

**SKRIPSI**

**PENGARUH KEMUDAHAN TRANSAKSI, FITUR KEAMANAN, DAN  
KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PENGGUNA DOMPET  
DIGITAL DANA DI KOTA PAREPARE**



**OLEH**

**ZASKIA DAVILA  
NIM: 2120203861211099**

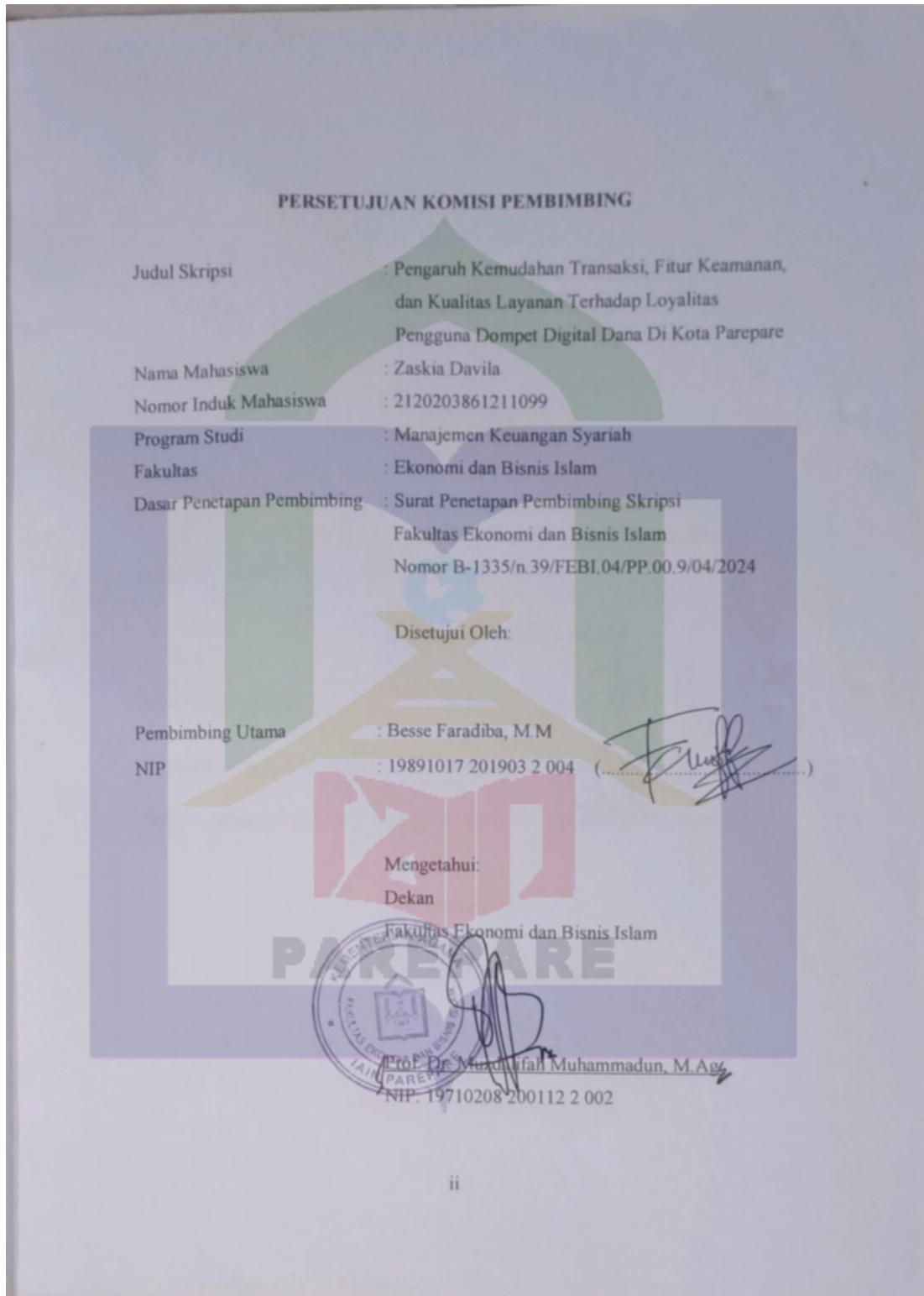
**PROGRAM STUDI MANAJEMEN KEUANGAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
PAREPARE**

**2025**

**PENGARUH KEMUDAHAN TRANSAKSI, FITUR KEAMANAN, DAN  
KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PENGGUNA DOMPET  
DIGITAL DANA DI KOTA PAREPARE**



**2025**





## KATA PENGANTAR

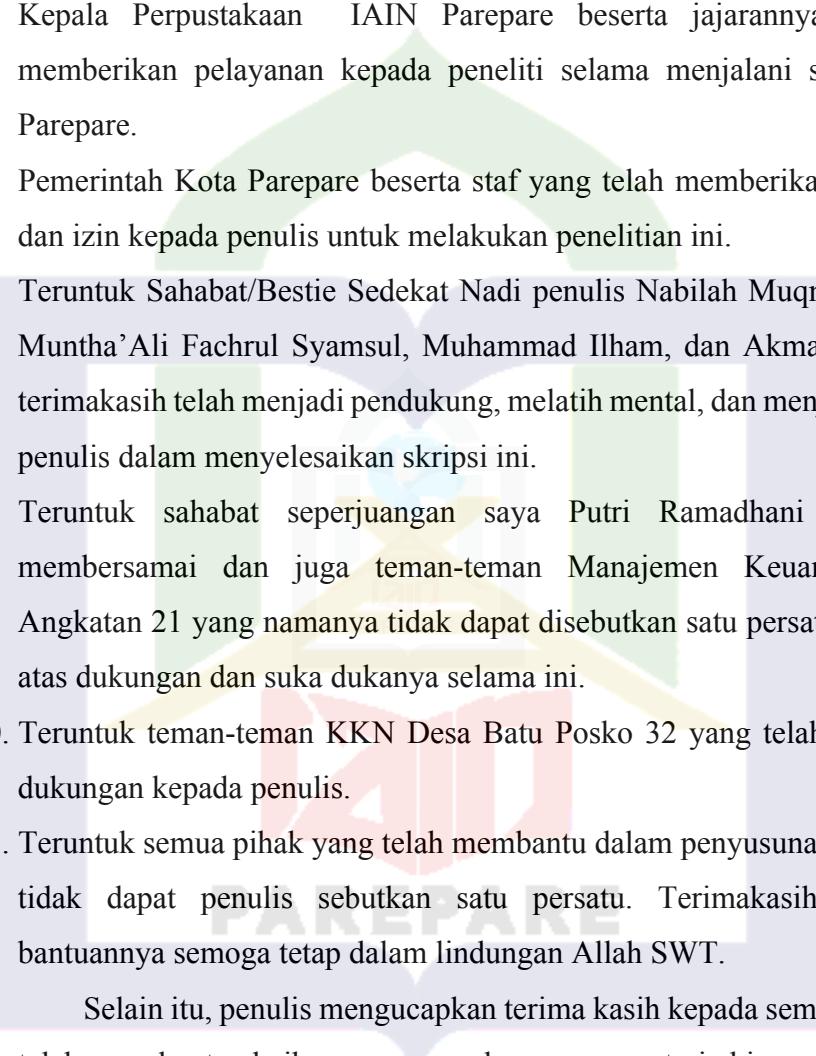
بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan penuh rasa syukur, penulis mengucapkan terimakasih kepada Allah SWT atas rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan karya ini sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan meraih gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Program Studi Manajemen Keuangan Syariah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare. Shalawat dan salam tak henti-hentinya tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga, sahabat, dan seluruh umatnya hingga akhir zaman.

Penulis mengucapkan rasa terimakasih yang mendalam kepada seluruh keluarga besar, terutama kepada Ayahanda Alm M. Basri dan Ibunda Andi Asriani, sosok yang selalu ada dalam hati, yang selalu memberikan doa, nasihat, semangat serta dukungan yang tiada henti sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan lancar dan tepat waktu. Dan juga kepada dosen pembimbing Ibu Besse Faradiba, M.M. yang telah membantu dan membimbing penulis.

Keberhasilan dalam penulisan skripsi ini tentunya tidak terlepas dari berbagai bantuan pihak. Oleh karena itu penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Hannani, M.Ag sebagai Rektor IAIN Parepare yang telah bekerja keras mengelola pendidikan di IAIN Parepare.
2. Ibu Prof. Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag. sebagai Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam atas pengabdiannya dalam menciptakan suasana pendidikan yang positif bagi mahasiswa.
3. Ibu Dr. Nurfadhilah, S.E., M.M Selaku Ketua Program Studi Manajemen Keuangan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
4. Bapak dan Ibu dosen program studi Manajemen Keuangan Syariah yang telah meluangkan waktu dalam mendidik penulis selama studi di IAIN Parepare.

- 
5. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen serta staf pegawai Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang namanya tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membagi ilmu kepada penulis selama masa perkuliahan di IAIN Parepare.
  6. Kepala Perpustakaan IAIN Parepare beserta jajarannya yang telah memberikan pelayanan kepada peneliti selama menjalani studi di IAIN Parepare.
  7. Pemerintah Kota Parepare beserta staf yang telah memberikan kesempatan dan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian ini.
  8. Teruntuk Sahabat/Bestie Sedekat Nadi penulis Nabilah Muqni Nasir, Andi Muntha'Ali Fachrul Syamsul, Muhammad Ilham, dan Akmal Abdul Rauf terimakasih telah menjadi pendukung, melatih mental, dan menjadi motivator penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
  9. Teruntuk sahabat seperjuangan saya Putri Ramadhani yang selalu bersama dan juga teman-teman Manajemen Keuangan Syariah Angkatan 21 yang namanya tidak dapat disebutkan satu persatu terimakasih atas dukungan dan suka dukanya selama ini.
  10. Teruntuk teman-teman KKN Desa Batu Posko 32 yang telah memberikan dukungan kepada penulis.
  11. Teruntuk semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Terimakasih atas segala bantuannya semoga tetap dalam lindungan Allah SWT.

Selain itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua orang yang telah membantu, baik secara moral maupun materi, hingga penyelesaian karya ini.

Penulis menyadari bahwa ada banyak kesalahan dan kekurangan dalam tulisan ini, dan semoga Allah SWT berkenan menilai segala kebajikan sebagai amal jariyah dan memberikan rahmat dan pahala-Nya. Peneliti berharap hasil penelitian ini dapat berkontribusi pada pengembangan ilmu

pengetahuan. Pada akhirnya, kritik dan rekomendasi untuk meningkatkan penelitian ini sangat diharapkan dan akan diterima sebagai bagian dari perbaikan penelitian berikutnya. Terakhir, penulis berharap pembaca memberikan saran bermanfaat untuk menyempurnakan skripsi ini.

Parepare, 10 Maret 2024

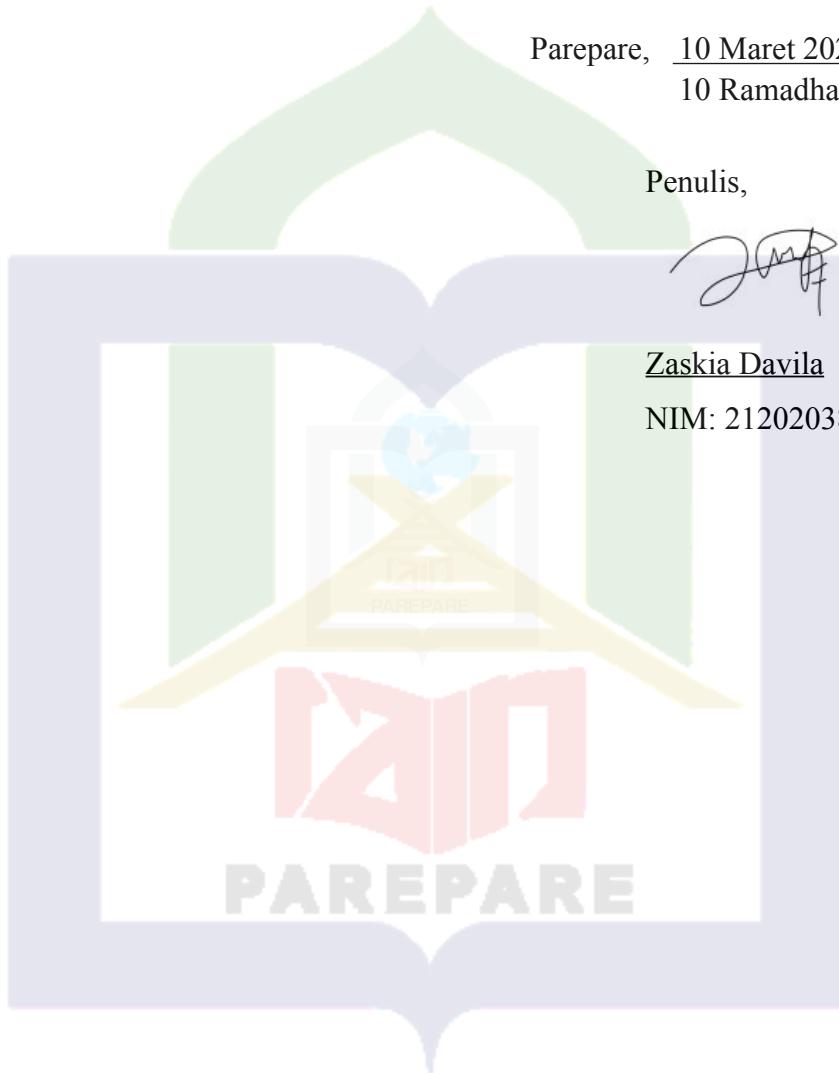
10 Ramadhan 1446 H

Penulis,



Zaskia Davila

NIM: 2120203861211099



## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Mahasiswa yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Zaskia Davila  
Nim : 2120203861211099  
Tempat/Tanggal Lahir : Parepare, 19 Mei 2003  
Program Studi : Manajemen Keuangan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Judul Skripsi : Pengaruh Kemudahan Transaksi, Fitur Keamanan, dan  
Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pengguna Dompet  
Digital Dana Di Kota Parepare

Menyatakan dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran bahwa skripsi ini benar merupakan hasil karya saya sendiri. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa ini merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau dibuat oleh orang lain, sebagian atau seluruhnya, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Parepare, 10 Maret 2024  
10 Ramadhan 1446 H

Penulis,



Zaskia Davila

NIM: 2120203861211099



## ABSTRAK

Zaskia Davila, *Pengaruh Kemudahan Transaksi, Fitur Keamanan, dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pengguna Dompet Digital Dana Di Kota Parepare*. (Dibimbing oleh Ibu Besse Faradiba).

Dompet digital telah mengubah dunia pembayaran dengan memberi pelanggan cara yang mudah dan efisien untuk mengelola uang mereka. Seiring dengan semakin populernya dompet digital, penyedia layanan keuangan harus belajar tentang faktor-faktor yang mendorong loyalitas pengguna. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah ada hubungan positif dan signifikan antara kemudahan transaksi, fitur keamanan, dan kualitas layanan terhadap loyalitas pengguna dompet digital Dana di Kota Parepare, dan untuk mengetahui bagaimana pengaruh kemudahan transaksi, fitur keamanan, dan kualitas layanan terhadap loyalitas engguna dompet digita Dana di Kota Parepare.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Lokasi penelitian berada di Kota Parepare dan waktu penelitian yaitu 2 bulan. Instrumen pengumpulan data dilakukan dengan membagikan kuesioner kepada masyarakat Kota Parepare yang menggunakan dompet digital Dana. Sampel penelitian sebanyak 100 responden dari populasi. Teknik analisis datanya yaitu melakukan beberapa uji menggunakan aplikasi SPSS Versi 25.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa berdasarkan hasil uji parsial (uji t) variabel kemudahan transaksi berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pengguna dompet digital Dana di Kota Parepare dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 yang dimana nilai signifikansi tersebut lebih kecil daripada nilai  $\alpha$  yaitu 0,05 ( $\text{sig} < \alpha = 0,000 < 0,05$ ), uji parsial variabel fitur keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pengguna dompet digital Dana di Kota Parepare dengan nilai signifikansi sebesar 0,001 ( $\text{sig} < \alpha = 0,001 < 0,05$ ), dan uji parsial variabel kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pengguna dompet digital Dana di Kota Parepare dengan nilai signifikansi sebesar 0,004 ( $\text{sig} < \alpha = 0,004 < 0,05$ ). Hasil uji simultan menunjukkan bahwa variabel kemudahan transaksi, fitur keamanan, dan kualitas layanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pengguna dompet digital Dana di Kota Parepare dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 ( $\text{sig} < \alpha = 0,000 < 0,05$ ).

Kata Kunci: Kemudahan Transaksi, Fitur Keamanan, Kualitas Layanan, Loyalitas Pengguna

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING</b> .....	ii
<b>PENGESAHAN KOMISI PENGUJI</b> .....	iii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iv
<b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI</b> .....	vii
<b>ABSTRAK</b> .....	viii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	9
A. Tinjauan Penelitian Relevan.....	9
B. Tinjauan Teori.....	12
1. Kemudahan Transaksi.....	12
2. Fitur Kemanan.....	15
3. Kualitas Layanan.....	17
4. Loyalitas Pengguna .....	19
C. Kerangka Pikir.....	21
D. Hipotesis Penelitian.....	21
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	23
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	23
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	23

C. Populasi dan Sampel .....	24
D. Teknik Pengumpulan dan Pengolahan Data.....	26
E. Definisi Operasional Variabel.....	29
F. Instrumen Penelitian.....	31
G. Teknik Analisis Data.....	33
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>40</b>
A. Deskripsi Hasil Penelitian.....	40
1. Karakteristik Responden.....	40
2. Deskripsi Variabel Penelitian.....	42
B. Pengujian Persyaratan Analisis Data.....	42
1. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	42
2. Uji Asumsi Klasik .....	50
3. Uji Hipotesis.....	53
4. Uji Koefisien Determinasi (R2).....	56
C. Pembahasan Hasil Penelitian .....	59
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>64</b>
A. Kesimpulan.....	64
B. Saran.....	64
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>I</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN.....</b>	<b>VI</b>

**DAFTAR TABEL**

No	Judul Tabel	Halaman
3.1	Jumlah Responden Tiap Kecamatan Di Kota Parepare	27
3.2	Skala Likert	28
3.3	Definisi Operasional Variabel Bebas	31
3.4	Definisi Operasional Variabel Terikat	32
3.5	Skala Likert	34
4.1	Identifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	42
4.2	Identifikasi Responden Berdasarkan Usia	42
4.3	Identifikasi Responden Berdasarkan Kecamatan	43
4.4	Identifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan	43
4.5	Analisis Statistik Deskriptif	44
4.6	Hasil Uji Validitas Kemudahan Transaksi (X1)	45
4.7	Hasil Uji Validitas Variabel Kemudahan Transaksi (X1)	46
4.8	Hasil Uji Validitas Fitur Keamanan (X2)	46
4.9	Hasil Uji Validitas Variabel Fitur Keamanan (X2)	47
4.10	Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan (X3)	48

4.11	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan (X3)	48
4.12	Hasil Uji Validitas Loyalitas Pengguna (Y)	49
4.13	Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Pengguna (Y)	50
4.14	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kemudahan Transaksi (X1)	50
4.15	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Fitur Keamanan (X2)	51
4.16	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Layanan (X3)	51
4.17	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Loyalitas Pengguna (Y)	51
4.18	Hasil Uji One Sample Kolmogorov-Smirnov	52
4.19	Hasil Uji Multikolinearitas	53
4.20	Hasil Uji Heterokedastisitas	54
4.21	Hasil Uji Analisis Linear Berganda	55
4.22	Uji Parsial (Uji t)	56
4.23	Uji Simultan (Uji F)	57
4.24	Uji Koefisien Determinasi (R2)	58

## DAFTAR GAMBAR

No.	Judul Gambar	Halaman
1.1	Metode Pembayaran Yang Paling Banyak Digunakan Di Indonesia Tahun 2023	2
2.1	Kerangka Pikir	22
4.1	Hasil Uji Normalitas	52
4.2	Scatterplot	54



## DAFTAR LAMPIRAN

No.	Judul Lampiran	Halaman
Lampiran 1	Instrumen Penelitian	VII
Lampiran 2	Hasil Perhitungan SPSS	XXXII
Lampiran 3	Surat Permohonan Izin Pelaksanaan Penelitian	XXXV
Lampiran 4	Surat Rekomendasi Penelitian	XXXVI
Lampiran 5	Surat Keterangan Selesai Penelitian	XXXVII
Lampiran 6	Dokumentasi	XXXVIII
Lampiran 7	Biodata Penulis	XL



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Berbagai aspek kehidupan, termasuk bisnis ekonomi dan keuangan, telah dipengaruhi oleh kemajuan pesat dalam teknologi informasi dan komunikasi. Dompet digital, juga dikenal sebagai *e-wallet*, menawarkan kemudahan bagi orang-orang untuk melakukan transaksi secara cepat dan efisien tanpa perlu memiliki uang tunai. DANA adalah salah satu dompet digital yang paling 1ea rah di Indonesia.

Saat ini, kemajuan teknologi informasi membantu kehidupan manusia masuk ke era digital membuat segala sesuatu lebih mudah dan lebih cepat. Sebagian besar aspek kehidupan masyarakat diubah oleh revolusi digital. Digitalisasi juga telah menghasilkan inovasi. Layanan keuangan dengan istilah *fintech* adalah salah satu industri yang mengalami perubahan. *Fintech* adalah industri teknologi yang berkembang yang memungkinkan banyak orang melakukan transaksi secara online yang terhubung ke sistem pembayaran digital yang aman melalui ponsel, komputer, atau internet.<sup>1</sup>

Pada era komputer dan internet saat ini, segala hal harus berubah, dan sektor keuangan adalah salah satunya. Selain itu, semakin banyak orang Indonesia beralih ke metode penyimpanan uang melalui aplikasi yang mudah digunakan saat ini. Semakin banyak perusahaan yang mengembangkan bisnis di bidang teknologi keuangan (*fintech*) dengan mengeluarkan dompet digital, yang memungkinkan mereka untuk tidak menyimpan uang tunai dan kartu untuk transaksi sehari-hari.

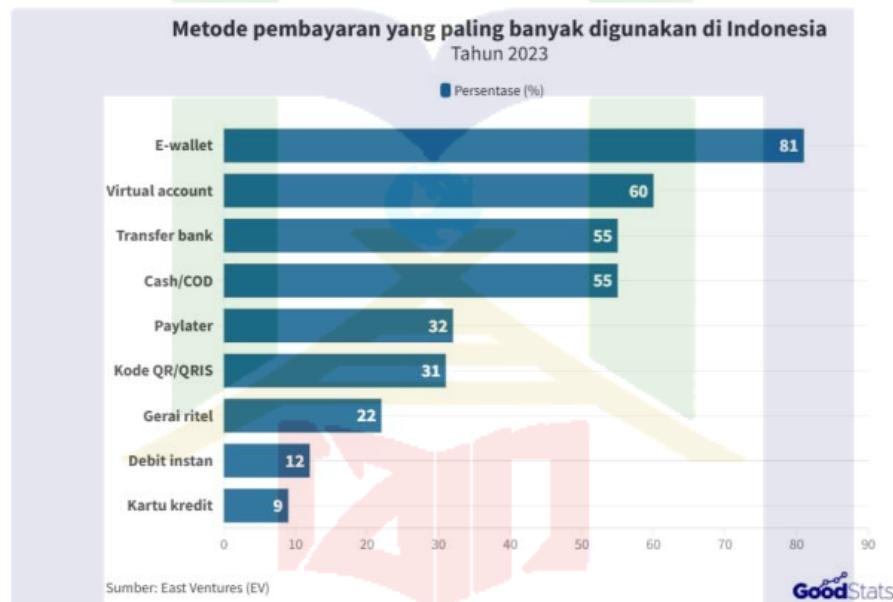
Dengan pertumbuhan dan kemajuan yang cepat, *fintech* mampu mengubah sektor bisnis keuangan dan membantu menjadi lebih efisien dan kompetitif. Beberapa bisnis

---

<sup>1</sup> Ditiya Himawati, dan Mu'minatus Fitriati Firdaus, "Pengaruh *Word Of Mouth* dan Manfaat Terhadap Keputusan Menggunakan E-Wallet Dana Melalui Kepercayaan Pelanggan di Jabodetabek". *Jurnal Inovasi Bisnis dan Manajemen Indonesia* 4, no. 3 (2021).

keuangan menggunakan *fintech* untuk memberikan preferensi layanan digital yang aman dan mudah.<sup>2</sup>

Saat ini, Indonesia berada di era digital. Perkembangan teknologi yang cepat ini mendukung kehidupan masyarakat yang ingin bergerak lebih efisien dan efektif. Perkembangan di bidang keuangan dipicu oleh perkembangan ini. Dengan demikian, *fintech* (*financial technology*) semakin berkembang dan membuat masyarakat lebih mudah melakukan pembayaran digital (*digital payment*). Menurut Bank Indonesia, pembayaran digital adalah salah satu dari empat kategori *financial technology*.



Gambar 1.1 Metode pembayaran yang paling banyak digunakan di Indonesia Tahun 2023

Berdasarkan data tahun 2023 menunjukkan bahwa metode pembayaran yang paling banyak digunakan di Indonesia yaitu *E-wallet* (Dompet Digital). Di Indonesia

<sup>2</sup> Nabil Muhammad Alawi, Vemy Suci Asih, dan Dadang Husen Sobana, “Pengaruh Literasi Keuangan Dan Inklusi Mahasiswa Uin Sunan Gunung Djati Bandung Terhadap Penggunaan Sistem Financial Technology”. In *Jurnal Manajemen Perbankan Syariah* 8, no.1 (2021). <http://jurnal.unmer.ac.id/index.php/jbm>

aplikasi pembayaran yang dapat mempermudah transaksi konsumen terus berkembang diantaranya DANA, OVO, Go-pay, LinkAja, ShopeePay, I.saku dan DOKU.<sup>3</sup>

Salah satu dompet digital yang popular dan banyak digunakan di Indonesia yaitu DANA, salah satunya di Kota Parepare. Karena dibangun di Indonesia dan didukung oleh programmer Indonesia, infrastruktur DANA memiliki tingkat keamanan yang sama dengan perbankan. Ant Financial adalah investor utama, dan PT Elang Mahkota Teknologi Tbk adalah pemegang saham mayoritas. Selain itu, DANA memiliki Data Center (DC) dan Data Recovery Center (DRC) yang paling canggih di Indonesia, yang dapat menangani skalabilitas transaksi yang sangat besar.<sup>4</sup> DANA, sebagai dompet digital, menawarkan berbagai kemudahan dalam bertransaksi, seperti pembayaran tagihan, transfer uang, dan pembelian barang atau jasa. Kemudahan ini diharapkan dapat meningkatkan kenyamanan pengguna dalam melakukan transaksi sehari-hari tanpa hambatan.

DANA, sebuah *fintech* yang berfokus pada pembayaran, telah mencapai 35.000.000 pengguna aktif pada akhir 2019. Perusahaan ini bertujuan untuk meningkatkan kondisi keuangan orang Indonesia dengan menawarkan layanan pembayaran dan transaksi non tunai dan non kartu. Angka-angka ini dikumpulkan dalam waktu satu tahun satu bulan.<sup>5</sup>

Dompet digital telah mengubah dunia pembayaran dengan memberi pelanggan cara yang mudah dan efisien untuk mengelola uang mereka. Seiring dengan semakin populernya dompet digital, penyedia layanan keuangan harus belajar tentang faktor-faktor yang mendorong loyalitas pengguna.

---

<sup>3</sup> Muhammad Rinov Cuhanzriansyah, Muhammad Giatman, dan Ernawati. "Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan DANA pada masa Physical Distancing". *Jurnal Penelitian Dan Pengembangan Sains Dan Humaniora*, 5(2), 311–319. (2021).

<sup>4</sup> Yessica, Sutanto, dan Eddy. Madiono. "Faktor yang mempengaruhi pemilihan aplikasi pembayaran seluler". *Journal of Business and Banking*, 10(1), 53. (2020). <https://doi.org/10.14414/jbb.v10i1.2139>

<sup>5</sup> I Cahya. DANA Catat 35 Juta Jumlah Pengguna di 2019 merdeka.com. (2020).

Kemudahan bertransaksi merupakan faktor penting, karena dompet digital menawarkan proses pembayaran yang efektif dan efisien, seringkali dengan biaya transaksi minimal dan waktu pemrosesan lebih cepat.

Fitur keamanan juga merupakan pertimbangan penting, karena pengguna harus merasa yakin bahwa informasi dan transaksi keuangan mereka terlindungi dari potensi ancaman. Sehingga keamanan dompet digital sangat penting. DANA menawarkan berbagai fitur keamanan seperti verifikasi dua langkah, enkripsi data, dan sistem deteksi penipuan untuk melindungi transaksi dan data pribadi pengguna dari berbagai ancaman keamanan, dan keamanan yang terjamin akan mendorong pengguna untuk terus menggunakan DANA sebagai alat transaksi.

Selain itu, kualitas layanan yang diberikan oleh penyedia dompet digital, seperti dukungan pelanggan, keandalan, dan ketersediaan, dapat berdampak signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pengguna. Kualitas layanan yang baik mencakup responsivitas layanan pelanggan, kemudahan akses ke informasi, dan kenyamanan menggunakan aplikasi; pelanggan yang merasa puas dengan layanan tersebut cenderung lebih setia dan akan terus menggunakan aplikasi tersebut.

Penelitian sebelumnya tentang kemudahan telah banyak dilakukan, namun menunjukkan temuan yang beragam. Dalam penelitian yang telah dilakukan Lia Nirawati, Bela Ayu Dian Safitri, dan Regista Fabunga Ahmad dengan judul “Pengaruh Kemudahan Transaksi dan Kepercayaan Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Gojek (Studi Pada Mahasiswa Aktif Administrasi Bisnis UPN “Veteran” Jawa Timur” menunjukkan bahwa kemudahan transaksi berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan Gojek. Artinya, kemudahan transaksi pada aplikasi Gojek memudahkan para penggunanya baik dari segi cara penggunaan dan juga proses transaksinya. Sehingga para pengguna aplikasi Gojek loyal menggunakannya.<sup>6</sup> Namun,

---

<sup>6</sup> Lia (2020). pelanggan Gojek a dan Kepercayaan Produk na secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan Nirawati., Bela Ayu Dian Safitri, dan Regista Fabunga Ahmad. Ph Kemudahan Transaksi dan Kepercayaan Produk terhadap Loyalitas Pelanggan Gojek (Studi pada Mahasiswa Aktif Administrasi Bisnis Upn" Veteran"

fakta lain mengungkap dengan penelitian yang dilakukan oleh Aldi Samara dan Metta Susanti dengan judul “Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Pengalaman Pengguna, Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Penggunaan Aplikasi Dompet Digital (*E – Wallet*) di Kalangan Mahasiswa Universitas Buddhi Dharma” dengan temuan yang didapatkan bahwa Kemudahan Pengguna tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada penggunaan aplikasi dompet digital.<sup>7</sup> Cela ini dapat dimanfaatkan oleh peneliti untuk menjawab pertanyaan bagaimana kemudahan transaksi berpengaruh terhadap loyalitas pengguna dompet digital Dana.

Penelitian yang dilaksanakan oleh Desi Wahyuningsih dan Lia Nirawati dengan judul penelitian “Pengaruh Kemudahan dan Keamanan Terhadap Loyalitas Pelanggan *E- Wallet* Aplikasi Dana” temuan yang didapat pada penelitian ini adalah variabel keamanan berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas pelanggan *e- wallet* Dana. Yang artinya, semakin tinggi tingkat keamanan maka semakin loyal pula pelanggan dalam menggunakan *e-wallet* Dana<sup>8</sup> sedangkan dalam penelitian yang dilakukan oleh Tri Marhaeni, Farah Adibah, dan Laili Rukhati Anwariah dengan judul “Pengaruh Persepsi Keamanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Uang Elektronik (Studi Kasus Pada Pengguna Aplikasi *E-Wallet* Dana)” dengan temuan yang didapatkan bahwa persepsi keamanan tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan uang elektronik pada pengguna aplikasi *e – wallet* dana.<sup>9</sup> Cela ini dapat dimanfaatkan oleh

---

Jawa Timur). *Syntax*, 2(9), 595. (2020).

<sup>7</sup> Aldi Samara dan Metta Susanti. 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. (2023).

<sup>8</sup> Desi Wahyuningsih, dan Lia Nirawati. Pengaruh Kemudahan Dan Keamanan Terhadap Loyalitas Pelanggan E-Wallet Aplikasi Dana. *Jurnal Pendidikan Ekonomi (JURKAMI)*, 7(3), 435-445. (2020)

<sup>9</sup> Tri Marhaeni, Farah Adiba, dan Laili Rukhati. “PENGARUH PERSEPSI KEAMANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN UANG ELEKTRONIK (STUDI KASUS PADA PENGGUNA APLIKASI E-WALLET DANA)”. AKSES: *JOURNAL OF PUBLIK & BUSINESS ADMINISTRATION SCIENCE*, 6(2), 22-32. (2024).

peneliti untuk menjawab pertanyaan bagaimana fitur keamanan berpengaruh terhadap loyalitas pengguna dompet digital Dana.

Penelitian yang dilakukan oleh Nabila Resti Fauzi dan Magnaz Lestira Oktaroza dengan judul penelitian “Pengaruh Pemanfaatan Teknologi dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pengguna Dompet Digital” dengan temuan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap loyalitas pengguna dompet digital. Artinya, semakin baik kualitas layanan yang diberikan oleh dompet digital maka semakin loyal pula penggunanya.<sup>10</sup> Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Eka Ni’matul Choiriah dan Lie Liana dengan judul penelitian “Pengaruh Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek, dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Sepeda Motor Honda Di Kota Semarang)” dengan temuan bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.<sup>11</sup> Cela ini dapat dimanfaatkan oleh peneliti untuk menjawab pertanyaan bagaimana kualitas layanan berpengaruh terhadap loyalitas pengguna dompet digital Dana.

Berdasarkan penelitian- penelitian terdahulu, kondisi tersebut menunjukkan adanya *research gap* antara penelitian dengan fakta yang terjadi di lapangan pada penelitian sebelumnya. Sehingga dapat diselesaikan dengan melakukan penelitian lanjutan untuk menjawab permasalahan tersebut. Dimana penelitian ini berfokus pada tiga variabel yaitu kemudahan transaksi, fitur keamanan, dan kualitas layanan. Penelitian terdahulu masih berbeda-beda ada yang berpengaruh positif dan ada yang berpengaruh negatif, sehingga penulis akan meriset ulang apakah ketiga variabel tersebut berpengaruh atau tidak berpengaruh terhadap loyalitas pengguna dompet digital Dana. Di samping itu, penulis juga mempertimbangkan perbedaan dari segi

---

<sup>10</sup> Nabila Resti Fauzi, dan Magnaz Lestira Oktaroza. Pengaruh Pemanfaatan Teknologi dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pengguna Dompet Digital. In *Bandung Conference Series: Accountancy* (Vol. 2, No. 2, pp. 1128-1136). (2022).

<sup>11</sup> Eka Ni’matul Choiriah, dan Lie Liana. Pengaruh kualitas produk, citra merek, dan kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan dimediasi kepuasan pelanggan (studi pada pelanggan sepeda motor Honda di kota Semarang). *MADIC*. (2019).

lokasi penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilaksanakan saat ini. Dimana dalam penelitian ini penulis ingin mengetahui bagaimana faktor-faktor yang diteliti dapat mendorong peningkatan loyalitas pengguna dompet digital Dana di Kota Parepare. Oleh karena itu, penulis memilih topik penelitian yang berjudul “Pengaruh Kemudahan Transaksi, Fitur Keamanan, dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pengguna Dompet Digital Dana Di Kota Parepare”.

Dari uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor seperti kemudahan transaksi, fitur keamanan, dan kualitas layanan memiliki peran yang signifikan dalam membentuk loyalitas pengguna terhadap dompet digital Dana. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi sejauh mana pengaruh kemudahan transaksi, fitur keamanan, dan kualitas layanan terhadap loyalitas pengguna dompet digital Dana di Kota Parepare. Dengan memahami faktor-faktor tersebut, diharapkan dapat memberikan masukan yang berharga bagi pengembangan strategi bisnis DANA untuk meningkatkan loyalitas pengguna dan memperluas pangsa pasar baik di wilayah tersebut maupun wilayah lainnya.

## B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas, adapun masalah yang difokuskan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Apakah kemudahan transaksi berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas pengguna dompet digital DANA?
2. Apakah fitur keamanan berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas pengguna dompet digital DANA?
3. Apakah kualitas layanan berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas pengguna dompet digital DANA?
4. Apakah kemudahan transaksi, fitur kemanan, dan kualitas layanan berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas pengguna dompet digital DANA?

### C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh kemudahan transaksi secara parsial terhadap loyalitas pengguna dompet digital DANA.
2. Untuk menganalisis pengaruh fitur kemanan secara parsial terhadap loyalitas pengguna dompet digital DANA.
3. Untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan secara parsial terhadap loyalitas pengguna dompet digital DANA.
4. Untuk menganalisis pengaruh kemudahan transaksi, fitur kemanan, dan kualitas layanan secara simultan terhadap loyalitas pengguna dompet digital DANA.

### D. Manfaat Penelitian

Adapun kegunaan dan manfaat yang diharapkan dari penelitian ini sebagai berikut:

#### 1. Manfaat Teoritis

Peneliti berharap hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi dalam membuat kebijakan yang berkaitan dengan kemudahan transaksi, fitur keamanan, dan kualitas layanan khususnya untuk PT Espay Debit Indonesia Koe, dengan harapan dapat membawa perusahaan dan pihak yang bersangkutan semakin lebih baik lagi.

#### 2. Manfaat Praktis

Peneliti berharap hasil penelitian ini dapat berkontribusi terhadap perkembangan ilmu pengetahuan, serta dapat dijadikan sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya dalam hal pengembangan di bidang penelitian khususnya yang terkait dengan pengaruh kemudahan transaksi, fitur keamanan, dan kualitas layanan terhadap loyalitas pengguna.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Tinjauan Penelitian Relevan

Dengan menggunakan penelitian sebelumnya sebagai acuan dan membedakan topik yang diteliti oleh peneliti, tinjauan literatur ini bertujuan untuk memberikan gambaran umum tentang subjek yang diteliti. Berikut adalah beberapa penelitian terdahulu yang dijadikan acuan:

1. Affidah Hissi Heryanti dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan Aplikasi Dana terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Melakukan Transaksi Secara Online sebagai Alat Pembayaran Elektronik (E-Payment)”. Berdasarkan hasil penelitian maka dapat diambil kesimpulan bahwa terdapat pengaruh kepuasan pelanggan dalam kualitas pelayanan fitur DANA dari variabel bebas bernilai positif, yang artinya kepuasan pelanggan aplikasi DANA dapat dipengaruhi oleh kualitas layanan.<sup>12</sup> Persamaan penelitian yang Affidah Hissi Heryanti lakukan dengan penelitian yang ingin dilakukan oleh peneliti adalah sama – sama ingin mengetahui tentang pengaruh kualitas layanan sedangkan perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah Affidah Hissi Heryanti memfokuskan pembahasan dengan 1 variabel independen (X) yaitu kualitas layanan. Sedangkan peneliti memfokuskan pada tiga variabel independen (X) yaitu kemudahan transaksi, fitur keamanan, dan kualitas layanan.
2. Ni Luh Putu Rima Susanti dan I Made Pande Dwiana Putra dengan judul “Pengaruh Persepsi Kemudahan, Kualitas Layanan, dan Risiko Keamanan Terhadap Keputusan Penggunaan *E-WALLET* Dalam Transaksi Keuangan”. Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan bahwa persepsi kemudahan dan

---

<sup>12</sup> Heryanti dan Afidah Hissi. “Pengaruh Kualitas Layanan Aplikasi Dana terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Melakukan Transaksi Secara Online sebagai Alat Pembayaran Elektronik (E-Payment)”. *Journal on Education*, 5(3), 8080-8096. (2023).

kualitas layanan berpengaruh positif terhadap keputusan penggunaan *e-wallet*, dan risiko keamanan berpengaruh negatif terhadap keputusan penggunaan *e-wallet*.<sup>13</sup> Persamaan penelitian yang dilakukan oleh peneliti terdahulu yaitu sama-sama menggunakan tiga variabel independen (X) yang dua diantaranya sama dengan yang ingin diteliti oleh peneliti yaitu kemudahan dan kualitas layanan. Sedangkan perbedaannya yaitu terletak pada objek penelitian yang dimana peneliti terdahulu mencakup semua jenis *e-wallet* yang popular di Indonesia sedangkan peneliti hanya fokus pada *e-wallet* DANA saja, selain itu, perbedaannya terletak pada variabel dependen (Y) yang dimana peneliti terdahulu memfokuskan variabel dependen (Y) yaitu keputusan penggunaan *e-wallet* sedangkan peneliti yaitu loyalitas pengguna.

3. Aviv Patul Kholifah, Nur Hidayati, dan Ita Athia dengan judul penelitian “Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kualitas Pelayanan, Persepsi Keamanan Terhadap Keputusan Penggunaan Brimo Pada Nasabah Bank BRI Kota Malang”. Hasil penelitian ini adalah variabel kemudahan penggunaan, kualitas layanan, dan persepsi keamanan berpengaruh secara simultan maupun parsial terhadap keputusan penggunaan BRImo pada Bank BRI Kota Malang.<sup>14</sup> Persamaan penelitian yang dilakukan peneliti terdahulu yaitu sama-sama ingin mengetahui pengaruh kemudahan, kualitas layanan, dan persepsi keamanan. Sedangkan perbedaannya terletak pada variabel dependen (Y) yang dimana peneliti terdahulu menggunakan variabel terhadap keputusan penggunaan sedangkan peneliti menggunakan variabel loyalitas pengguna. Selain itu

---

<sup>13</sup> Susanti, Ni Luh Putu Rima, dan Putra, I Made Pande Dwiana Putra. “Pengaruh persepsi kemudahan, kualitas layanan, dan risiko keamanan terhadap keputusan penggunaan *e-wallet* dalam transaksi keuangan”. *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana*, 12(3), 407-420. (2023).

<sup>14</sup> Aviv Patul Kholifah, Nur Hidayati, N, dan Ita Athia. “Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kualitas Pelayanan, Persepsi Keamanan Terhadap Keputusan Penggunaan Brimo Pada Nasabah Bank BRI Kota Malang”. *E-JRM: Elektronik Jurnal Riset Manajemen*, 12(02). (2023).

perbedaan lainnya terletak pada objek dan subjek penelitian yang dimana peneliti terdahulu meneliti pada nasabah Bank BRI Kota Malang sedangkan peneliti meneliti pada Pengguna *e-wallet* DANA di Kota Parepare.

4. Desi Wahyuningsih dan Lia Nirawati dengan judul penelitian “Pengaruh Kemudahan dan Keamanan Terhadap Loyalitas Pelanggan *e-wallet* Aplikasi DANA”. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan variabel kemudahan dan keamanan secara simultan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan *e-wallet* DANA; variabel Kemudahan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan *e-wallet* Dana, variabel Keamanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan *e-wallet* DANA.<sup>15</sup> Persamaan penelitian yang dilakukan oleh peneliti terdahulu yaitu sama-sama ingin mengetahui kemudahan dan keamanan terhadap loyalitas pelanggan atau pengguna aplikasi *e-wallet* DANA. Adapun perbedaannya yaitu, peneliti terdahulu hanya menggunakan dua variabel independen saja yaitu kemudahan dan keamanan. Sedangkan peneliti menggunakan tiga variabel independen yaitu kemudahan transaksi, fitur keamanan, dan kualitas layanan.
5. Chusna dan Khairunnisa Tri Indriana dengan judul penelitian “Pengaruh Kemudahan Dan Keamanan Terhadap Kepuasan Konsumen *Fintech* (Studi Kasus Pada Pengguna Aplikasi Dana)”. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan variabel kemudahan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, keamanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.<sup>16</sup> Persamaan penelitian yang dilakukan oleh peneliti terdahulu yaitu sama-sama ingin mengetahui

---

<sup>15</sup> Dewi Wahyuningsih dan Lia Nirawati. “Pengaruh Kemudahan Dan Keamanan Terhadap Loyalitas Pelanggan E-Wallet Aplikasi Dana”. *Jurnal Pendidikan Ekonomi (JURKAMI)*, 7(3), 435-445. (2022).

<sup>16</sup> Chusnah, dan Khairunnisa Tri Indriana. Pengaruh Kemudahan Dan Keamanan Terhadap Kepuasan Konsumen *Fintech*. *Kinerja*, 3(01), 111-122. (2020).

pengaruh kemudahan dan keamanan. Selain itu persamaan lainnya terletak pada aplikasi Dana. Adapun perbedaannya terletak pada variabel independen yang dimana peneliti terdahulu menggunakan dua variabel yaitu kemudahan dan keamanan sedangkan peneliti menggunakan tiga variabel yaitu kemudahan transaksi, fitur keamanan, dan kualitas layanan. Selain itu, perbedaan lainnya terletak pada variabel dependen yang dimana peneliti terdahulu menggunakan variabel kepuasan pengguna sedangkan peneliti menggunakan variabel loyalitas pengguna.

## **B. Tinjauan Teori**

### **1. Kemudahan Transaksi**

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

Kemudahan adalah tingkat di mana seseorang percaya bahwa mereka akan merasa jelas dan mampu menggunakan teknologi. Namun, kemudahan itu harus mudah digunakan. Informasi yang baik adalah informasi yang mudah dipahami oleh pengguna tanpa usaha tambahan. Karena informasinya cukup, pengguna percaya bahwa informasi tersebut dapat membantu mereka membuat keputusan.<sup>17</sup>

Menurut Jogiyanto kemudahan merupakan seberapa orang percaya bahwasannya menggunakan teknologi menurutnya akan terbebas dari suatu usaha. Sebaliknya menurut Davis, kemudahan menggunakan teknologi dapat menentukan keputusan konsumen untuk membuat suatu keputusan.<sup>18</sup> Menurut Basu, kemudahan yakni suatu pengorbanan yang dikeluarkan oleh pelanggan untuk mendapatkan produk atau pelayanan yang relatif mudah, nyaman, dan efisien. Dan menurut Turban, kemudahan

---

<sup>17</sup> Dr. Muhtar Sapiri, SE., MM., M.Kes, *APLIKASI STOCKBIT ; PENGGUNAAN PENDEKATAN DELONE & MCLEAN DALAM TRANSAKSI SAHAM* (Makassar: Nas Media Pustaka, 2024).

<sup>18</sup>Sudaryono, *Manajemen Pemasaran Teori & Implementasi Edisi 1*, (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2016).

transaksi seharusnya dapat digunakan semudah mungkin tanpa melalui proses yang dapat mempersulit para penggunanya dalam proses transaksi.

Kemudahan untuk akses Bisnis di era digital yaitu maya, atau virtual, karena transaksi bisnis sangat mudah diakses. Kehadiran barang, jasa, dan organisasi secara fisik menjadi tidak penting lagi karena kemudahan akses sekarang memungkinkan untuk menikmati atau mengakses barang dan jasa secara maya. Dalam *virtual reality*, sesuatu menjadi seolah-olah nyata (*real*) meskipun sebenarnya maya.

Respon terhadap kemudahan akses yang lebih tinggi yang diberikan oleh teknologi digital saat ini. Kemudahan akses membuat kehadiran fisik barang, jasa, dan organisasi tidak penting lagi. Kemudahan akses memungkinkan produsen dan konsumen menjadi lebih fleksible. Bisnis fisik tidak memiliki fleksibilitas yang ditawarkan oleh dunia bisnis maya. Akibatnya, bisnis yang tidak memiliki fasilitas layanan maya akan menghadapi keterbatasan akses, yang pada akhirnya akan menyebabkan keterbatasan pasar. Organisasi dapat menggunakan jejaring informasi digital untuk bertransaksi di dunia maya, sehingga daya jangkau mereka menjadi tidak dibatasi oleh waktu atau tempat. Dengan ketersediaan fasilitas transaksi di dunia bisnis maya, baik produsen maupun pembeli dapat menghemat uang.

Transaksi dalam volume besar dapat dilakukan secara bersamaan berkat teknologi digital. Hal ini berdampak pada peningkatan produktivitas yang luar biasa di industri bisnis di seluruh dunia. Di era internet, bisnis tidak lagi dibatasi oleh volume transaksi fisik. Hal ini terutama terlihat dalam transaksi keuangan. Bisnis ini memiliki kemampuan untuk melakukan transaksi keuangan melalui pemindahbukuan melalui digicash, yang memungkinkan volume transaksi yang sangat besar dan kecepatan tinggi yang tidak akan mungkin dilakukan secara fisik. Dengan cara yang sama, transaksi penerbangan dan penginapan saat ini dapat dilakukan

secara elektronik, sehingga banyak konfirmasi dapat dilakukan sebelum jasa secara fisik benar-benar dapat digunakan.<sup>19</sup>

b. Indikator Kemudahan Transaksi

Menurut Davis, indikator kemudahan terdiri dari:

- 1) Mudah digunakan (*easy to use*), suatu aplikasi harus mudah untuk digunakan, sehingga pengguna tidak merasa kesulitan dalam mengoperasikannya.
- 2) Mudah dipelajari (*easy to learn*), suatu aplikasi harus mudah untuk dipelajari sehingga pengguna mampu dengan mudah beradaptasi atau memahami aplikasi tersebut.
- 3) Jelas dan dimengerti (*clear and understandable*), suatu aplikasi harus jelas dan dapat dimengerti, sehingga pengguna mudah untuk menguasai penggunaan aplikasi tersebut.
- 4) Dapat dikendalikan (*controllable*), suatu aplikasi harus mudah dikendalikan atau dikontrol. Artinya aplikasi digunakan sesuai kebutuhan pengguna.
- 5) Mudah menjadi terampil (*easy to become skillful*), suatu aplikasi harus mudah dimengerti, sehingga pengguna mudah untuk menguasai penggunaan aplikasi tersebut.
- 6) Fleksibel (*flexible*), suatu aplikasi haruslah fleksibel. Artinya aplikasi dapat disesuaikan dan digunakan kapan pun dan dimana pun sesuai dengan keinginan pengguna.<sup>20</sup>

## 2. Fitur Kemanan

a. Pengertian Fitur Keamanan

<sup>19</sup> Mulyadi, *Sistem perencanaan dan Pengendalian Manajemen* (Jakarta: Salemba Empat, 2007).

<sup>20</sup> Gordon Bitter Davis, *Kerangka Dasar: Sistem Informasi Manajemen*, (Palembang: Maxikom, 2016).

Salah satu faktor yang mendorong pelanggan untuk mempertimbangkan keamanan saat bertransaksi secara online adalah keamanan. Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, perusahaan yang menyediakan e-wallet harus memperhatikan keamanan mereka. Keamanan didefinisikan sebagai keadaan atau kejadian yang dapat menyebabkan masalah ekonomi melalui kerusakan sumber data atau jaringan, pengumpulan dan modifikasi data, penolakan layanan, penipuan, dan penyalahgunaan wewenang. Simons mengatakan bahwa keamanan informasi adalah cara untuk mencegah penipuan di suatu sistem yang terdiri dari informasi yang tidak memiliki tujuan fisik. Di sisi lain, Casalo mengatakan bahwa dari sudut pandang konsumen, keamanan ialah adanya kekuatan untuk melindungi informasi atau data pengguna dari kejahatan seperti penipuan dan pencurian dalam bisnis perbankan online.<sup>21</sup>

Seseorang dapat memiliki persepsi keamanan, yang menunjukkan seberapa aman seseorang percaya untuk menggunakan teknologi yang sudah dijamin keamanannya. Keamanan data mencakup perlindungan data dari akses, penggunaan, pengungkapan, gangguan, atau penghancuran yang tidak sah, menurut Whitman dan Mattord. Fitur keamanan seperti enkripsi dan otentikasi sangat penting untuk menjaga kerahasiaan dan integritas data.

Bell dan LaPadula mengembangkan model keamanan yang menekankan pentingnya kontrol akses untuk mencegah kebocoran informasi. Mereka menunjukkan bahwa pengguna hanya dapat mengakses data yang sesuai dengan tingkat izin mereka, yang menjadi dasar bagi banyak sistem keamanan modern.

Menurut Kuhn, otentikasi adalah proses untuk memastikan identitas pengguna, sedangkan otorisasi adalah proses untuk menentukan hak akses

---

<sup>21</sup> Indra Gunawan, *Keamanan Data: Teori Dan Implementasi*, (Sukabumi: CV Jejak, 2021).

pengguna setelah mereka terautentikasi. Fitur seperti verifikasi biometrik dan kata sandi yang kuat berfungsi untuk meningkatkan kedua aspek ini.

Diffie dan Hellman memperkenalkan konsep enkripsi kunci publik, yang memungkinkan komunikasi aman di antara pihak-pihak yang tidak saling percaya. Enkripsi adalah salah satu fitur keamanan yang penting untuk melindungi data dari akses yang tidak sah.

b. Indikator Fitur Kemanan

Secara umum, indikator fitur keamanan dapat dibagi menjadi beberapa kategori, antara lain:

1) Otentikasi:

- a) Pemanfaatan faktor ganda atau multi-faktor: Kombinasi kata sandi, biometrik (sidik jari, wajah), dan token fisik untuk meningkatkan keamanan login.
- b) Kuatnya persyaratan kata sandi: Minimal 8 karakter, kombinasi huruf besar, huruf kecil, angka, dan simbol.
- c) Proteksi terhadap serangan brute force: Pembatasan jumlah percobaan login gagal dalam waktu tertentu.

2) Autorisasi:

- a) Pengelolaan hak akses yang ketat: Memberikan izin akses yang sesuai dengan peran dan tanggung jawab pengguna.
- b) Prinsip least privilege: Memberikan akses seminimal mungkin yang diperlukan untuk menjalankan tugas.

3) Enkripsi:

- a) Penggunaan algoritma enkripsi yang kuat: AES, RSA, dll.
- b) Proteksi kunci enkripsi: Penyimpanan kunci enkripsi yang aman.<sup>22</sup>

### 3. Kualitas Layanan

a. Pengertian Kualitas Layanan

---

<sup>22</sup> Heru Khresna Reza dan Melly Susanti, *Keuangan Digital*, (Cirebon: Wiyata Bestari Samasta, 2019).

Menurut definisi Goestsh dan Davis, kualitas dapat didefinisikan sebagai kemampuan suatu produk atau layanan untuk memenuhi dan bahkan melebihi harapan pelanggan. Claire Capon, dalam bukunya tentang pemahaman organisatoris, menyatakan bahwa "kualitas dapat didefinisikan sebagai kemampuan suatu produk atau layanan untuk memenuhi dan bahkan melebihi harapan pelanggan".

Meskipun tidak dapat dilihat, kualitas layanan dapat dirasakan dan dimanfaatkan oleh orang dan organisasi. Tjiptono mendefinisikan kualitas layanan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan kontrol untuk memenuhi keinginan pelanggan. Menurut Zithaml dan Bitner, kepuasan pelanggan lebih eksklusif dipengaruhi oleh faktor-faktor berikut: kualitas layanan, kualitas produk, harga, kondisi, dan faktor manusia.

Kualitas layanan dalam model servqual didefinisikan oleh Parasuraman sebagai penilaian atau sikap internasional yang berkaitan dengan superioritas layanan, sedangkan kepuasan pelanggan adalah hasil dari penilaian tersebut. Kualitas layanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Semua orang yang menggunakan dan membeli jasa perbankan akan memiliki penilaian unik tentang kualitas layanan.

Oliver mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan muncul dari perbandingan antara harapan pelanggan dan persepsi mereka terhadap layanan yang diterima. Kualitas layanan dianggap baik jika persepsi melebihi harapan. Grönroos menyatakan bahwa kualitas layanan terdiri dari dua aspek: kualitas teknis (apa yang diberikan) dan kualitas fungsional (bagaimana layanan diberikan). Keduanya berkontribusi pada persepsi keseluruhan pelanggan tentang kualitas layanan.

Menurut Anderson dan Mittal, terdapat hubungan positif antara kualitas layanan dan kepuasan pelanggan. Kualitas layanan yang tinggi cenderung menghasilkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi, yang pada

gilirannya dapat meningkatkan loyalitas pelanggan. Ladhari meneliti kualitas layanan dalam konteks online, menunjukkan bahwa dimensi seperti kemudahan penggunaan, kecepatan, dan keamanan sangat penting dalam menentukan kualitas layanan di platform digital.

b. Indikator Kualitas Layanan

- 1) Berwujud, yaitu perusahaan dapat memberikan pelayanan melalui penampilan fisik, peralatan dan karyawan dapat menguasai materi serta berkomunikasi yang baik kepada para pelanggan.
- 2) Empati, yaitu karyawan dapat memberikan pelayanan yang baik kepada para pelanggan dengan lebih memberikan perhatian secara pribadi, seperti diawali dengan kata sapaan dengan ucapan "selamat pagi" ketika ada pelanggan yang baru datang.
- 3) Cepat tanggap, yaitu karyawan dapat menjadi pendengar serta dapat mengatasi keluhan pelanggan dengan cepat.
- 4) Keandalan, yaitu karyawan serta perusahaan dapat memenuhi jasa atau pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan, dapat dipercaya serta akurat, dan konsisten dengan apa yang sudah dijanjikan.
- 5) Kepastian, yaitu perusahaan dan karyawan dapat memberikan keyakinan serta kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan kepada para pelanggan.

#### 4. Loyalitas Pengguna

a. Pengertian Loyalitas Pengguna

Loyalitas pengguna adalah kecenderungan atau keinginan seorang pengguna untuk terus menggunakan suatu produk, layanan, atau merek tertentu dalam jumlah waktu yang lama, meskipun ada banyak pilihan lain yang tersedia; ini menunjukkan bahwa pengguna tersebut memiliki preferensi yang kuat terhadap produk atau layanan tersebut dan cenderung menyarankan orang lain untuk menggunakannya juga. Menurut Cristopher dan Lauren loyalitas pelanggan adalah keputusan pelanggan untuk berlangganan dengan perusahaan tertentu untuk jangka waktu yang lama.<sup>23</sup>

Oliver mendefinisikan loyalitas pelanggan sebagai komitmen yang kuat untuk membeli atau menggunakan produk atau layanan tertentu secara berulang, yang dihasilkan dari pengalaman positif sebelumnya. Loyalitas ini dapat bersifat afektif (emosional) atau konatif (tindakan).

Dick dan Basu mengembangkan model yang menjelaskan loyalitas pelanggan sebagai hasil interaksi antara kepuasan, kualitas layanan, dan nilai yang dirasakan. Model ini menunjukkan bahwa loyalitas pelanggan terbentuk dari kombinasi pengalaman pelanggan yang positif dan persepsi terhadap merek.

Anderson dan Mittal menekankan bahwa kepuasan pelanggan adalah faktor kunci dalam membangun loyalitas. Pelanggan yang puas cenderung untuk berulang kali menggunakan produk atau layanan dan merekomendasikannya kepada orang lain.

Reichheld dan Scheftler mengembangkan konsep "Loyalty Ladder," yang menggambarkan tahapan dalam perjalanan pelanggan dari menjadi pengunjung, pelanggan, pelanggan setia, hingga advokat merek. Masing-masing tahap mencerminkan tingkat keterlibatan dan komitmen yang berbeda terhadap merek. Kotler dan Keller menyatakan bahwa loyalitas pelanggan dapat dipengaruhi oleh nilai yang dirasakan. Pelanggan akan

<sup>23</sup> Sri Rahayu, *Strategi Meningkatkan Loyalitas Sikap & Loyalitas Pembelian*, (Indramayu: CV Adanu Abimata, 2021).

loyal kepada merek yang mereka anggap memberikan nilai lebih baik dibandingkan dengan pesaing, baik dari segi kualitas, harga, maupun pengalaman.

#### b. Indikator Loyalitas Pengguna

Tiga indikator dari loyalitas pelanggan Kotler dan Keller, yaitu:

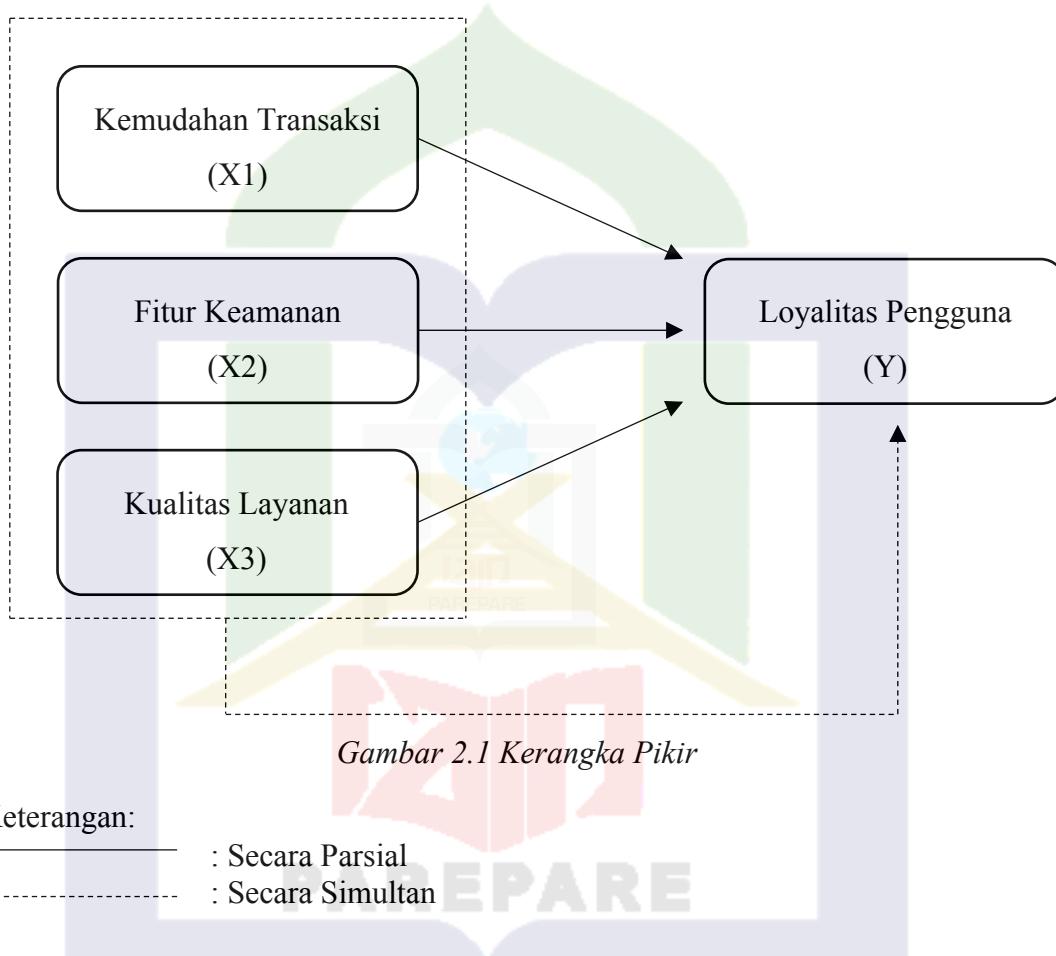
- 1) Kesetiaan konsumen atau pelanggan ditunjukkan dengan pembelian ulang atau pembelian berulang dari barang atau jasa yang ditawarkan. Pembelian berulang ini menunjukkan bahwa pelanggan telah membuat ikatan yang kuat dengan perusahaan melalui pembelian barang atau jasa tersebut.
- 2) Retention adalah cara untuk mempertahankan loyalitas pelanggan terhadap dampak berita baik maupun buruk terhadap reputasi perusahaan. Pelanggan yang setia dan percaya pada produk perusahaan tidak akan dengan mudah terpengaruh oleh masalah negatif yang berkaitan dengan perusahaan dan produk yang dijualnya. Mereka juga tidak akan dengan mudah beralih ke produk perusahaan lain karena produk pesaingnya lebih murah.
- 3) Referals kemauan pelanggan untuk dengan senang hati merekomendasikan produk yang dibelinya kepada orang lain. Dalam situasi seperti itu, pelanggan yang puas dan setia terhadap suatu produk akan dengan senang hati memberikan informasi dan ulasan positif tentang produk perusahaan untuk menarik pelanggan baru untuk menggunakannya.<sup>24</sup>

---

<sup>24</sup> Soesanto, *Manajenem Pemasaran (Perspektif Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen Terhadap Merek)*, (Ponorogo: Uwais Inspirasi Indonesia, 2024).

### C. Kerangka Pikir

Kerangka pikir membantu peneliti merumuskan hipotesis penelitian mereka. Ini membantu pembaca memahami hubungan antara variabel independen dan variabel dependen penelitian ini.



### D. Hipotesis Penelitian

Hipotesis penelitian adalah pernyataan atau dugaan sementara yang diajukan oleh peneliti mengenai hubungan atau pengaruh antara dua variabel atau lebih. Hipotesis ini dirumuskan berdasarkan teori, literatur yang ada, atau observasi awal dan berfungsi sebagai dasar untuk melakukan penelitian lebih lanjut.

Hipotesis penelitian merupakan sebuah anggapan atau dugaan sementara yang dikembangkan oleh peneliti berdasarkan observasi, literatur terkait, dan teori yang memerlukan proses penelitian untuk menguji kebenarannya.<sup>25</sup> Dugaan tersebut menjelaskan mengenai fakta atau fenomena, dan kemungkinan jawaban atas pertanyaan-pertanyaan dalam penelitian. Hipotesis penelitian berarti kebenaran, melainkan hanya penduga, hipotesis bisa saja benar atau mungkin juga salah.

Berdasarkan kerangka pikir di atas, maka peneliti menetapkan hipotesis (H) dalam penelitian ini sebagai berikut:

- H<sub>0</sub>: Kemudahan Transaksi tidak berpengaruh secara parsial terhadap Loyalitas Pengguna.
- H<sub>1</sub>: Kemudahan Transaksi berpengaruh secara parsial terhadap Loyalitas Pengguna.
- H<sub>0</sub>: Fitur Keamanan tidak berpengaruh secara parsial terhadap Loyalitas Pengguna.
- H<sub>2</sub>: Fitur Keamanan berpengaruh secara parsial terhadap Loyalitas Pengguna.
- H<sub>0</sub>: Kualitas Layanan tidak berpengaruh secara parsial terhadap Loyalitas Pengguna.
- H<sub>3</sub>: Kualitas Layanan berpengaruh secara parsial terhadap Loyalitas Pengguna.
- H<sub>0</sub>: Kemudahan Transaksi, Fitur Keamanan, dan Kualitas Layanan tidak berpengaruh secara simultan terhadap Loyalitas Pengguna.
- H<sub>4</sub>: Kemudahan Transaksi, Fitur Keamanan, dan Kualitas Layanan berpengaruh secara simultan terhadap Loyalitas Pengguna.

---

<sup>25</sup> Tim Penyusun, “Penulisan Karya Ilmiah Bebasis Teknologi Informasi, “*IAIN PARPARE*, 2020.

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekatan pada penelitian ini menggunakan kuantitatif yang dapat dilihat dari jenis datanya. Kuantitatif ialah data yang berupa angka atau data kualitatif yang diangkakan.<sup>26</sup> Metode pada penelitian ini dilakukan dengan cara membagikan kuesioner pada pengguna dompet digital DANA di Kota Parepare yang berisikan tentang pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan dengan kemudahan transaksi, fitur keamanan, kualitas layanan, dan loyalitas pengguna dompet digital DANA.

Jenis penelitian ini adalah penelitian asosiatif. Penelitian asosiatif mencari peran, pengaruh, dan hubungan sebab-akibat antara dua variabel atau lebih. Variabel bebas (independent) dan variabel terikat (dependent) adalah contoh dari jenis penelitian ini.<sup>27</sup> Penelitian ini menggunakan tiga variabel independen untuk mengetahui bagaimana masing-masing dari mereka berdampak pada variabel dependen. Variabel kemudahan transaksi (X1), fitur keamanan (X2), kualitas layanan (X3) dan loyalitas pengguna (Y) adalah variabel yang dihubungkan dalam penelitian ini.

#### B. Lokasi dan Waktu Penelitian

##### 1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat dimana penelitian tersebut akan dilakukan. Pada penelitian ini penulis memilih lokasi penelitian di Kota Parepare provinsi Sulawesi Selatan. Dan yang dijadikan objek pada penelitian ini yaitu masyarakat Kota Parepare yang menggunakan dompet digital Dana.

<sup>26</sup> Sugiono, Metodologi Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. (Bandung: Alfabate,2017).

<sup>27</sup> Sugiyono, “Metodologi Dan Statistika Penelitian,” *Alfabeta*, 2021.

## 2. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan selama lebih dari atau kurang dari dua bulan, sesuai dengan kebutuhan peneliti. Peneliti membutuhkan beberapa pekan untuk mempersiapkan semua aspek penelitian, termasuk pelaksanaan, pengelolaan data, dan penyusunan hasil penelitian.

## C. Populasi dan Sampel

### 1. Populasi

Dalam bahasa Inggris, "populasi" berarti "jumlah penduduk". Istilah "populasi" sangat umum digunakan dalam metode penelitian untuk menyebutkan homologi atau kelompok objek dari subjek penelitian. Populasi penelitian adalah kumpulan objek penelitian yang umum. Objek penelitian dapat berupa manusia, binatang, tanaman, udara, fenomena, nilai, insiden, perilaku hidup, dan sebagainya.<sup>28</sup> Populasi yang dijadikan objek pada penelitian ini adalah semua pengguna dompet digital DANA yang ada di Kota Parepare. Untuk penelitian ini, rumus Wibisono digunakan untuk menentukan jumlah sampel penelitian dalam penelitian di mana populasi tidak diketahui, karena jumlah data yang diperlukan untuk populasi sangat besar dan tidak dapat diperoleh oleh peneliti. Formula ini dianggap sangat tepat dalam penelitian di mana populasi sangat besar.<sup>29</sup>

### 2. Sampel

Dalam penelitian kuantitatif, subjek penelitian dianggap sebagai representasi dari populasi, yang kemudian disebut sebagai responden penelitian. Pada penelitian ini, metode pemilihan sampel *probability sampling methods*,

---

<sup>28</sup> Syofian Siregar, *Statistika Deskriptif Untuk Penelitian* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2010).

<sup>29</sup> Akdon dan Ridwan, *Rumus dan Data Dalam Analisis Statistika*. (Bandung: Alfabeta, 2013).

atau pemilihan sampel secara acak. Metode ini menganggap bahwa setiap populasi memiliki peluang yang sama untuk menjadi sampel penelitian.

Penarikan sampel atau sampling adalah istilah yang digunakan untuk menggambarkan pengambilan sampel dari suatu populasi. Sampel termasuk dalam jumlah populasi dan karakteristiknya.<sup>30</sup> Penlitian ini menggunakan rumus Wibisono untuk pengambilan sampel dikarenakan jumlah populasi yang terlalu besar dan tidak diketahui.

$$N = \left( \frac{(Za/2) \cdot \sigma}{e} \right)^2$$

Keterangan:

$N$  = Jumlah sampel

$Za/2$  = Nilai dari tabel distribusi normal atas tingkat keyakinan 95%  
= 1,96%

$\sigma$  = Standar deviasi 25%

$e$  = error (batas kesalahan = 5%)

Penyelesaian:

$$N = \left( \frac{(Za/2) \cdot \sigma}{e} \right)^2$$

$$N = \left( \frac{(1,96 \cdot 0,25)}{0,05} \right)^2$$

$$N = \left( \frac{(0,49)}{0,05} \right)^2$$

$$N = 96,4 = 100$$

Perhitungan sampel menunjukkan bahwa jumlah sampel yang diperlukan adalah 96 orang. Yang kemudian pada penelitian ini dibulatkan menjadi 100 responden.

<sup>30</sup> Sugiyono, *Statistika Untuk Penelitian* (Bandung: Alfabeta, 2017).

No	Nama Kecamatan	Jumlah Sampel (Responden)
1.	Soreang	25
2.	Ujung	25
3.	Bacukiki	25
4.	Bacukiki Barat	25
<b>Jumlah Keseluruhan Sampel: 100 Responden</b>		

*Tabel 3.1 Jumlah Responden Tiap Kecamatan Di Kota Parepare*  
*Sumber: Hasil Perhitungan Sampel Menggunakan Rumus Wibisono (2024)*

#### **D. Teknik Pengumpulan dan Pengolahan Data**

Saat melakukan penelitian, pengumpulan data sangat penting karena merupakan bagian penting dari keberhasilan dan kelancaran penelitian. Oleh karena itu, agar mendapatkan data yang valid, peneliti harus memiliki kemampuan untuk menyimpulkan data. Untuk mendapatkan data yang diinginkan, mekanisme yang terstruktur dikenal sebagai pengumpulan data. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

##### 1. Angket atau Kuesioner

Metode angket atau kuesioner adalah daftar yang berisi serangkaian pertanyaan tentang masalah atau topik yang akan diteliti. Untuk mendapatkan data, kuesioner dibagikan kepada responden, yang akan menjawab pertanyaan penelitian, terutama dalam penelitian yang dilakukan dalam bentuk survei.<sup>31</sup> Kuesioner adalah cara pengumpulan informasi yang melihat perilaku, keyakinan, sikap, dan karakteristik individu penting dalam sebuah perusahaan yang dapat dipengaruhi oleh metode atau sistem yang sudah ada.

<sup>31</sup> C holid Narbuko and Ahmadi, *Metodologi Penelitian* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2010).

Penelitian ini menggunakan kuesiner tertutup yaitu Kuesioner- Kuesioner yang diberikan kepada reseponden sudah dalam bentuk pilihan ganda. Kuesioner jenis ini responden tidak diberi kesempatan untuk mengeluarkan pendapat mereka.<sup>32</sup> perhitungan variabel menggunakan skala Likert. Skala ini digunakan untuk menghitung pendapat, tanggapan, atau persepsi sekelompok orang tentang gejala sosial. Jawaban dari instrumen penelitian yang menggunakan skala ini dikategorikan dari sangat setuju hingga sangat tidak setuju. Sebagai standar penilaian angket, contoh berikut dapat digunakan:

Tabel 3.2 Skala Likert

a. Sangat Setuju (SS)
b. Setuju (S)
c. Netral (N)
d. Tidak Setuju (TS)
e. Sangat Tidak Setuju (STS)

Sumber: Sugiyono (2017)

Salah satu alat yang dapat digunakan untuk mengukur pendapat dan perspektif seseorang tentang hal-hal atau peristiwa tertentu adalah skala Likert.

Untuk memenuhi kebutuhan analisis kuantitatif, jawaban dari pernyataan ini dapat diberi skor, yaitu:

SS : Sangat Setuju	Diberi skor 5
S : Setuju	Diberi skor 4
N : Netral	Diberi skor 3
TS : Tidak Setuju	Diberi skor 2
STS : Sangat Tidak setuju	Diberi skor 1

<sup>32</sup> Siregar, *Statistik Deskriptif Untuk Penelitian*.

## 2. Dokumentasi

Metode dokumentasi yaitu menggali data tentang suatu hal atau variabel yang berupa buku, surat kabar, majalah, dan sebagainya.<sup>33</sup> Dokumentasi merupakan sumber data yang secara tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, baik melalui orang lain maupun dokumen.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan buku, penelitian terdahulu, serta mencari berita terkait penelitian yang berasal dari sumber terpercaya untuk dijadikan referensi agar dapat dipelajari dan diterapkan dalam penelitian.

## 3. Observasi

Observasi berarti pengamatan atau peninjauan secara cermat. Observasi merupakan pengamatan terhadap suatu objek yang diteliti baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memperoleh data yang harus dikumpulkan dalam penelitian. Penggunaan metode observasi dalam penelitian tersebut mempertimbangkan bahwa data yang dikumpulkan secara efektif dan dilakukan secara langsung melalui pengamatan objek. Peneliti menggunakan teknik observasi untuk mengetahui tentang sikap masyarakat Kota Parepare dalam mengadopsi teknologi baru. Alat pengumpulan data yang digunakan yakni dengan cara mengamati, mencatat, dan menganalisis. Teknik ini digunakan untuk menganalisis dan mengumpulkan data secara sistematis terhadap hal yang berkaitan dengan loyalitas pengguna dompet digital Dana di Kota Parepare.<sup>34</sup>

---

<sup>33</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*, Edisi Revisi VI (Jakarta:PT Rineka Cipta, 2006).

<sup>34</sup> Suparyanto dan Rosad (2015, “Bab III Metode Penelitian”, *Suparyanto dan Rosad* (2015 5 no. 3 (2020)

## E. Definisi Operasional Variabel

Variabel penelitian adalah fitur, sifat, atau nilai individu, objek, organisasi, atau kegiatan yang memiliki variasi tertentu yang dipilih oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan.<sup>35</sup> Ada empat kategori variabel yang digunakan dalam penelitian ini: variabel terikat, atau variabel yang bergantung pada variabel lain, dan variabel bebas, atau variabel independen, yang tidak bergantung pada variabel lain. Variabel-variabel ini adalah:

### 1. Variabel Bebas (*Independent Variable*)

Variabel bebas adalah variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Dalam hal ini yang menjadi variabel bebas adalah kemudahan transaksi, fitur keamanan, dan kualitas layanan. Definisi variabel yang diteliti adalah:

Tabel 3.3 Definisi Operasional Variabel Bebas

Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Skala Ukur
Kemudahan Transaksi (X1)	Menurut Jogiyanto, kemudahan merupakan seberapa orang percaya bahwasannya menggunakan teknologi akan terbebas dari suatu usaha.	<ul style="list-style-type: none"> <li>1) Mudah digunakan.</li> <li>2) Mudah dipelajari.</li> <li>3) Jelas dan dimengerti.</li> <li>4) Dapat dikendalikan.</li> <li>5) Mudah menjadi terampil.</li> <li>6) Fleksibel</li> </ul>	Skala likert

<sup>35</sup> Syofian Siregar, Metode Penelitian Kuantitatif.



Fitur Keamanan (X2)	Simons mengatakan bahwa keamanan informasi adalah cara untuk mencegah penipuan disuatu sistem yang terdiri dari informasi yang tidak memiliki tujuan fisik.	1) Otentifikasi. 2) Autorisasi. 3) Enkripsi	Skala Likert
Kualitas Layanan (X3)	Menurut Tjiptono, kualitas layanan didefinisikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan kontrol untuk memenuhi keinginan pelanggan.	1) Berwujud. 2) Empati. 3) Cepat tanggap. 4) Keandalan. 5) Kepastian.	Skala Likert

Sumber: Google Scholar (2024)

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

Variabel yang dipengaruhi atau dipengaruhi oleh variabel bebas dikenal sebagai variabel dependen, juga dikenal sebagai variabel terikat, variabel tergantung, atau variabel output, dan biasanya ditunjukkan dengan huruf Y.<sup>36</sup> Dalam hal ini yang merupakan variabel terikat adalah loyalitas pengguna. Definisi variabel yang diteliti adalah:

<sup>36</sup> Alizar Isna Warto, Analisis Data Kuantitatif (Purwokerto: STAIN Press, 2013).

Tabel 3.4 Definisi Operasional Variabel Terikat

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala Ukur
Loyalitas Pengguna (Y)	Menurut Cristopher dan Lauren loyalitas pelanggan adalah keputusan pelanggan untuk berlangganan dengan perusahaan tertentu untuk jangka waktu yang lama.	1) Kesetiaan konsumen. 2) Retention. 3) Referalls.	<i>Skala Likert</i>

Sumber: Google Scholar (2024)

#### F. Instrumen Penelitian

Dalam penelitian kuantitatif, instrumen penelitian adalah alat atau fasilitas yang digunakan peneliti untuk mengumpulkan data agar tugasnya lebih mudah dan hasilnya lebih baik, dalam arti lebih cermat, lengkap, dan sistematis, sehingga lebih mudah untuk diolah.

Alat pengumpul data non-tes, seperti angket atau kuesioner, digunakan. Studi ini menggunakan kuesioner tertutup atau pilihan ganda, dan responden diharapkan untuk memilih salah satu jawaban yang telah disiapkan sebelumnya. Para pengguna dompet digital DANA di Kota Parepare adalah subjek penelitian ini.

Instrument dikatakan baik jika memenuhi dua syarat: valid dan reliable. Suatu instrument dikatakan valid jika dapat mengukur apa yang sebenarnya diukur. Mampu mengungkap secara memadai variabel-variabel yang diteliti. Reliabilitas berarti memahami bahwa instrumen tersebut sangat baik sehingga cukup reliable untuk digunakan sebagai instrument pengumpulan data. Berikut ini, peneliti menganalisis kelayakan sarana dengan menguji valid dan reliabel.<sup>37</sup>

<sup>37</sup> Febrinawati Yusup, "Uji Validitas Dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Kuantitatif,"

### 1. Pengujian Validitas Instrumen

Validitas berasal dari kata valid yang berarti derajat ketelitian dan ketepatan suatu instrument (tes) dalam memenuhi fungsi ukurnya. Validitas yang dikatakan tinggi jika dimiliki suatu tesdimana alat tersebut menjalankan fungsi pengukurannya dengan benar bahkan memberikan hasil pengukuran sesuai dengan tujuan pengukuran. Maknanya hasil pengukuran dari pengukuran tersebut adalah besaran yang secara tepat mencerminkan kenyataan atau keadaan sebenarnya dari sesuatu yang diukur.

### 2. Pengujian Reliabilitas Instrumen

Pengujian reliabilitas instrumen adalah proses untuk mengetahui sejauh mana suatu alat ukur dapat memberikan hasil yang relatif sama (konsisten) jika pengukuran dilakukan berulang kali. Tujuan dari uji reliabilitas adalah untuk memastikan bahwa instrumen yang digunakan dalam penelitian dapat diandalkan dan memberikan hasil yang stabil dan konsisten. Hal ini sangat penting karena jika suatu instrumen tidak reliabel, maka data yang diperoleh juga tidak dapat dipercaya dan dapat menyebabkan kesimpulan yang salah dalam penelitian. Oleh karena itu, pengujian reliabilitas merupakan langkah krusial dalam membangun instrumen yang valid dan dapat diandalkan, sehingga hasil penelitian menjadi lebih akurat dan dapat dipercaya.

Pada penelitian ini, kuesioner berbentuk pernyataan terstruktur dibagikan kepada responden. Setiap pernyataan memiliki alternatif jawaban yang diberikan kepada mereka untuk diisi sesuai dengan situasi yang mereka alami. Peneliti menggunakan skala likert, yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang tentang objek atau fenomena tertentu, untuk

menghasilkan data yang akurat dalam penelitian ini. Jenis instrumen kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 3.5 Skala Likert

a. Sangat Setuju (SS)
b. Setuju (S)
c. Netral (N)
d. Tidak Setuju (TS)
e. Sangat Tidak Setuju (STS)

*Sumber:* Sugiyono (2017)

Salah satu alat yang dapat digunakan untuk mengukur pendapat dan perspektif seseorang tentang hal-hal atau peristiwa tertentu adalah skala Likert.

Untuk memenuhi kebutuhan analisis kuantitatif, jawaban dari pernyataan ini dapat diberi skor, yaitu:

SS : Sangat Setuju	Diberi skor 5
S : Setuju	Diberi skor 4
N : Netral	Diberi skor 3
TS : Tidak Setuju	Diberi skor 2
STS : Sangat Tidak Setuju	Diberi skor 1

## G. Teknik Analisis Data

### 1. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif menganalisis data penelitian untuk menguji apakah hasil penelitian yang didasarkan pada sampel dapat digeneralisasi. Ini dilakukan dengan menguji hipotesis deskriptif. Hasil analisis menunjukkan seberapa umum hipotesis penelitian. Hasil penelitian dapat digeneralisasikan jika hipotesis nol ( $H_0$ ) diterima. Analisis deskriptif ini mungkin menggunakan satu variabel atau lebih; namun, itu adalah analisis mandiri dan bukannya perbandingan atau hubungan. Untuk memeriksa hipotesis deskriptif, metode

statistik yang digunakan harus sesuai dengan jenis data atau variabel berdasarkan skalanya: nominal, ordinal, atau interval/rasio.

## 2. Uji Instrumen

Uji instrumen adalah prosedur yang digunakan dalam penelitian untuk menguji kualitas dan reliabilitas alat ukur yang digunakan dalam pengumpulan data. Tujuan dari uji instrumen adalah untuk memastikan bahwa alat ukur yang digunakan dapat mengukur variabel penelitian dengan akurasi yang tinggi dan memenuhi syarat-syarat validitas dan reliabilitas.

### a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk menentukan validitas suatu kuesioner. Instrumen atau kuesioner yang berupa pertanyaan dapat dikatakan valid jika pertanyaannya dapat membuktikan hasil uji validitas. Perhitungan uji validitas penelitian ini dilakukan menggunakan metode Korelasi Pearson. Ini dilakukan dengan melihat nilai signifikansi dalam tabel berikut:

- 1) Apabila hasil nilai signifikan lebih tinggi dari 5% atau 0,05, maka pernyataan tersebut akan dikatakan valid.
- 2) Jika angka signifikansinya lebih rendah dari 0,05 berarti data tersebut dikatakan tidak valid.<sup>38</sup>

### b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas digunakan untuk menentukan keandalan atau kepercayaan data yang digunakan. Ini menunjukkan seberapa dapat dipercaya kuisioner yang digunakan atau seberapa konsisten hasil pengukurannya. Berikut dasar-dasar yang digunakan untuk pengambilan keputusan dalam uji reliabilitas, yakni:<sup>39</sup>

- 1) Apabila nilai cronbach alpha  $> 0,70$  maka kuesioner atau angket dianggap reliabel atau konsisten.

---

<sup>38</sup> Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IMB SPSS 25*, Universitas Diponegoro, 2021.

<sup>39</sup> Ghozali

- 2) Apabila nilai cronbach alpha  $< 0,70$  maka kuesioner atau angket dianggap tidak reliabel atau konsisten.

### 3. Uji Asumsi Klasik

Dalam analisis regresi linear berganda, uji asumsi klasik digunakan untuk memastikan bahwa data memenuhi beberapa asumsi yang diperlukan. Tujuan dari uji asumsi klasik adalah untuk memastikan bahwa model regresi yang dibuat konsisten dan ketetapan. Beberapa jenis uji asumsi klasik termasuk:

- a. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah variabel independen dan variabel dependen memiliki distribusi normal atau tidak normal. Jika suatu variabel tidak berdistribusi secara normal, maka hasil uji statistik akan mengalami penurunan. Uji normalitas dapat dilakukan dengan menggunakan metode *Probability Plot* (P-Plot). Dimana metode ini melibatkan pembuatan grafik yang menampilkan data dalam bentuk probabilitas. Jika data berdistribusi normal, titik-titik pada grafik akan mengikuti garis diagonal, sedangkan jika tidak, titik-titik akan menjauh dari garis diagonal. Selain itu, uji normalitas juga dapat dilakukan menggunakan metode uji *Kolmogorov Smirnov*.<sup>40</sup> Pengujian normalitas menggunakan uji model *Kolmogorov-Smirnov* dengan taraf signifikansi dengan kriteria sebagai berikut:

- 1) Apabila nilai signifikansi ( $>0,05$ ) maka  $H_0$  diterima karena variabel residuan terdistribusi normal.
- 2) Apabila nilai signifikansi ( $<0,05$ ) maka  $H_0$  tidak diterima karena variabel residuan terdistribusi tidak normal.

- b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dilakukan untuk mengetahui apakah model regresi yang dibuat memiliki gejala multikolinearitas. Multikolinearitas

---

<sup>40</sup> Andhita Dessy Wulansari, "Aplikasi Statistika Parametrik Dalam Penelitian" (Pustaka Felicha, 2016)

terjadi ketika variabel independen memiliki korelasi yang sangat tinggi dengan variabel lainnya, sehingga dapat mempengaruhi hasil analisis regresi. Namun jika variabel tidak saling berkorelasi maka inilah model regresi yang baik. Uji multikolinearitas dapat dilakukan dengan menggunakan uji VIF (Variance Inflation Factor) dan Tolerance.

- 1) Jika nilai VIF (Variance Inflation Factor)  $> 10$  dan nilai Tolerance  $< 0.1$ , maka terjadi multikolinearitas.
- 2) Jika nilai VIF (Variance Inflation Factor)  $<$  dari 10 dan nilai Tolerance  $> 0.1$ , maka tidak terjadi multikolinearitas.<sup>41</sup>

#### c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah dalam suatu model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari satu penelitian ke penelitian yang lainnya. Adapun model regresi bila dikatakan baik apabila tidak memiliki heteroskedastisitas. Standar atau kriteria yang akan digunakan dalam uji heteroskedastisitas yaitu:

- 1) Apabila nilai signifikansi semua variabel independen ( $> 0,05$ ) maka tidak terjadi kasus heteroskedastisitas.
- 2) Apabila nilai signifikansi semua variabel independen ( $< 0,05$ ) maka terjadi kasus heteroskedastisitas.<sup>42</sup>

### 4. Uji Hipotesis

#### a. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis Regresi Linear Berganda adalah sebuah metode analisis statistik yang digunakan untuk mengetahui apakah antara dua variabel atau lebih memiliki kekuatan, serta juga untuk menunjukkan hubungan antara

<sup>41</sup> Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IMB SPSS 25*.

<sup>42</sup> T Wijaya, “Analisis Data Penelitian Menggunakan SPSS,” in *Analisis Data Penelitian Menggunakan SPSS*, 2009.

variabel bebas dengan variabel terikat. Metode Ini digunakan untuk menganalisis kontribusi variabel bebas yaitu kemudahan transaksi, fitur keamanan dan kualitas layanan terhadap loyalitas pengguna dompet digital Dana sebagai variabel terikat. Adapun bentuk persamaan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:<sup>43</sup>

$$Y = a + b1X1 + b2X2 + b3X3 + e$$

Keterangan:

- Y : Loyalitas
- a : Konstanta
- X1 : Kemudahan Transaksi
- X2 : Fitur Keamanan
- X3 : Kualitas Layanan
- b1 : Koefisien X1
- b2 : Koefisien X2
- b3 : Koefisien X3
- e : Standar Eror

#### b. Uji Parsial (Uji t)

Uji parsial (uji t) adalah suatu jenis uji statistik yang digunakan untuk menguji apakah suatu variabel independen yang terdiri dari persepsi kegunaan, persepsi kemudahan dan literasi digital berpengaruh secara parsial terhadap variabel dependen yaitu minat penggunaan mobile banking. Pengujian ini dilakukan dengan tingkat level of significance 0,05 Adapun kriteria pengujian uji t nya adalah:

- 1) Jika nilai signifikan  $> 0,05$  maka hipotesis yang diajukan ditolak. artinya variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

---

<sup>43</sup> Romie Priyastama, "Buku Sakti Kuasai SPSS, Pengolahan Data & Analisis Data," 2017.

2) Jika nilai signifikan  $< 0,05$  maka hipotesis yang diajukan diterima. artinya variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.<sup>44</sup>

c. Uji Simultan (Uji F)

Uji Simultan atau uji F merupakan suatu pengujian yang dilakukan dengan tujuan untuk membuktikan seberapa besar semua variabel independen secara bersama-sama atau simultan bisa mempengaruhi variabel dependen. Dalam pengujian keputusan uji f, kriteria pengambilan keputusannya:

- 1) Apabila nilai signifikan lebih besar dari 0,05 maka hipotesis ditolak, artinya tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Begitu juga sebaliknya.
- 2) Jika nilai signifikannya lebih kecil dari 0,05, maka hipotesis diterima, artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen.<sup>45</sup>

d. Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Uji koefisien determinan dibutuhkan untuk melihat suatu model yang dibentuk supaya dapat menerangkan kondisi yang sebenarnya terjadi, lalu menginformasikan baik atau buruk model regresi yang telah terestimasi tersebut. Uji koefisien determinansi merupakan suatu pengujian yang digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variabel terikat. Nilai koefisien determinan yaitu pada rentang 0 sampai 1. Semakin kecil R square maka itu menunjukkan bahwa kemampuan menjelaskan variasi variabel dependen oleh variabel independen sangat terbatas, sedangkan nilai yang mendekati 1 berarti

<sup>44</sup> Romie Priyastama, “The Book of SPSS: Pengolahan & Analisis Data,” in *The Book Of SPSS: Pengolahan & Analisis Data*, 2020.

<sup>45</sup> Imam Ghazali, *Metode Penelitian 3.1, Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. UNDIP. Semarang., vol. 53, 2009.

variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.<sup>46</sup>

#### e. Sumbangan Relatif

sumbangan relatif digunakan untuk mengetahui besarnya sumbangan masing-masing variabel bebas atau prediktor terhadap prediksi. Sumbangan relative dapat dihitung dengan rumus menurut Sutrisno Hadi:

$$SR (X) = \frac{Sumbangan\ Efektif\ (X)\%}{R^2}$$

Perhitungan ini dilakukan agar dapat diketahui besarnya sumbangan masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat secara keseluruhan. Sumbangan relatif menghitung besarnya sumbangan masing-masing variabel bebas tanpa memperhatikan variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini, sehingga besarnya sumbangan masing-masing variabel bebas dapat diprediksi.

#### f. Sumbangan Efektif

Sumbangan efektif digunakan untuk mengetahui besarnya sumbangan efektif tiap prediktor atau variabel bebas dari keseluruhan prediksi. Sumbangan efektif dapat dihitung dengan rumus menurut Sutrisno Hadi sebagai berikut:

$$SE(X)\% = \text{Beta}_X \times \text{Koefisien Korelasi} \times 100\%$$

Perhitungan ini dilakukan agar dapat diketahui besarnya sumbangan masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat, sehingga sumbangan yang diberikan masing-masing variabel bebas dapat dilihat. Sumbangan efektif dihitung dengan memperhatikan variabel bebas lainnya yang tidak diteliti pada penelitian ini.

---

<sup>46</sup> Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IMB SPSS 25.*

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Deskripsi Hasil Penelitian

##### 1. Karakteristik Responden

Pada penelitian ini yang menjadi responden atau sampel adalah pengguna dompet digital Dana yang ada di Kota Parepare, sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 orang yang menggunakan dompet digital Dana dengan identifikasi sebagai berikut:

a. Jenis Kelamin

**Tabel 4.1 Identifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

<b>Jenis Kelamin</b>					
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Valid	Laki - Laki	33	33.0	33.0	33.0
	Perempuan	67	67.0	67.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Data Primer yang diolah menggunakan SPSS versi 25

Berdasarkan tabel diatas terlihat bahwa responden dengan jenis kelamin laki – laki sebanyak 33 orang atau sebesar 33% sedangkan responden perempuan sebanyak 67 orang atau sebesar 67%. Hal tersebut menunjukkan bahwa responden pada penelitian ini di dominasi oleh perempuan.

b. Usia

**Tabel 4.2 Identifikasi Responden Berdasarkan Usia**

<b>Usia</b>					
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Valid	17 tahun - 22 tahun	55	55.0	55.0	55.0
	23 tahun - 28 tahun	22	22.0	22.0	77.0
	29 tahun - 33 tahun	12	12.0	12.0	89.0
	Lebih dari 33 tahun	11	11.0	11.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

Sumber: Data Primer yang diolah menggunakan SPSS versi 25

Berdasarkan tabel diatas terlihat bahwa dari 100 responden dengan persentase 55% dengan usia 17 tahun – 22 tahun, 22% dengan usia 23 tahun – 28

tahun, 12% dengan usia 29 tahun – 33 tahun, dan 11% dengan usia lebih dari 33 tahun. Dalam penelitian ini lebih banyak di dominasi oleh usia 17 tahun – 22 tahun.

c. Kecamatan

**Tabel 4.3 Identifikasi Responden Berdasarkan Kecamatan**

Kecamatan					
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Valid	Bacukiki	25	25.0	25.0	25.0
	Bacukiki Barat	25	25.0	25.0	50.0
	Soreang	25	25.0	25.0	75.0
	Ujung	25	25.0	25.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Data Primer yang diolah menggunakan SPSS versi 25

Berdasarkan tabel diatas terlihat bahwa dari 100 responden dengan persentase 25% berasal dari kecamatan Soreang, 25% dari kecamatan Bacukiki, 25% dari kecamatan Ujung, dan 25% dari kecamatan Bacukiki Barat. Dalam hal ini semua kecamatan terbagi rata.

d. Pekerjaan

**Tabel 4.4 Identifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan**

Pekerjaan					
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Valid	Ibu Rumah Tangga	7	7.0	7.0	7.0
	Karyawan Swasta	17	17.0	17.0	24.0
	Lainnya	4	4.0	4.0	28.0
	Pegawai Negeri Sipil	8	8.0	8.0	36.0
	Pelajar/Mahasiswa	52	52.0	52.0	88.0
	Pengusaha/Wiraswasta	12	12.0	12.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

Sumber: Data Primer yang diolah menggunakan SPSS versi 25

Berdasarkan tabel diatas terlihat bahwa dari 100 responden dengan persentase 52% dengan pekerjaan Pelajar/Mahasiswa, 8% dengan pekerjaan Pegawai Negeri Sipil, 17% dengan pekerjaan Karyawan Swasta, 12% dengan pekerjaan Pengusaha/Wiraswasta, 7% Ibu Rumah Tangga, dan 4% pekerjaan lainnya. Dalam hal ini lebih banyak didominasi oleh Pelajar/Mahasiswa.

## 2. Deskripsi Variabel Penelitian

### a. Analisis Statistik Deskriptif

**Tabel 4.5 Analisis Statistik Deskriptif**

<b>Descriptive Statistics</b>					
	<b>N</b>	<b>Minimum</b>	<b>Maximum</b>	<b>Mean</b>	<b>Std. Deviation</b>
Kemudahan Transaksi	100	12	30	25.63	3.612
Fitur Keamanan	100	12	30	24.08	3.681
Kualitas Layanan	100	7	30	24.68	3.871
Loyalitas Pengguna	100	8	30	23.46	4.011
Valid N (listwise)	100				

Sumber: Data Primer yang diolah menggunakan SPSS versi 25

Dari tabel diatas menejelaskan bahwa responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 responden untuk menjawb pernyataan dari variabel X1, X2, X3, dan Y. Pada variabel Kemudahan Transaksi (X1) biaya minimum 12, biaya maksimum 30, biaya mean (rata-rata) yaitu 25,63 dan standar deviasi yaitu 3,612.

Pada variabel Fitur Keamanan (X2) biaya minimum 12, biaya maksimum 30, biaya mean (rata-rata) 24,08, dan standar deviasi 3,681. Pada variabel Kualitas Layanan (X3) biaya minimum 7, biaya maksimum 30, biaya mean (rata-rata) 24,68, dan standar deviasi 3,871. Sedangkan variabel Loyalitas Pengguna (Y) biaya minimum 8, biaya maksimum 30, biaya mean (rata-rata) 23,46 dan standar deviasi 4,011.

## B. Pengujian Persyaratan Analisis Data

### 1. Uji Validitas dan Reliabilitas

#### a. Uji Validitas

Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan *Correlacted Item Correlation* dengan membandingkan  $r_{hitung}$  dengan  $r_{tabel}$  dimana:

- 1) Apabila  $r_{hitung} > r_{tabel}$  (pada taraf signifikansi 0,05), maka dapat dinyatakan item kuesioner tersebut valid.

- 2) Apabila  $r_{hitung} < r_{tabel}$  (pada taraf signifikansi 0,05), maka dapat dinyatakan item kuesioner tersebut tidak valid.

Untuk membandingkan  $r_{hitung}$  dengan  $r_{tabel}$  perlu diketahui bagaimana menentukan  $r_{tabel}$  dengan menggunakan rumus:

$$Df = N - 2$$

Dimana:  $df = 100 - 2 = 98$

Keterangan:

Df : derajat bebas

N: jumlah responden

$r_{tabel} = 0,1654$

**Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Kemudahan Transaksi (X1)**

		Correlations						Kemudahan Transaksi (X1)
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	
X1.1	Pearson Correlation	1	.787**	.536**	.551**	.487**	.531**	.799**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X1.2	Pearson Correlation	.787**	1	.600**	.487**	.597**	.578**	.833**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X1.3	Pearson Correlation	.536**	.600**	1	.632**	.589**	.423**	.777**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X1.4	Pearson Correlation	.551**	.487**	.632**	1	.656**	.556**	.818**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X1.5	Pearson Correlation	.487**	.597**	.589**	.656**	1	.588**	.822**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X1.6	Pearson Correlation	.531**	.578**	.423**	.556**	.588**	1	.766**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100

Kemudahan Transaksi (X1)	Pearson Correlation	.799**	.833**	.777**	.818**	.822**	.766**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100

\*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber: Data Primer yang diolah menggunakan SPSS versi 25

**Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Kemudahan Transaksi (X1)**

Pernyataan Variabel X1	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
X1.1	0,799	0,1654	Valid
X1.2	0,833	0,1654	Valid
X1.3	0,777	0,1654	Valid
X1.4	0,818	0,1654	Valid
X1.5	0,822	0,1654	Valid
X1.6	0,766	0,1654	Valid

Sumber: Data Primer yang diolah menggunakan SPSS versi 25

Berdasarkan hasil uji validitas variabel Kemudahan Transaksi (X1) dapat disimpulkan bahwa item pernyataan 1 sampai 6 adalah valid. Dengan nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  dari semua item pernyataan 1 sampai 6 pada variabel X1.

**Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Fitur Keamanan (X2)**

**Correlations**

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	Fitur Keamanan (X2)
X2.1	Pearson Correlation	1	.699**	.532**	.530**	.573**	.555**	.816**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X2.2	Pearson Correlation	.699**	1	.639**	.579**	.634**	.525**	.853**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X2.3	Pearson	.532**	.639**	1	.458**	.613**	.407**	.772**

		Correlation						
		Sig. (2-tailed)						
		N						
X2.4	Pearson Correlation	.530**	.579**	.458**	1	.703**	.603**	.790**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X2.5	Pearson Correlation	.573**	.634**	.613**	.703**	1	.576**	.837**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X2.6	Pearson Correlation	.555**	.525**	.407**	.603**	.576**	1	.751**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Fitur Keamanan (X2)	Pearson Correlation	.816**	.853**	.772**	.790**	.837**	.751**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100

\*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber: Data Primer yang diolah menggunakan SPSS versi 25

**Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Fitur Keamanan (X2)**

Pernyataan Variabel X2	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
X2.1	0,816	0,1654	Valid
X2.2	0,853	0,1654	Valid
X2.3	0,772	0,1654	Valid
X2.4	0,790	0,1654	Valid
X2.5	0,837	0,1654	Valid
X2.6	0,751	0,1654	Valid

Sumber: Data Primer yang diolah menggunakan SPSS versi 25

Berdasarkan hasil uji validitas variabel Fitur Keamanan (X2) dapat disimpulkan bahwa item pernyataan 1 sampai 6 adalah valid. Dengan nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  dari semua item pernyataan 1 sampai 6 pada variabel X2.

**Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan (X3)**

Correlations							
		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6
X3.1	Pearson Correlation	1	.533**	.646**	.477**	.571**	.561**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X3.2	Pearson Correlation	.533**	1	.708**	.584**	.699**	.633**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X3.3	Pearson Correlation	.646**	.708**	1	.698**	.742**	.756**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X3.4	Pearson Correlation	.477**	.584**	.698**	1	.696**	.675**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X3.5	Pearson Correlation	.571**	.699**	.742**	.696**	1	.707**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
X3.6	Pearson Correlation	.561**	.633**	.756**	.675**	.707**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100
Kualitas Layanan (X3)	Pearson Correlation	.763**	.817**	.903**	.827**	.874**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

\*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber: Data Primer yang diolah menggunakan SPSS versi 25

**Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan (X3)**

Pernyataan Variabel X3	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
X3.1	0,763	0,1654	Valid
X3.2	0,817	0,1654	Valid
X3.3	0,903	0,1654	Valid
X3.4	0,827	0,1654	Valid

X3.5	0,874	0,1654	Valid
X3.6	0,851	0,1654	Valid

Sumber: Data Primer yang diolah menggunakan SPSS versi 25

Berdasarkan hasil uji validitas variabel Kualitas Layanan (X3) dapat disimpulkan bahwa item pernyataan 1 sampai 6 adalah valid. Dengan nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  dari semua item pernyataan 1 sampai 6 pada variabel X3.

**Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas pengguna (Y)**

Correlations							
	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Loyalitas Pengguna (Y)
Y1	Pearson Correlation	1	.354**	.519**	.590**	.439**	.681**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y2	Pearson Correlation	.354**	1	.681**	.449**	.631**	.304**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y3	Pearson Correlation	.519**	.681**	1	.675**	.709**	.526**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y4	Pearson Correlation	.590**	.449**	.675**	1	.607**	.565**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y5	Pearson Correlation	.439**	.631**	.709**	.607**	1	.475**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y6	Pearson Correlation	.681**	.304**	.526**	.565**	.475**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.002	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100
Loyalitas Pengguna (Y)	Pearson Correlation	.779**	.700**	.857**	.826**	.772**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

\*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber: Data Primer yang diolah menggunakan SPSS versi 25

**Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Loyalitas Pengguna**

Pernyataan Variabel Y	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
Y1	0,779	0,1654	Valid
Y2	0,700	0,1654	Valid
Y3	0,857	0,1654	Valid
Y4	0,826	0,1654	Valid
Y5	0,795	0,1654	Valid
Y6	0,772	0,1654	Valid

Sumber: Data Primer yang diolah menggunakan SPSS versi 25

Berdasarkan hasil uji validitas variabel Loyalitas Pengguna (Y) dapat disimpulkan bahwa item pernyataan 1 sampai 6 adalah valid. Dengan nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  dari semua item pernyataan 1 sampai 6 pada variabel Y.

#### b. Uji Reliabilitas

Dalam penelitian ini digunakan uji reliabilitas alat ukur secara internal yaitu uji scatistik Cronbach's Alpha. Suatu variabel dikatakan reliable dengan menggunakan teknik ini, jika nilai Cronbach's Alpha  $> 0,70$  maka variabel tersebut dinyatakan reliabel.

**Tabel 4.14 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kemudahan Transaksi (X1)**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	.888

Sumber: Data Primer yang diolah menggunakan SPSS versi 25

Berdasarkan uji reliabilitas dari hasil output spss diatas menunjukan bahwa Cronbach's Alpha untuk variabel Kemudahan Transaksi yaitu  $0,888 > 0,6$ . Artinya variabel Kemudahan Transaksi dapat dikatakan Reliable.

**Tabel 4.15 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Fitur Keamanan (X2)**

### **Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.886	6

Sumber: Data Primer yang diolah menggunakan SPSS versi 25

Berdasarkan uji reliabilitas dari hasil output spss diatas menunjukan bahwa Cronbach's Alpha untuk variabel Fitur Keamanan yaitu  $0,886 > 0,70$ . Artinya variabel Fitur Keamanan dapat dikatakan Reliable.

**Tabel 4.16 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Layanan (X3)**

<b>Reliability Statistics</b>		
Cronbach's Alpha	N of Items	
.912	6	

Sumber: Data Primer yang diolah menggunakan SPSS versi 25

Berdasarkan uji reliabilitas dari hasil output spss diatas menunjukan bahwa Cronbach's Alpha untuk variabel Kualitas Layanan yaitu  $0,912 > 0,70$ . Artinya variabel Kualitas Layanan dapat dikatakan Reliable.

**Tabel 4.17 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Loyalitas pengguna (Y)**

<b>Reliability Statistics</b>		
Cronbach's Alpha	N of Items	
.875	6	

Sumber: Data Primer yang diolah menggunakan SPSS versi 25

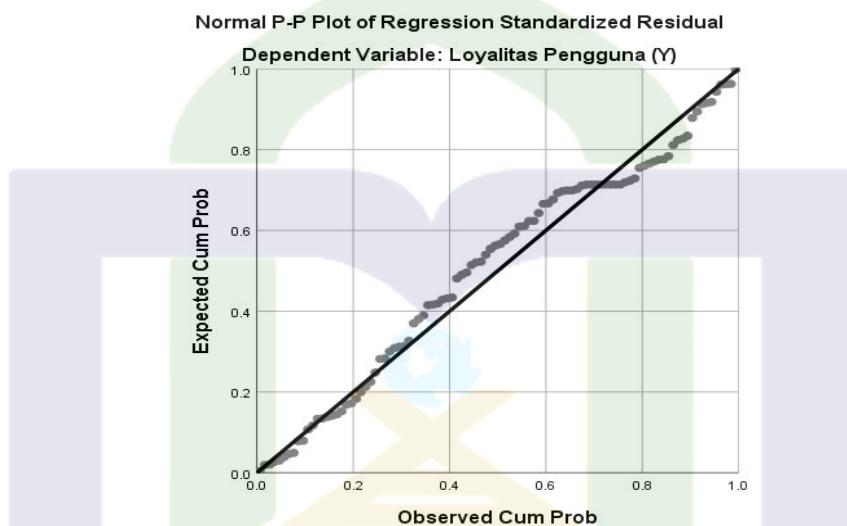
Berdasarkan uji reliabilitas dari hasil output spss diatas menunjukan bahwa Cronbach's Alpha untuk variabel Loyalitas Pengguna yaitu  $0,875 > 0,70$ . Artinya variabel Loyalitas Pengguna dapat dikatakan Reliable.

## 2. Uji Asumsi Klasik

### a. Uji Normalitas

Jika data plotting (titik-titik) yang menggambarkan data sebenarnya mengikuti garis diagonalnya, model regresi dikatakan berdistribusi normal.

**Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas**



Sumber: Data Primer yang diolah menggunakan SPSS versi 25

Berdasarkan gambar pada normal probability plot. Pada normal probability plot ada penyebaran titik-titik disekitar garis diagonal dan penyebarannya mengikuti arah garis diagonal, hal ini berarti data tersebar berdistribusi normal. Selain itu dilihat dari uji kolmogorov smirnov sebagai berikut.

**Tabel 4.18 Hasil Uji One-Sample Kolmogorov-Smirnov**

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

	Unstandardized Residual
N	100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	.0000000
Mean	.0000000
Std. Deviation	2.61917306
Most Extreme Differences	
Absolute	.078
Positive	.073
Negative	-.078
Test Statistic	.078
Asymp. Sig. (2-tailed)	.135 <sup>c</sup>

- 
- a. Test distribution is Normal.
  - b. Calculated from data.
  - c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber: Data Primer yang diolah menggunakan SPSS versi 25

Berdasarkan tabel tersebut dapat terlihat bahwa nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,135 yang lebih besar dari 0,05 sehingga data berdistribusi normal.

#### b. Uji Multikolinearitas

Pengujian multikolinieritas digunakan untuk mengetahui bagaimana variabel bebas dalam model regresi berhubungan satu sama lain. Nilai toleransi dan Variance Inflation Factor (VIF) dapat digunakan untuk mengidentifikasi gejala multikolinieritas dalam model regresi. Jika nilai VIF kurang dari 10, dan nilai toleransi lebih besar dari 0,1 atau 10%, maka multikolinieritas tidak terjadi dalam model regresi tersebut.

**Tabel 4.19 Hasil Uji Multikolinearitas**

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Kemudahan Transaksi (X1)	.635	1.576
	Fitur Keamanan (X2)	.662	1.510
	Kualitas Layanan (X3)	.636	1.572

Sumber: Data Primer yang diolah menggunakan SPSS versi 25

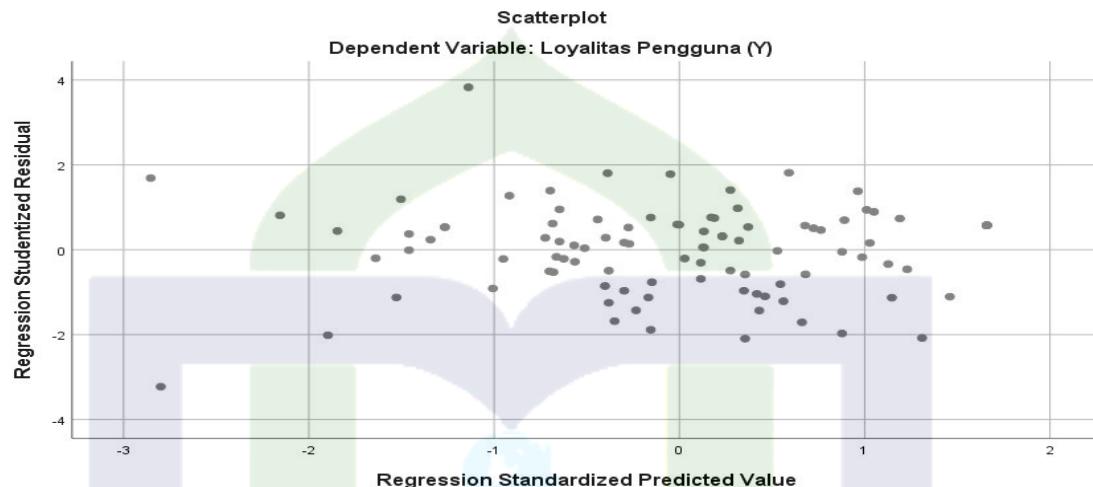
Dari tabel tersebut menunjukkan bahwa nilai VIF semua variabel bebas dalam penelitian ini lebih kecil dari 10 sedangkan nilai toleransi semua variabel bebas lebih dari 10% yang berarti tidak terjadi korelasi antar variabel bebas yang nilainya lebih dari 90%, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat gejala multikolinieritas antar variabel bebas dalam model regresi.

#### c. Uji Heterokedastisitas

Scatter Plot menentukan apakah titik menyebar atau membentuk pola pada residualnya. Jika titik tidak menyebar dan tidak membentuk pola, heteroskedastisitas

terjadi. Gaya heteroskedastisitas atau homoskedastisitas tidak terjadi dalam model regresi yang baik.

**Gambar 4.2 Scatterplot**



Sumber: Data Primer yang diolah menggunakan SPSS versi 25

Untuk menghindari heterokedastisitas, titik-titik tersebar secara acak dan tidak membentuk pola tertentu, seperti yang ditunjukkan pada gambar. Tabel berikut menunjukkan uji heterokedastisitas. Ini juga menunjukkan bahwa data memiliki varians yang homogen.

**Tabel 4.20 Hasil Uji Heterokedastisitas**

Model		Coefficients <sup>a</sup>		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
		Unstandardized Coefficients B	Std. Error			
1	(Constant)	3.616	1.205		3.000	.003
	Kemudahan Transaksi (X1)	.041	.051	.095	.914	.323
	Fitur Keamanan (X2)	.034	.049	.080	.700	.485
	Kualitas Layanan (X3)	-.012	.048	-.051	-.654	.576

a. Dependent Variable: ABS\_RES

Sumber: Data Primer yang diolah menggunakan SPSS versi 25

Berdasarkan tabel tersebut menunjukkan bahwa nilai signifikansi X1 sebesar 0,323, nilai signifikansi X2 sebesar 0,485 dan X3 sebesar 0,576 sehingga semuanya diatas 0,05 sehingga lolos dari terjadinya heterokedastisitas.

### 3. Uji Hipotesis

#### a. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi berganda digunakan untuk mengevaluasi pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Perhitungan dilakukan menggunakan program SPSS, dan hasilnya adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.21 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	1.230	2.189		.562	.575
	Kemudahan Transaksi (X1)	.435	.093	.392	4.685	.000
	Fitur Keamanan (X2)	.303	.089	.278	3.396	.001
	Kualitas Layanan (X3)	.253	.087	.244	2.919	.004

Sumber: Data Primer yang diolah menggunakan SPSS versi 25

Pada tabel tersebut mengenai hasil pengolahan SPSS, maka dapat dibuat persamaan regresi berganda sebagai berikut:

$$Y = 1,230 + 0,435 X_1 + 0,303 X_2 + 0,253 X_3$$

Dari hasil persamaan tersebut diatas, maka dapat diartikan bahwa

- 1) Nilai konstanta adalah 1,230. Hal ini berarti bahwa tanpa adanya pengaruh variabel bebas yaitu Kemudahan Transaksi ( $X_1$ ), dan Fitur Keamanan ( $X_2$ ), maka nilai variabel terikat yaitu Loyalitas Pengguna (Y) tetap konstan sebesar 1,230
- 2) Nilai koefisien regresi dari Kemudahan Transaksi ( $X_1$ ) sebesar 0,435 Artinya bahwa setiap kenaikan satu satuan variabel Kemudahan Transaksi ( $X_1$ ), akan

mengakibatkan kenaikan variabel Loyalitas Pengguna (Y) sebesar 0,435 satuan dengan asumsi bahwa faktor lainnya adalah konstan atau tetap.

- 3) Nilai koefisien regresi dari Fitur Keamanan (X<sub>2</sub>) sebesar 0,303. Artinya bahwa setiap kenaikan satu satuan variabel Fitur Keamanan (X<sub>2</sub>), akan mengakibatkan kenaikan variabel Loyalitas Pengguna (Y) sebesar 0,303 satuan dengan asumsi bahwa faktor lainnya adalah konstan atau tetap.
- 4) Nilai koefisien regresi dari Kualitas Layanan (X<sub>3</sub>) sebesar 0,253. Artinya bahwa setiap kenaikan satu satuan variabel Kualitas Layanan (X<sub>3</sub>), akan mengakibatkan kenaikan variabel Loyalitas Pengguna (Y) sebesar 0,253 satuan dengan asumsi bahwa faktor lainnya adalah konstan atau tetap.

#### b. Uji Parsial (Uji t)

Ini adalah uji hipotesis untuk menentukan apakah variabel bebas mempengaruhi variabel terikat secara eksklusif atau secara parsial. Jika nilai sig kurang dari 0,05, maka dianggap berpengaruh secara parsial.

**Tabel 4.22 Hasil Uji Parsial (Uji t)**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	1.230	2.189		.562	.575
	Kemudahan Transaksi (X <sub>1</sub> )	.435	.093	.392	4.685	.000
	Fitur Keamanan (X <sub>2</sub> )	.303	.089	.278	3.396	.001
	Kualitas Layanan (X <sub>3</sub> )	.253	.087	.244	2.919	.004

Sumber: Data Primer yang diolah menggunakan SPSS versi 25

Dari tabel diatas dapat dijelaskan bahwa :

- 1) Variabel Kemudahan Transaksi (X<sub>1</sub>)

Variabel Kemudahan Transaksi (X<sub>1</sub>) memiliki nilai signifikansi sebesar 0,000, yang menunjukkan bahwa nilai signifikansi ini lebih kecil daripada nilai 0,05, sesuai dengan hasil perhitungan uji t yang dilakukan dengan

program SPSS di atas. Ini menunjukkan bahwa variabel independen, Kemudahan Transaksi (X1), secara parsial mempengaruhi variabel dependen, Loyalitas Pengguna (Y).

### 2) Variabel Fitur Keamanan (X<sub>2</sub>)

Menurut hasil perhitungan Uji t yang dilakukan menggunakan program SPSS di atas, variabel Fitur Keamanan (X2) memiliki nilai signifikansi sebesar 0,001. Oleh karena itu, nilai signifikansi ini lebih kecil daripada nilai 0,05, yang menunjukkan bahwa variabel independen, Fitur Keamanan (X2), secara parsial memengaruhi variabel dependen, Loyalitas Pengguna (Y).

### 3) Variabel Kualitas Layanan (X<sub>3</sub>)

Menurut hasil perhitungan uji t yang dilakukan menggunakan program SPSS di atas, variabel Kualitas Layanan (X3) memiliki nilai signifikansi sebesar 0,004, yang menunjukkan bahwa nilai signifikansi ini lebih rendah dari nilai 0,05. Ini menunjukkan bahwa variabel independen, Kualitas Layanan (X3), secara parsial memengaruhi variabel dependen, Loyalitas Pengguna (Y).

### c. Uji Simultan (Uji F)

Uji F digunakan dalam uji hipotesis ini untuk mengukur tingkat pengaruh signifikansi simultan (simultan) antara variabel bebas Kemudahan Transaksi (X1), Fitur Keamanan (X2) dan Kualitas Layanan (X3) terhadap Loyalitas Pengguna (Y).

Uji F adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.23 Hasil Uji Simultan (Uji F)**

Model	Sum of Squares	ANOVA <sup>a</sup>			F	Sig.
		df	Mean Square			
1	Regression	3	304.564		43.051	.000 <sup>b</sup>
	Residual	96	7.074			
	Total	99				

- 
- a. Dependent Variable: Loyalitas Pengguna (Y)  
 b. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan (X3), Fitur Keamanan (X2), Kemudahan Transaksi (X1)  
 Sumber: Data Primer yang diolah menggunakan SPSS versi 25

Hasil dari uji F yang dilakukan menggunakan program SPSS di atas menunjukkan bahwa nilai signifikansi sebesar 0,00, yang berarti bahwa nilai signifikansi ini lebih kecil daripada nilai 0,05. Ini karena variabel independen Kemudahan Transaksi (X1), Fitur Keamanan (X2) dan Kualitas Layanan (X3) berpengaruh terhadap variabel dependen, Loyalitas Pengguna (Y).

#### 4. Uji Koefisien Determinasi (R2)

Analisis korelasi berganda digunakan untuk menghitung tingkat keeratan hubungan antara variabel bebas (independen) dan variabel terikat (dependen). Koefisien determinasi simultan, yang merupakan hasil dari pengkuadratan koefisien korelasi, menunjukkan persentase dampak variabel bebas terhadap variabel terikat secara bersamaan.

**Tabel 4.24 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R2)**

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.757 <sup>a</sup>	.574	.560	2.660	1.811

a. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan (X3), Fitur Keamanan (X2), Kemudahan Transaksi (X1)

b. Dependent Variable: Loyalitas Pengguna (Y)

Sumber: Data Primer yang diolah menggunakan SPSS versi 25

Nilai koefisien korelasi (R) yang ditemukan pada tabel sebelumnya adalah 0,757, yang merupakan nilai yang hampir sama dengan 1. Ini menunjukkan bahwa ada hubungan yang kuat dan searah antara variabel bebas yang meliputi Kemudahan Transaksi (X1), Fitur Keamanan (X2) dan Kualitas Layanan (X3) dan variabel terikat yaitu Loyalitas Pengguna (Y). Dengan kata lain, jika variabel bebas yang meliputi Kemudahan Transaksi (X1), Fitur Keamanan (X2) dan Kualitas Layanan (X3)

dingkatkan, maka variabel terikat yaitu Loyalitas Pengguna (Y) juga akan meningkat, dan sebaliknya.

#### Sumbangan Efektif dan Sumbangan Relatif

##### 1) Sumbangan Efektif

$$SE(X)\% = \text{Beta}_X \times \text{Koefisien Korelasi} \times 100\%$$

a) Sumbangan Efektif variabel Kemudahan Transaksi (X1) terhadap Loyalitas Pengguna (Y):

$$SE(X1)\% = \text{Beta}_X \times \text{Koefisien Korelasi} \times 100\%$$

$$SE(X1)\% = 0,392 \times 0,665 \times 100\%$$

$$SE(X1)\% = 26\%$$

b) Sumbangan Efektif variabel Fitur Keamanan (X2) terhadap Loyalitas Pengguna (Y):

$$SE(X2)\% = \text{Beta}_X \times \text{Koefisien Korelasi} \times 100\%$$

$$SE(X2)\% = 0,278 \times 0,602 \times 100\%$$

$$SE(X2)\% = 16,7\%$$

c) Sumbangan Efektif variabel Kualitas Layanan (X3) terhadap Loyalitas Pengguna (Y):

$$SE(X3)\% = \text{Beta}_X \times \text{Koefisien Korelasi} \times 100\%$$

$$SE(X3)\% = 0,244 \times 0,596 \times 100\%$$

$$SE(X3)\% = 14,5\%$$

Sumbangan Efektif (SE) total dapat dihitung sebagai berikut:

$$SE \text{ total} = SE(X1)\% + SE(X2)\% + SE(X3)\%$$

$$SE \text{ total} = 26\% + 16,7\% + 14,5\%$$

$$SE \text{ total} = 57,2\%$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas, dapat diketahui bahwa sumbangan efektif (SE) variabel kemudahan transaksi (X1) terhadap loyalitas pengguna (Y) adalah sebesar 26%. Sementara sumbangan efektif (SE) variabel fitur keamanan (X2) terhadap loyalitas pengguna (Y) adalah sebesar 16,7%. Dan sumbangan efektif (SE) variabel kualitas layanan (X3) terhadap

loyalitas pengguna (Y) adalah sebesar 14,5%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel X1 memiliki pengaruh lebih dominan terhadap variabel Y dari pada variabel X2 dan X3. Untuk total SE adalah sebesar 57,2%.

## 2) Sumbangan Relatif

$$SR (X) = \frac{Sumbangan Efektif (X)\%}{Rsquare}$$

a) Sumbangan Relatif variabel Kemudahan Transaksi (X1) terhadap Loyalitas Pengguna (Y):

$$SR (X1) = SE(X1) / R2$$

$$SR (X1) = 26\% / 57,2\%$$

$$SR (X1) = 45,45\%$$

b) Sumbangan Relatif variabel Fitur Keamanan (X2) terhadap Loyalitas Pengguna (Y):

$$SR (X2) = SE(X2) / R2$$

$$SR (X2) = 16,7\% / 57,2\%$$

$$SR (X2) = 29,2\%$$

c) Sumbangan Relatif variabel Kualitas Layanan (X3) terhadap Loyalitas Pengguna (Y):

$$SR (X3) = SE(X3) / R2$$

$$SR (X3) = 14,5\% / 57,2\%$$

$$SR (X3) = 25,35\%$$

Total sumbangan relatif dapat dihitung sebagai berikut:

$$SR total = SR(X1)\% + SR (X2)\% + SR (X3)\%$$

$$SR total = 45,45\% + 29,2\% + 25,35\%$$

$$SR total = 100\%$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas dapat diketahui bahwa sumbangan relatif (SR) variabel kemudahan transaksi (X1) terhadap Loyalitas Pengguna

(Y) adalah sebesar 45,45%. Sementara sumbangan relatif (SR) variabel fitur keamanan (X2) terhadap loyalitas pengguna (Y) sebesar 29,2%. Dan sumbangan relative (SR) variabel kualitas layanan (X3) terhadap loyalitas pengguna (Y) sebesar 25,35%. Untuk total SR adalah sebesar 100%.

### C. Pembahasan Hasil Penelitian

#### 1. Pengaruh Kemudahan Transaksi Terhadap Loyalitas Pengguna

Sesuai dengan hasil perhitungan Uji t yang dilakukan dengan bantuan program SPSS di atas, variabel Kemudahan Transaksi (X1) diperoleh Nilai signifikansi sebesar 0,000. Jadi, nilai signifikansi ini lebih kecil daripada nilai  $\alpha$  yaitu 0,05. Karena nilai ( $sig < \alpha = 0,000 < 0,05$ ) maka variabel independen yaitu Kemudahan Transaksi (X1) secara parsial berpengaruh terhadap variabel dependen yaitu Loyalitas Pengguna (Y). Dengan demikian  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima.

Sebagaimana dijelaskan dalam teori sebelumnya, kemudahan adalah tingkat di mana seseorang percaya bahwa mereka akan merasa jelas dan mampu menggunakan teknologi. Namun, kemudahan itu harus mudah digunakan. Informasi yang baik adalah informasi yang mudah dipahami oleh pengguna tanpa usaha tambahan. Karena informasinya cukup, pengguna percaya bahwa informasi tersebut dapat membantu mereka membuat keputusan.<sup>47</sup>

Menurut Jogiyanto kemudahan merupakan seberapa orang percaya bahwasannya menggunakan teknologi menurutnya akan terbebas dari suatu usaha. Sebaliknya menurut Davis, kemudahan menggunakan teknologi dapat menentukan keputusan konsumen untuk membuat suatu keputusan.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ini Luh Putu Rima Susanti dan I Made Pande Dwiana Putra yang menunjukkan bahwa Persepsi

---

<sup>47</sup> Dr. Muhtar Sapiri, SE., MM., M.Kes, *APLIKASI STOCKBIT ; PENGGUNAAN PENDEKATAN DELONE & MCLEAN DALAM TRANSAKSI SAHAM* (Makassar: Nas Media Pustaka, 2024).

Kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan *E-Wallet*. Hal ini menunjukkan bahwa apabila respon menggunakan teknologi ini, mereka akan merasa nyaman dan tidak perlu melakukan lebih banyak pekerjaan yang relevan. Mereka dapat melakukan transaksi dengan mudah dan cepat dengan membuka aplikasi Dana di ponsel pintar mereka.

## 2. Pengaruh Fitur Keamanan Terhadap Loyalitas pengguna

Sesuai dengan hasil perhitungan Uji t yang dilakukan dengan bantuan program SPSS di atas, variabel Fitur Keamanan (X2) diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,001. Jadi, nilai signifikansi ini lebih kecil daripada nilai  $\alpha$  yaitu 0,05. nilai ( $sig < \alpha = 0,001 < 0,050$ ) maka variabel independen yaitu Fitur Keamanan (X2) secara parsial berpengaruh terhadap variabel dependen yaitu Loyalitas Pengguna (Y). Dengan demikian  $H_0$  ditolak dan  $H_2$  diterima.

Sebagaimana dijelaskan dalam teori sebelumnya, salah satu faktor yang mendorong pelanggan untuk mempertimbangkan keamanan saat bertransaksi secara online adalah keamanan. Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, perusahaan yang menyediakan e-wallet harus memperhatikan keamanan mereka. Keamanan didefinisikan sebagai keadaan atau kejadian yang dapat menyebabkan masalah ekonomi melalui kerusakan sumber data atau jaringan, pengumpulan dan modifikasi data, penolakan layanan, penipuan, dan penyalahgunaan wewenang.

Simons mengatakan bahwa keamanan informasi adalah cara untuk mencegah penipuan di suatu sistem yang terdiri dari informasi yang tidak memiliki tujuan fisik. Di sisi lain, Casalo mengatakan bahwa dari sudut pandang konsumen, keamanan ialah adanya kekuatan untuk melindungi informasi atau data pengguna dari kejahatan seperti penipuan dan pencurian dalam bisnis perbankan online.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Desi Wahyuningsih dan Lia Nirawati yang menunjukkan bahwa keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa

tingkat keamanan suatu aplikasi keuangan dapat mempengaruhi loyalitas penggunanya.

### 3. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pengguna

Sesuai dengan hasil perhitungan Uji t yang dilakukan dengan bantuan program SPSS di atas, variabel Kualitas Layanan ( $X_3$ ) diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,004. Jadi, nilai signifikansi ini lebih kecil daripada nilai  $\alpha$  yaitu 0,05. nilai ( $sig < \alpha = 0,004 < 0,050$ ) maka variabel independen yaitu Kualitas Layanan ( $X_3$ ) secara parsial berpengaruh terhadap variabel dependen yaitu Loyalitas Pengguna (Y). Dengan demikian  $H_0$  ditolak dan  $H_3$  diterima.

Sebagaimana dijelaskan dalam teori sebelumnya, meskipun tidak dapat dilihat, kualitas layanan dapat dirasakan dan dimanfaatkan oleh orang dan organisasi. Tjiptono mendefinisikan kualitas layanan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan kontrol untuk memenuhi keinginan pelanggan. Menurut Zithaml dan Bitner, kepuasan pelanggan lebih eksklusif dipengaruhi oleh faktor-faktor berikut: kualitas layanan, kualitas produk, harga, kondisi, dan faktor manusia.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Affidah Hissi Heryanti yang menunjukkan bahwa Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan hasil penelitian variabel kualitas layanan ( $X_3$ ) menunjukkan bahwa kualitas layanan ( $X_3$ ) berpengaruh terhadap loyalitas pengguna Dana di Kota Parepare (Y) kualitas layanan yang terdapat pada aplikasi Dana sangat membantu masyarakat dalam melakukan transaksi sehari-hari.

### 4. Pengaruh Kemudahan Transaksi, Fitur Keamanan, dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pengguna

Berdasarkan penelitian secara keseluruhan menunjukkan bahwa variabel kemudahan transaksi ( $X_1$ ), fitur keamanan ( $X_2$ ), dan kualitas layanan ( $X_3$ ) mempengaruhi loyalitas pengguna dompet digital Dana di Kota Parepare. Hasil

perhitungan Uji F yang dilakukan dengan bantuan program SPSS di atas, diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,00, jadi nilai signifikansi ini lebih kecil daripada nilai  $\alpha$  yaitu 0,05. Karena nilai ( $\text{sig} < \alpha = 0,00 < 0,05$ ) maka variabel independen yaitu Kemudahan Transaksi (X1), Fitur Keamanan (X2) dan Kualitas Layanan (X3) secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen yaitu Loyalitas Pengguna (Y) . dengan demikian  $H_0$  ditolak dan  $H_4$  diterima.

Sebagaimana dijelaskan pada teori sebelumnya, Loyalitas pengguna adalah kecenderungan atau keinginan seorang pengguna untuk terus menggunakan suatu produk, layanan, atau merek tertentu dalam jumlah waktu yang lama, meskipun ada banyak pilihan lain yang tersedia; ini menunjukkan bahwa pengguna tersebut memiliki preferensi yang kuat terhadap produk atau layanan tersebut dan cenderung menyarankan orang lain untuk menggunakannya juga. Menurut Cristopher dan Lauren loyalitas pelanggan adalah keputusan pelanggan untuk berlangganan dengan perusahaan tertentu untuk jangka waktu yang lama.<sup>48</sup>

Oliver mendefinisikan loyalitas pelanggan sebagai komitmen yang kuat untuk membeli atau menggunakan produk atau layanan tertentu secara berulang, yang dihasilkan dari pengalaman positif sebelumnya. Loyalitas ini dapat bersifat afektif (emosional) atau konatif (tindakan). Dick dan Basu mengembangkan model yang menjelaskan loyalitas pelanggan sebagai hasil interaksi antara kepuasan, kualitas layanan, dan nilai yang dirasakan. Model ini menunjukkan bahwa loyalitas pelanggan terbentuk dari kombinasi pengalaman pelanggan yang positif dan persepsi terhadap merek.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Aviv Patul Kholifa, Nur Hidayati, dan Ita Athia yang menunjukkan bahwa pengaruh kemudahan, kualitas layanan, dan keamanan berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas pengguna

---

<sup>48</sup> Sri Rahayu, *Strategi Meningkatkan Loyalitas Sikap & Loyalitas Pembelian*, (Indramayu: CV Adanu Abimata, 2021).

Brimo. Hal ini menunjukkan bahwa kemudahan transaksi, fitur keamanan, dan kualitas layanan sangat mempengaruhi loyalitas pengguna.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis data pembahasan terkait Pengaruh Kemudahan Transaksi, Fitur Kemanan, dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas pengguna Dompet Digital Dana Di Kota Parepare dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kemudahan Transaksi berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas pengguna dompet digital Dana di Kota Parepare.
2. Fitur keamanan berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas pengguna dompet digital Dana di Kota Parepare.
3. Kualitas layanan berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas pengguna dompet digital Dana di Kota Parepare.
4. Kemudahan transaksi, fitur keamanan, dan kualitas layanan secara simultan berpengaruh terhadap loyalitas pengguna dompet digital Dana di Kota Parepare.

#### **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka peneliti memberikan saran kepada beberapa pihak yaitu:

1. berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh kemudahan transaksi, fitur keamanan, dan kualitas layanan terhadap loyalitas pengguna. Maka, peneliti memberikan saran kepada PT Espay Debit Indonesia Koe untuk menjaga atau lebih meningkatkan lagi kemudahan dalam bertransaksi, fitur keamanan, dan kualitas layanan terhadap aplikasi dompet digital Dana untuk menciptakan loyalitas penggunanya. Selain itu, terdapat banyak faktor lain yang dapat mempengaruhi loyalitas pengguna yang belum sempat dibahas dalam penelitian ini. Oleh karena itu peneliti berharap agar pihak Dana dapat memperhatikan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi loyalitas penggunanya.

2. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan mencari variabel independen yang lain yang mana memiliki pengaruh terhadap loyalitas pengguna, agar hasil yang di dapat bisa memperkuat penelitian yang ada.



## DAFTAR PUSTAKA

- Addury, M. M., Adi, S. P., GH, N. H., & Pangestu, D. R. (2022). Technology Acceptance Model Analysis on the StudentsIntention for Islamic Philantropy in Yogyakarta. *DIKTUM*, 60-78.
- Adhitya, W. R., & Fauziah, A. (2023). Pengaruh Kemudahan Transaksi, Keamanan Transaksi, Dan Kualitas Pelayanan Pelanggan Terhadap Keputusan Pembelian Online Di Shopee (Studi Kasus Pada Mahasiswa Manajemen Universitas Potensi Utama). *Manajemen Kreatif Jurnal*, 1(1), 178-189.
- Alawi, N. M., Asih, V. S., & Sobana, D. H. (2021). Pengaruh Literasi Keuangan Dan Inklusi Mahasiswa Uin Sunan Gunung Djati Bandung Terhadap Penggunaan Sistem Financial Technology. In Jurnal MAPS (Manajemen Perbankan Syariah (Vol. 8, Issue 1). <http://jurnal.unmer.ac.id/index.php/jbm>
- Andhita Dessy Wulansari, 2016. “Aplikasi Statistika Parametrik Dalam Penelitian”, *Pustaka Felicha*.
- Asikin, D. D., & NurShyfa, E. (2023). Pengaruh Promosi Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan E-Wallet (Dana) Di Kota Cimahi, Jawa Barat. *Studi Ilmu Manajemen Dan Organisasi*, 4(2), 101-113.
- Basu, Swasta dan Irawan. 2008. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty.
- Bisnis, F., Ekonomika, D. A. N., Atma, U., & Yogyakarta, J. (2020). PENGUNAAN APLIKASI DANA SEBAGAI E-WALLET.
- Cholid Narbuko and Ahmadi, 2010. “Metodologi Penelitian”, *Jakarta: PT Bumi Aksara*.

- Cahya, I. 2020, January 30. DANA Catat 35 Juta Jumlah Pengguna di 2019 merdeka.com. <https://m.merdeka.com/teknologi/dana-catat-35-juta-jumlahpengguna-di-2019.html>.
- Dirnaeni, D., Handrijaningsih, L., TR, S. M., & Anisah, A. (2021). Persepsi Kemudahan, Customer Relationship Management Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan E-Wallet Melalui. *Ultima Management: Jurnal Ilmu Manajemen*, 13(2), 287-303.
- Fani, R., & Razak, D. (2025). The Effect of Payment Convenience on Online Shopping Addiction Through Marketplace Platform Customer Satisfaction an Intervening Variable in Urban Communities in South Sulawesi. *Economics and Business Journal (ECBIS)*, 3(2), 215-230.
- Faradiba, B. (2021). Kepuasan dan Kepercayaan Pelanggan serta Loyalitas Pengguna Belanja Online Selama Pandemi COVID-19. *Ganaya: Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 4(1), 21-28.
- Ghozali, Imam, (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IMB SPSS 25*, Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. (2009). *Metode Penelitian 3.1, Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. UNDIP. Semarang., vol. 53.
- Heryanti, A. H. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Aplikasi Dana terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Melakukan Transaksi Secara Online sebagai Alat Pembayaran Elektronik (E-Payment). *Journal on Education*, 5(3), 8080-8096.
- Himawati, D., Fitriati Firdaus, minatus, & Himawati. (2020). Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Gunadarma Mu, D. (n.d.). Pengaruh

Word Of Mouth dan Manfaat Terhadap Keputusan Menggunakan E-Wallet Dana Melalui Kepercayaan Pelanggan di Jabodetabek.

Khafidatul Ilmiyah & Indra Krishernawan, (2020), *Pengaruh Ulasan Produk, Kemudahan, Kepercayaan, dan Harga terhadap Keputusan pembelian pada Marketplace Shopee di Mojokerto*, Maker: Jurnal Manajemen.

Kholifah, A. P., Hidayati, N., & Athia, I. (2023). Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kualitas Pelayanan, Persepsi Keamanan Terhadap Keputusan Penggunaan Brimo Pada Nasabah Bank BRI Kota Malang. *E-JRM: Elektronik Jurnal Riset Manajemen*, 12(02).

Mahmudah, C. (2024). Pengaruh Fitur Layanan, Kemudahan, dan Keamanan Terhadap Minat Penggunaan Pada Aplikasi E-Wallet XYZ Di Gresik. *Management Studies and Entrepreneurship Journal (MSEJ)*, 5(2), 7552-7563.

Mulyadi, 2007. Sistem perencanaan dan Pengendalian Manajemen, *Jakarta: Salemba Empat*.

Priyastama, Romie. 2017. “Buku Sakti Kuasai SPSS, Pengolahan Data & Analisis Data”.

Priyastama, Romie. 2020. “The Book of SPSS: Pengolahan & Analisis Data,” in *The Book Of SPSS: Pengolahan & Analisis Data*.

Prof. Dr. Sugiono, 2017, “Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif”.

Putri, A. K. S., Kurnia, F., & Adisaputra, T. F. (2021). Pengaruh Motivasi Konsumen D’king Café Terhadap Keputusan Pembelian pada Masa Pandemi Coronavirus

- Desease 19 Kabupaten Sidenreng Rappang. *YUME: Journal of Management*, 4(2).
- Rinov Cuhanazriansyah, M., & Giatman, M. (n.d.). Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan DANA pada masa Physical Distancing. *Jurnal Penelitian Dan Pengembangan Sains Dan Humaniora*, 5(2), 311–319.
- Samara, A., & Susanti, M. (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.
- Sapiri, Muhtar.(2022). *APLIKASI STOCKBIT; PENGGUNAAN PENDEKATAN DELONE & MCLEAN DALAM TRANSAKSI SAHAM*, Makassar: Nas Media Pustaka, 2024.
- Siregar, Syofian. 2010. *Statistika Deskriptif Untuk Penelitian*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Sugiono, 2017. Metodologi Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. (Bandung: Alfabeta).
- Sugiyono, 2017. “Statistika Untuk Penelitian”, Bandung: Alfabeta.
- Susanti, N. L. P. R., & Putra, I. M. P. D. (2023). Pengaruh persepsi kemudahan, kualitas layanan, dan risiko keamanan terhadap keputusan penggunaan e-wallet dalam transaksi keuangan. *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana*, 12(3), 407-420.

- Vernando, R. F., Frederica, D., Theodora, C., Harefa, V. S., Sherly, S., & Theodora, C. (2022). Tingkat Efektifitas Regulasi dan Sistem Keamanan Terhadap Penurunan Keresahan Pengguna E-wallet. *Jurnal Buana Akuntansi*, 7(2), 179-190.
- Wahyuningsih, D., & Nirawati, L. (2022). Pengaruh Kemudahan Dan Keamanan Terhadap Loyalitas Pelanggan E-Wallet Aplikasi Dana. *Jurnal Pendidikan Ekonomi (JURKAMI)*, 7(3), 435-445.
- Warto, Isna, Alizar “Analisis Data Kuantitatif”, *Purwokerto: STAIN Press*, 2013.
- Wijaya, T. 2009.“Analisis Data Penelitian Menggunakan SPSS,” in *Analisis Data Penelitian Menggunakan SPSS*.
- Yessica, Y., & Sutanto, E. M. (2020). Faktor yang mempengaruhi pemilihan aplikasi pembayaran seluler. *Journal of Business and Banking*, 10(1), 53. <https://doi.org/10.14414/jbb.v10i1.2139>
- Yuliawan, E. (2018). Analisis Pengaruh Faktor Kepercayaan, Kemudahan Dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian. *Optimal: Jurnal Ekonomi Dan Kewirausahaan*, 12(1), 34-49.
- Zulkarnain, Z. (2023). *Strategi Pengembangan Usaha melalui Kualitas Produk dan Penetapan Harga pada Bengkel Las Ikhlas Kabupaten Pinrang (Analisis Ekonomi Syariah)* (Doctoral dissertation, IAIN PAREPARE).

# LAMPIRAN-LAMPIRAN



**Lampiran 1. Instrumen Penelitian**

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
Jl. Amal Bakti No. 8 Soreang 91131 Telp. (0421) 21307

---

NAMA MAHASISWA : ZASKIA DAVILA  
NIM : 2120203861211099  
FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
PRODI : MANAJEMEN KEUANGAN SYARIAH  
JUDUL : PENGARUH KEMUDAHAN TRANSAKSI, FITUR  
KEAMANAN DAN KUALITAS LAYANAN  
TERHADAP LOYALITAS PENGGUNA DOMPET  
DIGITAL DANA

**PEDOMAN KUESIONER****A. Profil Responden**

Untuk keperluan keabsahan data penelitian ini, saya mengharapkan Bapak/Ibu Sdr/I untuk mengisi dan mencentang pertanyaan berikut ini:

1. Nama: .....
2. Jenis Kelamin:  
 Laki- Laki  
 Perempuan
3. Usia  
 17 tahun – 22 tahun  
 23 tahun – 28 tahun  
 29 tahun – 33 tahun  
 Lebih dari 33 tahun

4. Kecamatan
  - Soreang
  - Bacukiki
  - Ujung
  - Bacukiki Barat

5. Pekerjaan
  - Pelajar / Mahasiswa
  - Pegawai Negeri Sipil
  - Karyawan Swasta
  - Pengusaha / Wiraswasta
  - Lainnya

#### **B. Petunjuk Pengisian Kuesioner**

1. Jawablah pernyataan dibawah ini dengan tepat dan jujur.
2. Bacalah dengan cermat terlebih dahulu sebelum Anda menjawabnya.
3. Pilihlah salah satu jawaban yang tersedia dan yang Anda anggap paling benar.
4. Pernyataan yang disediakan dijawab sesuai dengan skala likert, mulai dari skala 1-5 semakin besar angka yang Anda pilih menandakan semakin puas, dan sebaliknya.
  - a. Sangat Setuju = 5
  - b. Setuju = 4
  - c. Netral = 3
  - d. Tidak Setuju = 2
  - e. Sangat Tidak Setuju = 1

### C. Pernyataan Penelitian

#### Pernyataan Kemudahan Transaksi (X1)

No.	Pertanyaan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1.	Menurut pendapat saya, transaksi menggunakan dompet digital Dana sangat mudah, terutama karena fitur transfer antar bank yang memungkinkan pengguna untuk melakukan pengiriman uang ke rekening bank lain dengan cepat dan efisien. Fasilitas ini membuat pengalaman bertransaksi semakin praktis dan menghemat waktu.					
2.	Saya tidak perlu waktu lama untuk memahami cara melakukan transaksi di aplikasi Dana, termasuk fitur pembayaran tagihan yang sangat mudah digunakan. Saya bisa dengan cepat melakukan pembayaran tagihan listrik, air, dan lainnya tanpa kesulitan.					
3.	Saya merasa proses transaksi di aplikasi Dana sangat jelas dan mudah dipahami. Setiap langkahnya mudah diikuti, sehingga saya bisa melakukan					

	transaksi tanpa kebingungan.					
4.	Saya merasa dapat mengelola penggunaan aplikasi DANA sesuai kebutuhan saya. Saya bisa dengan mudah menyesuaikan transaksi dan pengeluaran saya sesuai dengan apa yang saya butuhkan.					
5.	Saya merasa mudah untuk belajar menggunakan aplikasi DANA. Saya cepat menguasai cara mengoperasikannya.					
6.	Menurut saya, Aplikasi DANA fleksibel dan dapat digunakan kapan saja dan di mana saja.					

#### Pernyataan Fitur Keamanan (X2)

No.	Pertanyaan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1.	Menurut saya, fitur keamanan dengan verifikasi biometrik (seperti sidik jari atau pengenalan wajah) di aplikasi DANA sangat membantu dalam melindungi data pribadi saya. Dengan cara ini, informasi saya jadi lebih aman.					
2.	Saya percaya bahwa kekuatan persyaratan kata sandi di DANA					

	membuat saya merasa aman dalam melindungi data saya. Dengan kata sandi yang kuat, informasi saya jadi lebih terlindungi.					
3.	Saya percaya bahwa DANA sangat baik dalam melindungi akun saya dari serangan <i>brute force</i> . Serangan ini terjadi ketika seseorang mencoba menebak kata sandi dengan banyak cara. Dengan perlindungan yang kuat, saya merasa lebih aman menggunakan aplikasi ini.					
4.	Saya merasa bahwa pengelolaan hak akses di DANA sangat baik. Hal ini membuat saya yakin bahwa hanya orang yang berwenang yang bisa mengakses informasi saya.					
5.	Menurut saya, penggunaan enkripsi yang kuat di DANA sangat efektif dalam melindungi data saya. Dengan enkripsi ini, informasi saya jadi lebih aman dari akses yang tidak diinginkan.					
6.	Saya yakin bahwa informasi saya aman dari ancaman saat menggunakan DANA.					

### Kualitas Layanan (X3)

No.	Pertanyaan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1.	Menurut pendapat saya, layanan pelanggan DANA sangat responsif terhadap pertanyaan pengguna. Selain itu, DANA juga memiliki Diana Bot, yang merupakan AI yang membantu menjawab pertanyaan dengan cepat dan efisien.					
2.	Saya puas dengan keandalan layanan yang diberikan oleh DANA. Ini berarti saya merasa layanan yang mereka tawarkan selalu berfungsi dengan baik dan dapat diandalkan saat saya membutuhkannya.					
3.	DANA memberikan informasi yang mudah dipahami dan tepat tentang layanan yang mereka tawarkan. Ini berarti saya bisa dengan jelas mengetahui apa yang ditawarkan DANA dan tidak bingung saat menggunakan layanan mereka.					

4.	Saya selalu menggunakan DANA untuk transaksi sehari-hari. Saya merasa yakin dan nyaman saat melakukan pembayaran atau transfer uang dengan aplikasi ini.						
5.	Kualitas layanan DANA sesuai dengan harapan saya sebagai pengguna. Ini berarti bahwa apa yang saya dapatkan dari DANA memenuhi ekspektasi saya, sehingga saya merasa puas dengan pengalaman menggunakan aplikasi ini.						
6.	Menurut saya, DANA memberikan pengalaman yang memuaskan bagi penggunanya. Artinya, saya merasa senang dan puas saat menggunakan aplikasi ini, karena semua fitur dan layanan bekerja dengan baik.						

### Loyalitas Pengguna (Y)

No.	Pertanyaan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1.	Saya akan terus menggunakan DANA untuk transaksi di masa depan.					

2.	Saya merekomendasikan DANA kepada teman dan keluarga.					
3.	Saya merasa setia terhadap DANA dibandingkan dengan dompet digital lain.					
4.	Saya cenderung memilih DANA untuk transaksi online.					
5.	Pengalaman positif saya dengan DANA membuat saya ingin terus menggunakannya.					
6.	Saya tidak akan berpindah ke dompet digital lain meskipun ada penawaran menarik.					

### Identitas Responden

Nama	Jenis Kelamin	Usia	Kecamatan	Pekerjaan
Andita Gustiah	Perempuan	17 tahun - 22 tahun	Ujung	Pelajar/Mahasiswa
Ulfia	Perempuan	17 tahun - 22 tahun	Soreang	Karyawan Swasta
Muhammad Saleh Aris	Laki - Laki	17 tahun - 22 tahun	Soreang	Pelajar/Mahasiswa
Zaskia	Perempuan	17 tahun - 22 tahun	Soreang	Pelajar/Mahasiswa
Vina Febrianti	Perempuan	17 tahun - 22 tahun	Bacukiki	Pelajar/Mahasiswa
Andi Asriani	Perempuan	Lebih dari 33 tahun	Bacukiki	Pengusaha/Wiraswasta
Nabilah Muqni Nasir	Perempuan	17 tahun - 22 tahun	Soreang	Pelajar/Mahasiswa
Natila Angraeni	Perempuan	17 tahun - 22 tahun	Soreang	Pelajar/Mahasiswa
NUR AULIA	Perempuan	17 tahun - 22 tahun	Bacukiki Barat	Pelajar/Mahasiswa
Muhammad Ilham	Laki - Laki	17 tahun - 22 tahun	Soreang	Pelajar/Mahasiswa
Muhammad Ismet	Laki - Laki	29 tahun - 33 tahun	Bacukiki	Pengusaha/Wiraswasta
Reski	Perempuan	17 tahun - 22 tahun	Soreang	Pelajar/Mahasiswa
Husnul Khatimah Febrianti	Perempuan	17 tahun - 22 tahun	Ujung	Pelajar/Mahasiswa
Nuramaliah Nasir	Perempuan	23 tahun - 28 tahun	Soreang	Pelajar/Mahasiswa
Aqilah Salsabilah	Perempuan	17 tahun - 22 tahun	Soreang	Pelajar/Mahasiswa
FP	Perempuan	17 tahun - 22 tahun	Ujung	Pelajar/Mahasiswa
Hasriadi	Laki - Laki	17 tahun - 22 tahun	Soreang	Pelajar/Mahasiswa
Iin	Perempuan	17 tahun - 22 tahun	Ujung	Pelajar/Mahasiswa
Andi Muntha'Ali	Laki - Laki	17 tahun - 22 tahun	Soreang	Pelajar/Mahasiswa
Adam	Laki - Laki	17 tahun - 22 tahun	Soreang	Pelajar/Mahasiswa
Rafika	Perempuan	23 tahun - 28 tahun	Soreang	Pelajar/Mahasiswa
Muhammad Ilham sf	Laki - Laki	17 tahun - 22 tahun	Soreang	Pelajar/Mahasiswa
Agung Prasetya	Laki - Laki	17 tahun - 22 tahun	Soreang	Pelajar/Mahasiswa

Syamsuddin	Laki - Laki	Lebih dari 33 tahun	Bacukiki Barat	Pegawai Negeri Sipil
Karlina novi yanti	Perempuan	17 tahun - 22 tahun	Soreang	Pelajar/Mahasiswa
Nurhuda	Perempuan	Lebih dari 33 tahun	Bacukiki	Ibu Rumah Tangga
Haera	Perempuan	17 tahun - 22 tahun	Bacukiki Barat	Pelajar/Mahasiswa
Dewi Sulistiyanı	Perempuan	17 tahun - 22 tahun	Bacukiki	Pelajar/Mahasiswa
Wardayanti	Perempuan	17 tahun - 22 tahun	Soreang	Pelajar/Mahasiswa
Ratri Pramuditya Abbas	Perempuan	17 tahun - 22 tahun	Soreang	Pelajar/Mahasiswa
inggrid	Perempuan	17 tahun - 22 tahun	Soreang	Pelajar/Mahasiswa
Nurul izzah asonk	Perempuan	17 tahun - 22 tahun	Soreang	Pelajar/Mahasiswa
Sri Sukma Tahir	Perempuan	17 tahun - 22 tahun	Ujung	Pelajar/Mahasiswa
Fitri Evilianita	Perempuan	Lebih dari 33 tahun	Bacukiki Barat	Pegawai Negeri Sipil
Dwi Astuti	Perempuan	23 tahun - 28 tahun	Bacukiki Barat	Pegawai Negeri Sipil
Nurfadilah ME	Perempuan	17 tahun - 22 tahun	Bacukiki	Pelajar/Mahasiswa
Puspita Sari	Perempuan	29 tahun - 33 tahun	Bacukiki	Pengusaha/Wiraswasta
Muh Hidayat	Laki - Laki	23 tahun - 28 tahun	Bacukiki	Lainnya
Indira Purnama Sari	Perempuan	23 tahun - 28 tahun	Bacukiki Barat	Karyawan Swasta
Fera Faradiba	Perempuan	Lebih dari 33 tahun	Ujung	Ibu Rumah Tangga
Adelia	Perempuan	23 tahun - 28 tahun	Bacukiki Barat	Lainnya
Ainun Mardiah	Perempuan	23 tahun - 28 tahun	Soreang	Pelajar/Mahasiswa
Satrio	Laki - Laki	17 tahun - 22 tahun	Ujung	Lainnya
Nurul	Perempuan	23 tahun - 28 tahun	Bacukiki Barat	Karyawan Swasta
Andi Asniar	Perempuan	Lebih dari 33 tahun	Bacukiki	Ibu Rumah Tangga
Femi Anggraini	Perempuan	29 tahun - 33 tahun	Ujung	Pengusaha/Wiraswasta
Putri Aoudivya	Perempuan	17 tahun - 22 tahun	Ujung	Pelajar/Mahasiswa
Amriadi	Laki - Laki	17 tahun - 22 tahun	Ujung	Karyawan Swasta

Husnal Yaqiniyyah	Perempuan	17 tahun - 22 tahun	Bacukiki	Pelajar/Mahasiswa
Haafidzatul Fadhilah	Perempuan	17 tahun - 22 tahun	Bacukiki	Pelajar/Mahasiswa
Nur Wahyuni	Perempuan	17 tahun - 22 tahun	Soreang	Pelajar/Mahasiswa
Fitrah ramadhani	Perempuan	17 tahun - 22 tahun	Soreang	Pelajar/Mahasiswa
Sarah Raihan Sahban	Perempuan	17 tahun - 22 tahun	Soreang	Pelajar/Mahasiswa
Aditya	Laki - Laki	23 tahun - 28 tahun	Bacukiki Barat	Pegawai Negeri Sipil
Muhammad Rizky	Laki - Laki	17 tahun - 22 tahun	Bacukiki	Pelajar/Mahasiswa
Fitri Mitha Angraini	Perempuan	29 tahun - 33 tahun	Bacukiki Barat	Ibu Rumah Tangga
Nurul Latifa	Perempuan	17 tahun - 22 tahun	Ujung	Ibu Rumah Tangga
Kasmiati	Perempuan	Lebih dari 33 tahun	Bacukiki Barat	Pegawai Negeri Sipil
Khairil Usman	Laki - Laki	Lebih dari 33 tahun	Bacukiki	Pegawai Negeri Sipil
Harun	Laki - Laki	Lebih dari 33 tahun	Bacukiki	Pengusaha/Wiraswasta
Nirmalasari	Perempuan	23 tahun - 28 tahun	Bacukiki Barat	Karyawan Swasta
Iin Fadilah Rahman	Perempuan	23 tahun - 28 tahun	Bacukiki	Karyawan Swasta
Amal Kasim	Laki - Laki	Lebih dari 33 tahun	Bacukiki Barat	Karyawan Swasta
Luthfiyah. S	Perempuan	17 tahun - 22 tahun	Bacukiki	Pelajar/Mahasiswa
Nurul Ilahi	Perempuan	17 tahun - 22 tahun	Ujung	Pelajar/Mahasiswa
Rahmawati	Perempuan	17 tahun - 22 tahun	Ujung	Pelajar/Mahasiswa
Reza	Laki - Laki	23 tahun - 28 tahun	Ujung	Karyawan Swasta
Dian	Perempuan	29 tahun - 33 tahun	Bacukiki Barat	Ibu Rumah Tangga
Fadiah	Perempuan	17 tahun - 22 tahun	Bacukiki	Pelajar/Mahasiswa
Nur Fajriani	Perempuan	17 tahun - 22 tahun	Ujung	Lainnya
Nurul Rejeki	Perempuan	17 tahun - 22 tahun	Ujung	Pelajar/Mahasiswa
Fikram	Laki - Laki	17 tahun - 22 tahun	Ujung	Pelajar/Mahasiswa
Risna	Perempuan	17 tahun - 22 tahun	Bacukiki Barat	Pelajar/Mahasiswa

Amanda meisya putri	Perempuan	17 tahun - 22 tahun	Bacukiki Barat	Pelajar/Mahasiswa
Alfian	Laki - Laki	17 tahun - 22 tahun	Bacukiki Barat	Pelajar/Mahasiswa
Azhar	Laki - Laki	17 tahun - 22 tahun	Ujung	Pelajar/Mahasiswa
Arya	Laki - Laki	17 tahun - 22 tahun	Bacukiki Barat	Pelajar/Mahasiswa
Fandy	Laki - Laki	29 tahun - 33 tahun	Bacukiki Barat	Karyawan Swasta
Irwan Syarifuddin	Laki - Laki	Lebih dari 33 tahun	Bacukiki	Karyawan Swasta
Nur Fausia	Perempuan	17 tahun - 22 tahun	Ujung	Pelajar/Mahasiswa
Haerunnisyah	Perempuan	23 tahun - 28 tahun	Bacukiki	Pengusaha/Wiraswasta
Shakila Shafa Iftitah	Perempuan	17 tahun - 22 tahun	Ujung	Pelajar/Mahasiswa
Widya	Perempuan	23 tahun - 28 tahun	Bacukiki	Karyawan Swasta
Ferbriansyah	Laki - Laki	23 tahun - 28 tahun	Bacukiki	Pegawai Negeri Sipil
Rahmadani	Perempuan	29 tahun - 33 tahun	Bacukiki Barat	Pengusaha/Wiraswasta
Nur Rahmayani	Perempuan	23 tahun - 28 tahun	Bacukiki	Karyawan Swasta
Muhammad Irfan	Laki - Laki	23 tahun - 28 tahun	Ujung	Karyawan Swasta
Putri Ramadhani	Perempuan	17 tahun - 22 tahun	Bacukiki Barat	Pelajar/Mahasiswa
Nurul Asyikin	Perempuan	23 tahun - 28 tahun	Ujung	Karyawan Swasta
Rafif	Laki - Laki	23 tahun - 28 tahun	Bacukiki Barat	Pegawai Negeri Sipil
Anti	Perempuan	29 tahun - 33 tahun	Ujung	Pengusaha/Wiraswasta
Henri	Laki - Laki	29 tahun - 33 tahun	Soreang	Pengusaha/Wiraswasta
Akmal	Laki - Laki	17 tahun - 22 tahun	Ujung	Pelajar/Mahasiswa
Tri Wahyuni	Perempuan	29 tahun - 33 tahun	Bacukiki Barat	Ibu Rumah Tangga
Echi	Perempuan	23 tahun - 28 tahun	Bacukiki	Karyawan Swasta
Anugrah Saputra Wijaya	Laki - Laki	17 tahun - 22 tahun	Bacukiki	Karyawan Swasta
Andi Zalsa	Perempuan	23 tahun - 28 tahun	Bacukiki Barat	Pengusaha/Wiraswasta
Lukman	Laki - Laki	29 tahun - 33 tahun	Bacukiki	Pengusaha/Wiraswasta

Ahmad Ramadhan	Laki - Laki	23 tahun - 28 tahun	Ujung	Karyawan Swasta
Anshar	Laki - Laki	29 tahun - 33 tahun	Bacukiki Barat	Pengusaha/Wiraswasta



**Tabulasi Data Hasil Instrumen Variabel X1 (Kemudahan Transaksi)**

No	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	Total X1
1	5	5	5	5	5	5	30
2	5	5	5	5	5	5	30
3	5	3	4	5	3	5	25
4	4	4	4	3	4	4	23
5	4	4	5	4	3	4	24
6	4	4	4	3	4	4	23
7	5	4	4	4	5	4	26
8	4	4	3	3	4	4	22
9	4	4	5	5	4	4	26
10	5	5	4	4	5	4	27
11	4	4	3	3	3	5	22
12	4	3	3	3	3	3	19
13	5	5	5	4	4	5	28
14	3	4	3	3	3	5	21
15	5	5	5	5	3	5	28
16	5	5	5	5	5	5	30
17	5	4	4	5	3	5	26
18	5	5	5	5	5	5	30
19	4	4	4	5	4	4	25
20	5	5	5	5	5	5	30
21	3	3	4	3	4	5	22
22	4	5	4	5	5	5	28
23	5	4	5	4	4	4	26
24	4	4	4	4	3	5	24
25	5	5	5	4	4	4	27
26	3	3	4	2	3	3	18
27	5	5	5	5	5	5	30
28	5	4	4	4	3	4	24
29	5	5	4	3	5	5	27
30	4	3	4	4	3	3	21
31	5	5	5	5	5	5	30
32	4	4	3	3	4	4	22
33	5	4	4	4	5	5	27

34	5	5	5	3	4	5	27
35	5	5	5	5	5	5	30
36	5	4	4	4	4	4	25
37	5	5	5	5	5	5	30
38	5	5	5	3	4	5	27
39	4	4	4	4	4	4	24
40	4	4	4	5	5	5	27
41	4	4	4	2	2	2	18
42	5	5	5	5	5	5	30
43	3	3	3	1	1	1	12
44	5	5	3	3	3	3	22
45	5	5	5	5	5	5	30
46	4	4	4	4	4	3	23
47	5	5	5	4	4	5	28
48	5	5	4	4	4	5	27
49	4	4	5	4	4	5	26
50	5	5	5	5	5	5	30
51	5	5	5	5	5	5	30
52	5	5	5	4	4	5	28
53	2	2	4	3	3	4	18
54	5	5	4	3	4	5	26
55	5	5	4	4	4	5	27
56	5	5	4	4	3	5	26
57	4	4	4	4	4	4	24
58	5	5	4	3	3	5	25
59	5	5	4	4	4	5	27
60	5	5	4	4	4	5	27
61	4	4	4	4	4	4	24
62	5	5	4	4	4	5	27
63	4	3	3	3	3	4	20
64	3	3	3	3	4	5	21
65	4	4	4	4	4	4	24
66	5	5	5	4	5	5	29
67	5	5	4	3	4	5	26
68	4	4	3	3	4	5	23

69	4	3	3	4	3	5	22
70	5	5	5	5	5	5	30
71	5	5	5	4	5	5	29
72	5	5	5	4	4	4	27
73	4	4	4	4	4	4	24
74	4	4	4	4	4	4	24
75	2	3	3	2	3	3	16
76	5	3	3	4	3	4	22
77	5	5	5	5	5	5	30
78	5	5	4	4	4	5	27
79	4	4	4	4	4	4	24
80	5	5	5	5	5	5	30
81	4	4	4	4	4	4	24
82	5	5	5	5	5	5	30
83	4	4	4	4	4	4	24
84	5	5	5	4	4	5	28
85	5	4	4	4	4	4	25
86	4	3	4	3	4	4	22
87	5	5	5	5	5	5	30
88	4	4	4	5	4	4	25
89	5	5	4	4	4	5	27
90	4	4	4	4	4	4	24
91	5	5	4	4	4	5	27
92	5	5	5	5	5	5	30
93	5	5	4	4	4	5	27
94	5	5	4	4	5	5	28
95	5	5	5	5	5	5	30
96	5	5	4	4	4	5	27
97	4	4	4	3	4	4	23
98	5	5	4	4	4	5	27
99	5	5	5	5	5	5	30
100	4	3	4	3	3	4	21

**Tabulasi Data Hasil Instrumen Variabel X2 (Fitur Keamanan)**

No	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	Total X2
1	5	5	4	5	4	5	28
2	5	5	5	5	5	5	30
3	2	4	5	3	5	1	20
4	4	4	3	4	4	3	22
5	4	3	4	4	4	4	23
6	3	4	4	3	3	3	20
7	5	4	4	4	4	5	26
8	3	4	3	4	4	4	22
9	4	4	5	4	5	4	26
10	5	3	3	5	4	3	23
11	4	4	3	4	4	4	23
12	3	3	3	4	3	3	19
13	5	5	4	5	5	5	29
14	3	2	3	2	3	2	15
15	3	4	4	4	4	4	23
16	3	4	3	4	4	4	22
17	5	5	5	4	5	5	29
18	5	5	4	4	4	4	26
19	5	4	4	4	4	4	25
20	5	5	5	5	5	5	30
21	3	4	3	4	4	4	22
22	5	5	4	4	4	4	26
23	4	4	4	5	4	4	25
24	5	5	2	4	4	3	23
25	4	5	4	4	4	4	25
26	1	1	1	4	4	4	15
27	5	5	5	5	5	5	30
28	3	4	4	4	4	3	22
29	5	5	5	4	5	3	27
30	4	3	3	4	4	4	22
31	5	5	4	4	4	3	25
32	3	3	3	3	3	3	18
33	2	2	2	2	2	2	12

34	5	5	3	5	5	4	27
35	5	5	5	5	5	5	30
36	4	4	4	4	4	4	24
37	4	4	2	5	4	4	23
38	4	4	4	4	4	4	24
39	4	4	3	4	4	4	23
40	4	4	2	4	4	4	22
41	2	2	2	2	2	2	12
42	5	5	5	5	5	5	30
43	5	4	4	4	5	5	27
44	4	4	4	4	4	4	24
45	5	5	5	5	5	5	30
46	4	4	4	4	4	4	24
47	4	4	4	4	4	4	24
48	5	5	4	5	5	5	29
49	5	5	4	4	5	4	27
50	5	5	5	4	5	5	29
51	5	5	4	5	5	4	28
52	4	4	4	4	4	4	24
53	3	3	3	3	3	4	19
54	5	4	4	4	4	5	26
55	4	4	4	4	4	4	24
56	4	4	4	4	4	4	24
57	3	3	2	4	4	4	20
58	4	4	4	4	4	4	24
59	3	3	3	4	4	4	21
60	5	5	5	5	5	5	30
61	4	4	4	4	4	4	24
62	3	4	2	3	4	4	20
63	3	3	3	4	4	4	21
64	5	3	3	3	3	3	20
65	4	4	4	4	4	4	24
66	4	4	4	5	5	5	27
67	4	4	4	4	4	4	24
68	4	4	4	4	4	4	24

69	5	4	4	4	4	4	25
70	5	5	5	5	5	5	30
71	4	4	4	4	4	4	24
72	5	5	5	5	5	5	30
73	3	3	3	4	4	4	21
74	4	4	4	4	4	4	24
75	4	4	4	4	4	4	24
76	5	3	4	5	5	3	25
77	4	3	4	4	4	4	23
78	4	4	3	4	3	4	22
79	4	4	4	4	4	4	24
80	4	4	4	4	4	4	24
81	4	4	4	3	4	4	23
82	4	4	4	3	4	4	23
83	4	4	4	3	4	4	23
84	4	4	4	5	5	4	26
85	4	5	4	5	4	4	26
86	3	3	3	3	3	3	18
87	4	4	5	5	5	4	27
88	5	3	3	3	4	4	22
89	4	5	5	5	4	4	27
90	4	4	4	4	4	4	24
91	4	3	3	3	4	4	21
92	4	4	5	5	4	4	26
93	4	4	3	4	4	4	23
94	4	4	4	4	4	4	24
95	4	4	4	3	4	4	23
96	4	4	5	4	4	4	25
97	4	4	3	4	4	4	23
98	4	4	4	5	4	4	25
99	5	5	5	5	5	5	30
100	4	4	5	5	5	4	27

**Tabulasi Data Hasil Instrumen Variabel X3 (Kualitas Layanan)**

No	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	Total X3
1	4	5	5	5	3	4	26
2	5	5	5	5	5	5	30
3	5	3	5	4	5	4	26
4	4	4	4	3	4	4	23
5	4	4	4	4	4	4	24
6	3	4	3	4	4	4	22
7	4	4	4	5	5	4	26
8	3	4	4	4	3	4	22
9	4	5	4	5	4	4	26
10	4	5	4	4	4	4	25
11	3	4	4	4	5	4	24
12	3	3	3	4	3	4	20
13	4	5	5	5	5	5	29
14	5	3	5	5	3	5	26
15	5	5	5	5	5	4	29
16	4	4	5	4	5	4	26
17	5	5	5	5	5	5	30
18	4	4	4	5	5	5	27
19	4	4	4	4	4	5	25
20	5	5	5	5	5	5	30
21	3	4	4	5	5	4	25
22	5	4	5	4	5	4	27
23	3	4	5	5	4	4	25
24	2	4	4	4	4	4	22
25	4	4	4	4	4	4	24
26	4	5	5	5	5	5	29
27	5	5	5	5	5	5	30
28	4	4	3	3	4	4	22
29	4	5	4	5	5	5	28
30	4	3	3	3	3	3	19
31	4	4	4	4	4	4	24
32	4	4	4	3	4	4	23
33	1	3	2	3	2	3	14

34	2	5	5	5	5	5	5	27
35	5	5	5	5	5	5	5	30
36	4	4	4	4	4	4	4	24
37	4	5	5	5	5	5	5	29
38	4	4	4	4	4	4	4	24
39	4	4	4	5	5	5	5	27
40	4	5	5	5	5	5	5	29
41	2	4	3	2	4	3	3	18
42	5	5	5	5	5	5	5	30
43	1	2	2	2	2	2	2	11
44	3	4	4	2	3	4	4	20
45	5	5	5	5	5	5	5	30
46	4	4	4	4	4	4	4	24
47	4	4	4	3	4	5	5	24
48	4	4	5	5	5	5	5	28
49	5	5	4	3	4	4	4	25
50	5	5	5	3	4	5	5	27
51	5	5	5	5	5	5	5	30
52	4	4	4	4	4	4	4	24
53	3	4	3	3	3	2	2	18
54	4	4	4	4	4	4	4	24
55	4	4	4	4	4	4	4	24
56	4	4	5	5	5	5	5	28
57	4	4	4	4	4	4	4	24
58	4	4	4	4	4	4	4	24
59	4	4	4	4	4	4	4	24
60	5	5	5	5	5	5	5	30
61	4	4	4	4	4	4	4	24
62	3	4	4	4	4	4	4	23
63	4	3	3	3	3	4	4	20
64	3	4	3	3	4	3	3	20
65	4	4	4	4	4	4	4	24
66	5	5	4	5	5	4	4	28
67	4	4	4	4	4	4	4	24
68	4	5	5	4	4	4	4	26

69	4	4	4	3	4	4	23
70	5	5	5	5	5	5	30
71	4	5	4	3	4	4	24
72	4	5	5	5	5	5	29
73	3	4	4	4	4	4	23
74	3	4	4	4	4	4	23
75	3	4	4	4	4	4	23
76	5	4	5	3	4	4	25
77	4	5	4	4	4	4	25
78	4	3	4	3	4	4	22
79	4	4	5	5	5	4	27
80	4	4	4	4	4	4	24
81	4	3	3	4	3	4	21
82	4	4	4	4	4	4	24
83	4	4	3	3	4	3	21
84	4	5	5	5	5	5	29
85	4	4	4	5	4	4	25
86	3	4	4	4	4	4	23
87	4	4	5	5	4	4	26
88	5	4	4	5	4	3	25
89	4	4	4	4	4	4	24
90	3	4	4	4	4	4	23
91	4	5	5	4	4	4	26
92	4	4	3	4	4	4	23
93	4	4	4	5	4	4	25
94	1	1	1	1	1	2	7
95	4	5	5	5	5	5	29
96	4	4	4	4	4	4	24
97	3	4	4	4	4	4	23
98	4	4	4	4	5	4	25
99	5	5	5	5	5	5	30
100	4	4	4	3	4	4	23

**Tabulasi Data Hasil Instrumen Variabel Y (Loyalitas Pengguna)**

No	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Total Y
1	5	5	4	4	5	3	26
2	5	5	5	5	5	5	30
3	5	4	4	5	4	5	27
4	3	4	3	4	4	4	22
5	4	4	3	4	4	4	23
6	2	3	3	3	4	3	18
7	4	3	3	3	3	3	19
8	3	3	3	3	4	4	20
9	4	4	4	3	4	4	23
10	4	4	4	4	3	3	22
11	3	4	4	3	5	4	23
12	3	4	3	3	3	3	19
13	4	5	5	5	5	5	29
14	3	3	3	3	3	4	19
15	5	5	5	5	5	5	30
16	4	4	4	5	5	3	25
17	5	3	4	5	5	4	26
18	5	5	5	5	5	4	29
19	3	4	4	4	4	4	23
20	5	5	5	5	5	5	30
21	3	3	3	4	4	3	20
22	5	4	5	4	5	4	27
23	5	5	4	4	4	4	26
24	4	4	3	4	4	2	21
25	4	5	3	4	5	4	25
26	2	4	4	2	4	2	18
27	5	5	5	5	5	5	30
28	4	5	3	3	3	3	21
29	5	4	4	5	5	4	27
30	3	3	4	3	4	3	20
31	3	4	4	3	4	3	21
32	4	4	3	4	4	2	21
33	3	2	2	2	2	2	13

34	4	4	4	4	4	4	4	24
35	5	5	5	5	5	5	5	30
36	3	3	3	3	3	3	3	18
37	2	5	4	4	4	2		21
38	4	4	4	4	4	4		24
39	2	5	4	4	4	2		21
40	4	5	4	2	4	3		22
41	2	5	4	2	4	2		19
42	5	5	5	5	5	5		30
43	2	2	1	1	1	1		8
44	4	4	4	4	4	4		24
45	5	5	5	5	5	5		30
46	4	4	4	4	4	4		24
47	4	5	5	5	5	4		28
48	5	5	5	5	5	5		30
49	5	5	4	4	4	4		26
50	5	4	3	3	4	3		22
51	4	5	4	5	4	3		25
52	4	3	4	4	4	4		23
53	3	3	3	3	3	4		19
54	4	5	5	5	4	3		26
55	4	5	4	4	4	4		25
56	4	4	4	4	5	4		25
57	4	5	4	4	4	4		25
58	4	5	4	4	4	4		25
59	2	5	4	3	4	2		20
60	4	5	5	5	5	2		26
61	2	4	4	4	4	2		20
62	2	4	3	3	4	2		18
63	4	3	3	4	4	4		22
64	3	3	3	5	3	3		20
65	4	3	4	4	4	4		23
66	5	5	5	5	5	4		29
67	4	5	4	4	5	3		25
68	4	4	4	4	4	4		24

69	4	4	3	4	4	3	22
70	5	5	5	5	5	5	30
71	4	4	4	3	4	3	22
72	4	4	4	4	4	4	24
73	3	4	3	3	4	3	20
74	2	4	3	3	4	3	19
75	2	3	3	3	4	1	16
76	3	3	3	5	3	3	20
77	3	5	4	3	5	3	23
78	2	4	4	3	4	2	19
79	4	5	5	5	5	4	28
80	4	3	3	4	4	4	22
81	3	4	4	4	4	3	22
82	3	4	4	4	4	3	22
83	4	4	4	4	4	4	24
84	3	5	5	5	5	5	28
85	4	4	4	4	4	4	24
86	3	4	3	4	4	3	21
87	4	5	5	5	4	4	27
88	3	4	3	4	5	4	23
89	3	4	3	4	4	3	21
90	3	5	3	3	4	3	21
91	4	5	4	4	4	4	25
92	3	5	5	5	5	4	27
93	4	4	4	4	3	4	23
94	5	5	5	5	5	3	28
95	4	5	4	4	5	4	26
96	3	5	4	5	5	3	25
97	3	4	4	4	4	2	21
98	5	4	5	5	4	4	27
99	5	5	5	5	5	5	30
100	4	4	3	3	4	4	22

## Lampiran 2. Hasil Perhitungan SPSS

### 1. Analisis Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kemudahan Transaksi	100	12	30	25.63	3.612
Fitur Keamanan	100	12	30	24.08	3.681
Kualitas Layanan	100	7	30	24.68	3.871
Loyalitas Pengguna	100	8	30	23.46	4.011
Valid N (listwise)	100				

### 2. Uji Validitas dan Reliabilitas

		Correlations						Kemuda han Transak si (X1)
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	
X1.1	Pearson Correlation	1	.787**	.536**	.551**	.487**	.531**	.799**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X1.2	Pearson Correlation	.787**	1	.600**	.487**	.597**	.578**	.833**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X1.3	Pearson Correlation	.536**	.600**	1	.632**	.589**	.423**	.777**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X1.4	Pearson Correlation	.551**	.487**	.632**	1	.656**	.556**	.818**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X1.5	Pearson Correlation	.487**	.597**	.589**	.656**	1	.588**	.822**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X1.6	Pearson Correlation	.531**	.578**	.423**	.556**	.588**	1	.766**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100

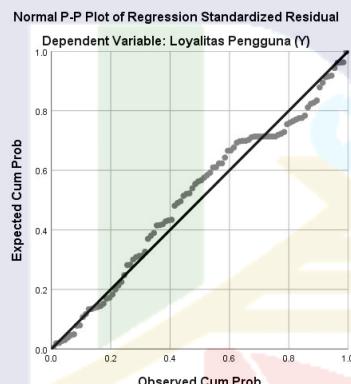
Kemudahan Transaksi (X1)	Pearson Correlation	.799**	.833**	.777**	.818**	.822**	.766**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100

\*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

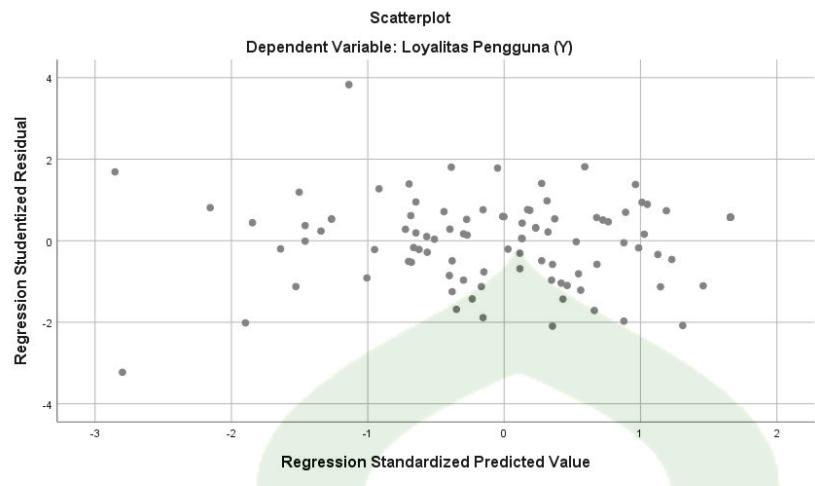
### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	.888	N of Items	6
------------------	------	------------	---

### 3. Uji Asumsi Klasik (Uji Normalitas, Uji Multikolinearitas, Uji Heterokedastisitas)



Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Kemudahan Transaksi (X1)	.635	1.576
	Fitur Keamanan (X2)	.662	1.510
	Kualitas Layanan (X3)	.636	1.572



#### 4. Uji Hipotesis

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	1.230	2.189		.562	.575
	Kemudahan Transaksi (X1)	.435	.093	.392	4.685	.000
	Fitur Keamanan (X2)	.303	.089	.278	3.396	.001
	Kualitas Layanan (X3)	.253	.087	.244	2.919	.004

Model	ANOVA <sup>a</sup>					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	
1	Regression	913.693	3	304.564	43.051	.000 <sup>b</sup>
	Residual	679.147	96	7.074		
	Total	1592.840	99			

a. Dependent Variable: Loyalitas Pengguna (Y)

b. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan (X3), Fitur Keamanan (X2), Kemudahan Transaksi (X1)

### Lampiran 3. Surat Permohonan Izin Pelaksanaan Penelitian

### SURAT PERMOHONAN IZIN PELAKSANAAN PENELITIAN (IAIN PAREPARE)



#### KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Alamat : JL. Amal Bakti No. 8, Soreang, Kota Parepare 91132 (0421) 21307 (0421) 24404  
PO Box 909 Parepare 9110, website : [www.iainpare.ac.id](http://www.iainpare.ac.id) email: [mail.iainpare.ac.id](mailto:mail.iainpare.ac.id)

Nomor : B-4893/ln.39/FEBI.04/PP.00.9/11/2024

21 November 2024

Sifat : Biasa

Lampiran : -

H a l : Permohonan Izin Pelaksanaan Penelitian

Yth. WALIKOTA PAREPARE  
Cq. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu  
di  
KOTA PAREPARE

Assalamu Alaikum Wr. Wb.

Dengan ini disampaikan bahwa mahasiswa Institut Agama Islam Negeri Parepare :

Nama	:	ZASKIA DAVILA
Tempat/Tgl. Lahir	:	PAREPARE, 19 Mei 2003
NIM	:	2120203861211099
Fakultas / Program Studi	:	Ekonomi dan Bisnis Islam / Manajemen Keuangan Syariah
Semester	:	VII (Tujuh)
Alamat	:	JL. SAPTA MARGA BTN NYIUR AMIN PERMAI BLOK C/10 KEL. WATTANG SOREANG KEC. SOREANG KOTA PAREPARE

Bermaksud akan mengadakan penelitian di wilayah WALIKOTA PAREPARE dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul :

PENGARUH KEMUDAHAN TRANSAKSI, FITUR KEAMANAN, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PENGGUNA DOMPET DIGITAL DANA DI KOTA PAREPARE

Pelaksanaan penelitian ini direncanakan pada tanggal 21 November 2024 sampai dengan tanggal 05 Januari 2025.

Demikian permohonan ini disampaikan atas perkenaan dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Wassalamu Alaikum Wr. Wb.

Dekan,

Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag.  
NIP 197102082001122002

Tembusan :

1. Rektor IAIN Parepare

## Lampiran 4. Surat Rekomendasi Penelitian

### SURAT REKOMENDASI PENELITIAN (DPM-PTSP)

SRN IP0000891



**PEMERINTAH KOTA PAREPARE**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
*Jl. Bandar Madani No. 1 Telp (0421) 23594 Faximile (0421) 27719 Kode Pos 91111, Email : dpmpfsp@pareparekota.go.id*

**REKOMENDASI PENELITIAN**  
**Nomor : 891/IP/DPM-PTSP/12/2024**

Dasar : 1. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan, dan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi.  
 2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian.  
 3. Peraturan Walikota Parepare No. 23 Tahun 2022 Tentang Pendeklegasian Wewenang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Setelah memperhatikan hal tersebut, maka Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu :

**MENGIZINKAN**

KEPADА : **ZASKIA DAVILA**  
 NAMA

UNIVERSITAS/ LEMBAGA : **INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PAREPARE**  
 Jurusan : **MANAJEMEN KUAUANGAN SYARIAH**  
 ALAMAT : **JL. SAPTA MARGA BLOK C NO. 10 PAREPARE**  
 UNTUK : melaksanakan Penelitian/wawancara dalam Kota Parepare dengan keterangan sebagai berikut :

JUDUL PENELITIAN : **PENGARUH KEMUDAHAN TRANSAKSI, FITUR KEAMANAN, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PENGGUNA DOMPET DIGITAL DANA DI KOTA PAREPARE**

LOKASI PENELITIAN : **KECAMATAN SE KOTA PAREPARE**

LAMA PENELITIAN : **12 Desember 2024 s.d 12 Februari 2025**

a. Rekomendasi Penelitian berlaku selama penelitian berlangsung  
 b. Rekomendasi ini dapat dicabut apabila terbukti melakukan pelanggaran sesuai ketentuan perundang - undangan

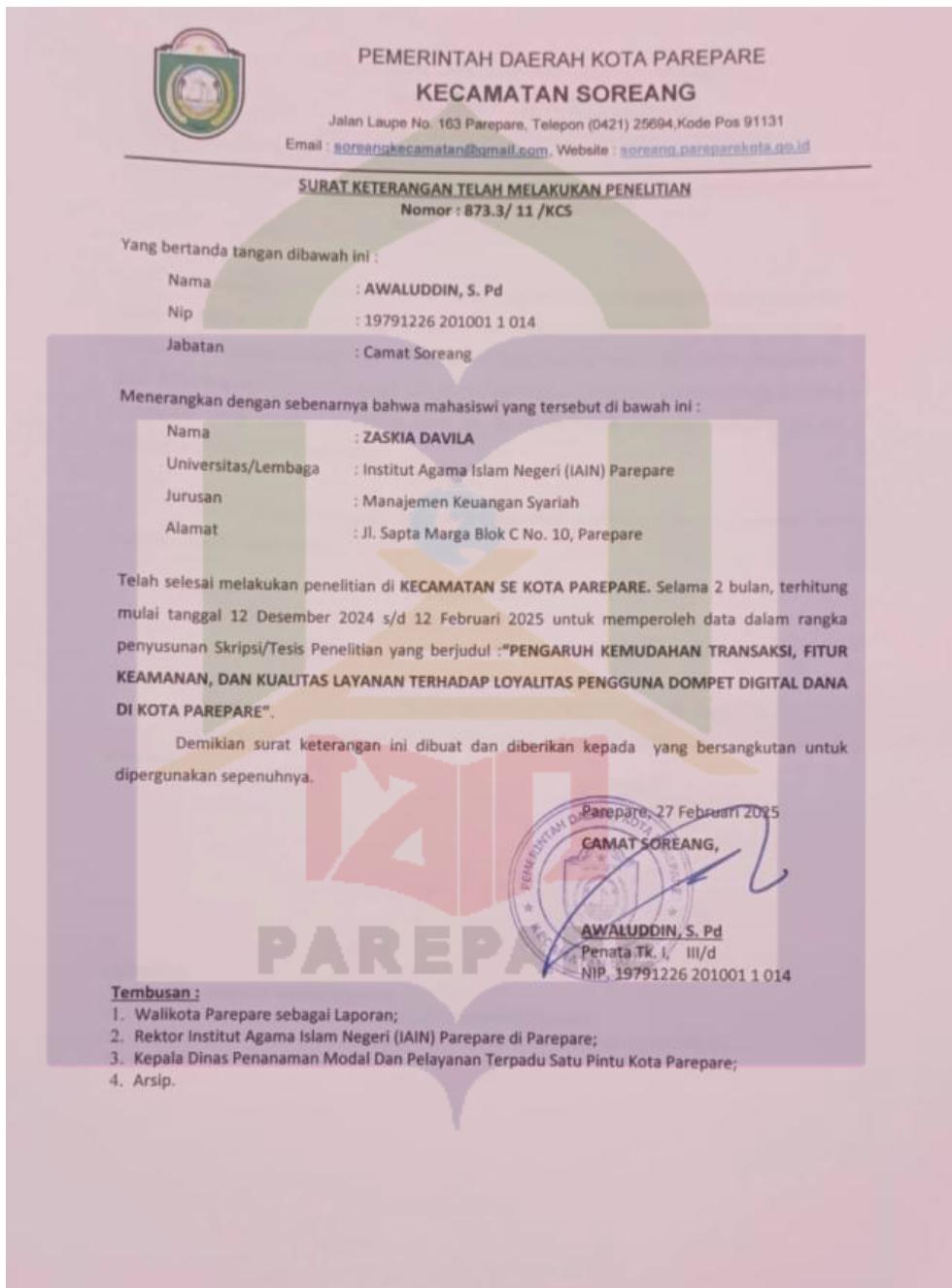
Dikeluarkan di: **Parepare**  
 Pada Tanggal : **13 Desember 2024**

**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL  
 DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
 KOTA PAREPARE**



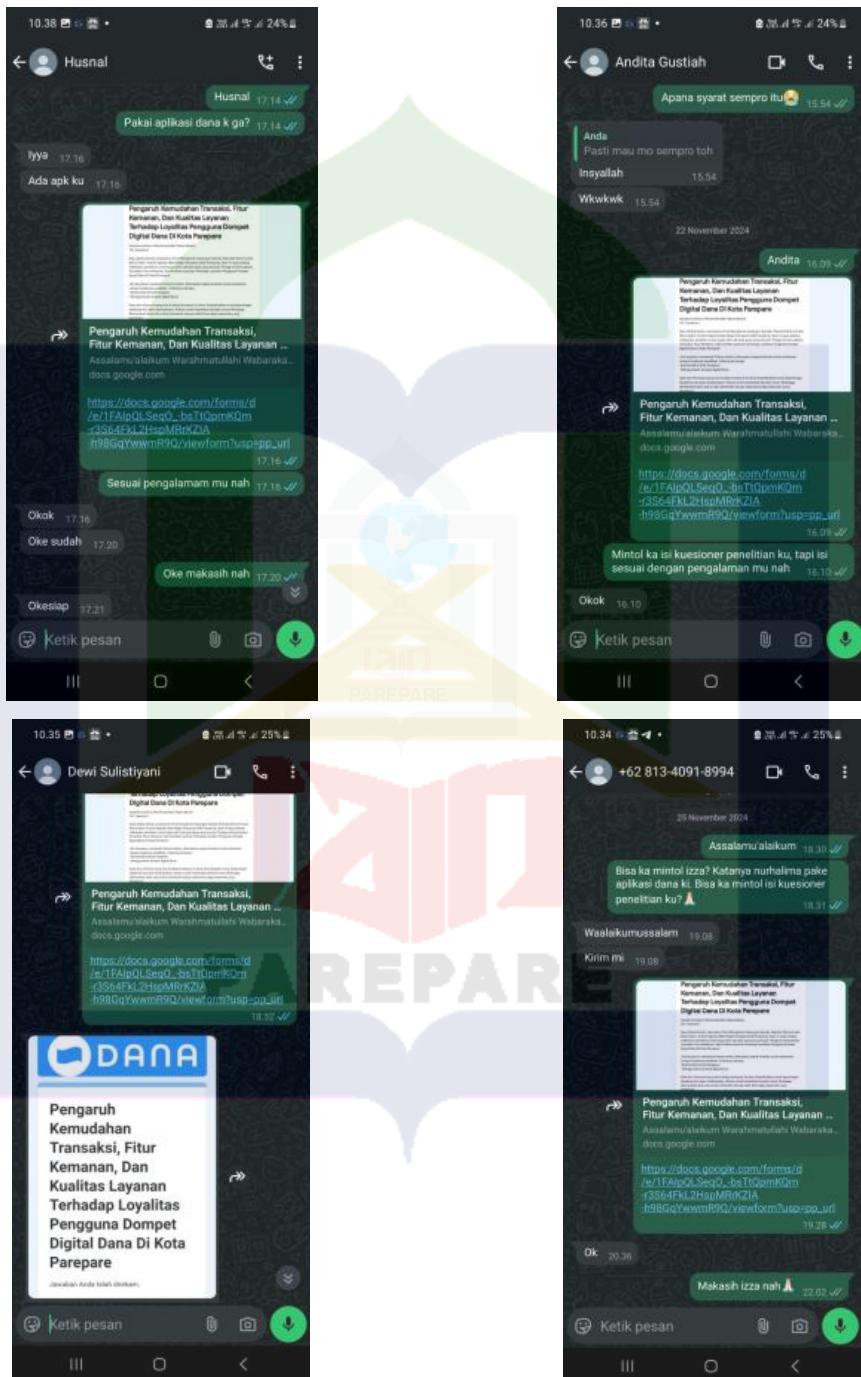
**Hj. ST. RAHMAH AMIR, ST, MM**  
 Pembina Tk. 1 (IV/b)  
 NIP. 19741013 200604 2 019

Biaya : Rp. 0.00

**Lampiran 5. Surat Keterangan Selesai Meneliti****SURAT KETERANGAN SELESAI MENELITI  
(KECAMATAN SOREANG)**

## Lampiran 6. Dokumentasi

### DOKUMENTASI





**Lampiran 7. Biodata Penulis****BIODATA PENULIS**

Zaskia Davila, lahir di Parepare pada tanggal 19 Mei 2003. Alamat Kelurahan Wattang Soreang, Kecamatan Soreang, Kota Parepare. Penulis merupakan anak pertama sekaligus anak tunggal dari pasangan Bapak M. Basri (Alm) dan Ibu Andi Asriani. Adapun riwayat pendidikan penulis yaitu pada tahun 2009 mulai masuk Sekolah Dasar Negeri (SDN) 47 Parepare.

Pada tahun 2015, penulis memasuki jenjang Sekolah Menengah Pertama Negeri (SMPN) 2 Parepare. Ditahun 2018, penulis memasuki jenjang pendidikan Sekolah Menengah Atas Negeri (SMAN) 3 Parepare. Setelah itu pada tahun 2021 penulis melanjutkan pendidikan Strata 1 (S1) di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare dengan mengambil Program Studi Manajemen Keuangan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Penulis menyelesaikan studi dengan judul “Pengaruh Kemudahan Transaksi, Fitur Keamanan, dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pengguna Dompet Digital Dana Di Kota Parepare”.