingga dapat disimpulkan bahwa *Perceived Ease of Use* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi *e-wallet* DANA. Kedua, variabel *E-Service Quality* menunjukkan nilai t hitung sebesar 2.784 dengan signifikansi 0.006, yang lebih kecil dari 0.1. Dengan demikian, hipotesis nol ditolak dan hipotesis alternatif diterima, menandakan bahwa *E-Service Quality* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi *e-wallet* DANA. Ketiga, variabel *Data Security* memiliki nilai t hitung sebesar 2.886 dengan signifikansi 0.005, yang juga lebih kecil dari 0.1. Hal ini mengindikasikan bahwa hipotesis nol ditolak dan hipotesis alternatif diterima, sehingga *Data Security* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi *e-wallet* DANA. Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa variabel *E-Service Quality* dan *Data Security* secara signifikan memengaruhi kepuasan pengguna aplikasi *e-wallet* DANA di Kota Pekanbaru, sementara variabel *Perceived Ease of Use* tidak memiliki pengaruh yang signifikan.

4.2. Pembahasan

4.2.1. Pengaruh Perceived Ease of Use terhadap Kepuasan Pengguna

Secara teori, aplikasi yang mudah digunakan dapat meningkatkan kepuasan pengguna. Namun, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun pengguna menilai kemudahan penggunaan aplikasi e-wallet DANA sangat baik, faktor ini tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna di Kota Pekanbaru. Temuan ini tidak sejalan dengan penelitian sebelumnya oleh Amin et al. (2014) yang berfokus pada situs web mobile, di mana mereka menemukan bahwa kemudahan penggunaan memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan pengguna. Selain itu, hasil penelitian ini juga berbeda dari studi Pham & Ahammad (2017) yang meneliti sistem informasi e-commerce, yang mengungkapkan bahwa kemudahan penggunaan berdampak signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Perbedaan ini menunjukkan bahwa pola penggunaan aplikasi e-wallet DANA tidak sepenuhnya dapat disamakan dengan aplikasi berbasis web dan e-commerce.

Meskipun perceived ease of use dinilai tinggi, tidak semua pengguna merasa bahwa aspek ini cukup untuk meningkatkan kepuasan mereka. Beberapa pengguna merasa bahwa faktor keamanan data dan kualitas layanan lebih penting dalam menentukan kepuasan mereka terhadap aplikasi DANA. Oleh karena itu, meskipun kemudahan penggunaan tetap menjadi faktor penting dalam keberlanjutan penggunaan aplikasi, kepuasan pengguna lebih dipengaruhi oleh aspek lain seperti kualitas layanan dan keamanan data. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa meskipun perceived ease of use memiliki persepsi yang baik di kalangan pengguna aplikasi e-wallet DANA di Kota Pekanbaru, faktor ini tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna.

4.2.2. Pengaruh E-Service Quality terhadap Kepuasan Pengguna

Kualitas layanan elektronik (e-service quality) merupakan faktor penting yang dapat meningkatkan kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi e-wallet. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa e-service quality memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi DANA di Kota Pekanbaru. Temuan ini mendukung penelitian Zeithaml et al. (2019) yang menunjukkan bahwa kualitas layanan digital berperan penting dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan. Kualitas layanan yang baik, seperti kemudahan akses, kecepatan layanan, serta keandalan aplikasi, akan memberikan pengalaman positif kepada pengguna dan meningkatkan loyalitas mereka terhadap aplikasi.

Dalam penelitian ini, responden menilai bahwa fitur-fitur dalam aplikasi DANA mudah diakses, memiliki kinerja yang stabil, dan memberikan pengalaman transaksi yang nyaman. Layanan pelanggan yang responsif dan penyelesaian masalah yang cepat juga berkontribusi terhadap kepuasan pengguna. Namun, terdapat beberapa aspek yang masih perlu diperbaiki, seperti peningkatan stabilitas sistem pada waktu-waktu tertentu dan optimalisasi fitur layanan agar semakin efisien. Dengan adanya perbaikan ini, tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi dapat semakin meningkat.

4.2.3. Pengaruh Data Security terhadap Kepuasan Pengguna

Keamanan data (*data security*) menjadi faktor yang semakin krusial dalam dunia digital saat ini. Hasil penelitian menunjukkan bahwa data security memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi e-wallet DANA di Kota Pekanbaru. Temuan ini sejalan dengan penelitian Astuti & Wargadalam (2019) yang menyatakan bahwa perlindungan data pengguna memiliki dampak positif terhadap kepuasan pengguna dalam transaksi digital. Ketika pengguna merasa bahwa data pribadi mereka aman dan terlindungi, mereka akan lebih percaya dan nyaman dalam menggunakan aplikasi tersebut.

Dalam penelitian ini, responden memberikan penilaian yang baik terhadap sistem keamanan yang diterapkan oleh aplikasi DANA, seperti enkripsi data, otentikasi dua faktor, serta sistem deteksi aktivitas mencurigakan. Namun, masih terdapat beberapa kekhawatiran dari sebagian kecil pengguna terkait potensi kebocoran data atau penyalahgunaan informasi pribadi. Untuk meningkatkan kepuasan pengguna, aplikasi e-wallet DANA perlu terus memperbaiki sistem

keamanannya dan memberikan edukasi kepada pengguna terkait cara menjaga keamanan akun mereka. Dengan peningkatan dalam aspek keamanan, kepercayaan pengguna terhadap aplikasi dapat terus meningkat, yang pada akhirnya akan berdampak pada tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

5. Simpulan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *perceived ease of use* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi e-wallet DANA di Kota Pekanbaru, meskipun pengguna menilai aplikasi ini mudah digunakan. Sebaliknya, *e-service quality* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, di mana kualitas layanan yang baik, seperti kemudahan akses, kecepatan transaksi, dan responsivitas layanan pelanggan, berkontribusi positif terhadap pengalaman pengguna. Selain itu, data security juga terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, dengan sistem keamanan seperti enkripsi data dan otentikasi dua faktor yang meningkatkan rasa percaya pengguna dalam bertransaksi. Temuan ini menegaskan bahwa meskipun kemudahan penggunaan diapresiasi, faktor utama yang menentukan kepuasan pengguna aplikasi DANA adalah kualitas layanan dan keamanan data, sehingga pengelola aplikasi perlu lebih fokus pada peningkatan aspek ini guna mempertahankan kepuasan dan loyalitas pengguna.

Daftar Pustaka

- Amin, M., Rezaei, S., & Abolghasemi, M. (2014). User satisfaction with mobile websites: The impact of perceived usefulness (PU), perceived ease of use (PEOU) and trust. *Nankai Business Review International*, 5(3), 258-274. <https://doi.org/10.1108/NBRI-01-2014-0005>
- Antara. (2024). *Pengguna dompet digital DANA capai 170 juta, banyak juga..* Medcom. <https://www.medcom.id/ekonomi/bisnis/nN92yqjb-pengguna-dompet-digital-dana-capai-170-juta-banyak-juga>
- Astuti, L., & Wargadalam, W. W. (2019). Influence of information quality, system quality, service quality and security on user satisfaction in using e-money based Paytren applications. *Journal of Applied Managerial Accounting*, 3(2), 288-299. <https://doi.org/10.30871/jama.v3i2.1463>
- Bilqis, S. U., & Fietroh, M. N. (2024). Dompet digital DANA: Kepuasan pengguna melalui peran kualitas layanan, persepsi kemudahan dan keamanan. *Proceeding Of Student Conference*, 2(5), 394-397.
- CGS International. (2024). *DANA Indonesia catatkan 170 juta pengguna pada tahun 2023*. CGS International. <https://itrade.cgsi.co.id/dana-indonesia-catatkan-170-juta-pengguna-pada-tahun-2023>
- DANA. (2022). *Duduki peringkat #1, DANA jadi aplikasi keuangan Indonesia berperforma terbaik*. Dana ID. <https://www.dana.id/corporate/newsroom/duduki-peringkat-1-dana-jadi-aplikasi-keuangan-indonesia-berperforma-terbaik>.
- Efria, R. (2018). *Pengaruh e-service quality terhadap e-customer loyalty melalui e-customer satisfaction (Studi pada pelanggan toko online Lazada)*. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Firdaus, M. F., & Himawati, D. (2022). Pengaruh persepsi harga, persepsi kualitas layanan dan persepsi kemudahan penggunaan terhadap kepuasan konsumen e-commerce Shopee di Kota Depok. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 27(2), 216-230. <https://doi.org/10.35760/eb.2022.v27i2.5259>
- Irfansyah, A., Azzahra, A., Agusanti, A., & Sanjaya, V. F. (2022). Pengaruh kualitas layanan, dan kemudahan penggunaan aplikasi terhadap kepuasan pelanggan (Studi kasus pengguna Maxim Kota Bandar Lampung). *Journal for Management Student (JFMS)*, 2(4), 7-10.
- Mamakou, X. J., Zaharias, P., & Milesi, M. (2024). Measuring customer satisfaction in electronic commerce: The impact of e-service quality and user experience. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 41(3), 915-943. <https://doi.org/10.1108/IJQRM-07-2021-0215>
- Muniarty, P., Wulandari, & Saputri, D. (2022). Pengaruh e-service quality terhadap e-customer satisfaction pada marketplace Shopee. *Equilibrium*, 11(2), 1-6.

- Mileniumiati, N., Nursanta, E., & Masitoh, S. (2023). Pengaruh persepsi keamanan, persepsi manfaat, persepsi risiko dan promosi terhadap kepuasan pengguna dompet elektronik OVO. *Jurnal Cahaya Mandalika*, 3(3), 227–237.
- Mondego, D., & Gide, E. (2024). The impact of security, service quality, perceived usefulness, perceived ease of use, trust, and price value on users' satisfaction in cloud-based payment systems in Australia: a PLS-SEM analysis. *Journal of Information Systems and Technology Management*, 21, 1–17.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. (2005). E-S-QUAL. *Journal of Service Research*, 7(3), 213–233. <https://doi.org/10.1177/1094670504271156>
- Panggabean, E. F., Nasution, M. I. P., & Sundari, S. S. A. (2023). Pengaruh manfaat, kemudahan, keamanan, serta fitur layanan terhadap minat mahasiswa dalam penggunaan Dana sebagai e-wallet. *Jurnal Ilmiah Sistem Informasi*, 3(1), 14–20. <https://doi.org/10.46306/sm.v3i1.33>
- Rahardjo, B., & Sari, D. (2021). Analisis pengaruh keamanan data terhadap kepuasan pengguna aplikasi. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 1(1).
- Ramadani, N. A. (2022). *Pengaruh E-service quality terhadap E-Loyalty melalui E-Satisfaction dan E-Trust pengguna BSI Mobile (Studi pada nasabah Bank Syariah Indonesia kantor cabang Jakarta Kelapa Gading 2)*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta.
- Supriyadi, A. (2020). Pengaruh keamanan data terhadap kepuasan pengguna aplikasi digital. *Jurnal Teknologi Informasi*, 1(1).
- Sutrisno, E., & Setiawan, E. (2023). Pengaruh kemudahan penggunaan dan promosi penjualan terhadap keputusan penggunaan e-wallet dana pada mahasiswa di Kota Yogyakarta. *Jurnal Manajemen Dirgantara*, 16(1), 129–140. <https://doi.org/10.56521/manajemen-dirgantara.v16i1.822>
- Simanjuntak, I. G., Saputra, M. H., Melisa, Manurung, I. S., Cristhian, I., & Lim, V. (2024). Analisa pengaruh kemudahan, kepercayaan dan keamanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Dana. *Ekraf: Jurnal Ekonomi Kreatif Dan Inovatif Indonesia*, 1(2), 102–113. <https://doi.org/10.59965/ekraf.v1i2.60>
- Sitorus, S. A. (2024). *Apa itu aplikasi dompet digital DANA dan berbagai manfaatnya*. Antara News. <https://www.antaraneews.com/berita/4270503/apa-itu-aplikasi-dompet-digital-dana-dan-berbagai-manfaatnya>
- Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Yang, H., & Tsai, F.-S. (2007). General E-S-QUAL scales applied to websites satisfaction and loyalty model. *Communications of the IIMA*, 7(2), 115–126.
- Zeithaml, V. P. (2000). *E-ServiceQuality: Definition, Dimensions and Conceptual Model*. Cambridge, MA: Working Paper, Marketing Science Institute.