

PENGARUH KEMUDAHAN TRANSAKSI DAN RISIKO KEAMANAN TERHADAP LOYALITAS PENGGUNA DOMPET DIGITAL DANA MELALUI KEPUASAN PENGGUNA

Wayan Sintia Dewi¹, Tedi Rusman², Galuh Sandi³

Universitas Lampung¹, Universitas Lampung², Universitas Lampung³

pos-el: wynsntiaa@gmail.com¹, tedi.rusman@fkip.unila.ac.id², galuh.sandi@fkip.unila.ac.id³

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kemudahan transaksi dan risiko keamanan terhadap loyalitas pengguna dompet digital DANA, dengan kepuasan pengguna sebagai variabel moderasi pada mahasiswa Program Studi Pendidikan Ekonomi, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Lampung. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif verifikatif dengan jumlah responden sebanyak 98 mahasiswa yang ditentukan melalui teknik sampling jenuh. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner dan dianalisis dengan analisis jalur (path analysis). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan transaksi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pengguna, sedangkan risiko keamanan berpengaruh negatif dan signifikan. Selain itu, kepuasan pengguna memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas serta memediasi sebagian hubungan antara kemudahan transaksi dan risiko keamanan dengan loyalitas. Secara simultan, kemudahan transaksi, risiko keamanan, dan kepuasan pengguna mampu menjelaskan 57,8% variasi loyalitas, sedangkan 42,2% lainnya dipengaruhi oleh faktor di luar penelitian

Kata Kunci : Ancaman Digital, Fleksibilitas Transaksi, Kesetiaan Pengguna, Kualitas Layanan, Dompet Digital DANA.

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of transaction convenience and security risk on user loyalty of the DANA digital wallet, with user satisfaction as a moderating variable among students of the Economics Education Study Program, Faculty of Teacher Training and Education, University of Lampung. This research employed a quantitative descriptive-verification method involving 98 respondents selected using the saturated sampling technique. Data were collected through questionnaires and analyzed using path analysis. The results show that transaction convenience has a positive and significant effect on both user satisfaction and loyalty, while security risk has a negative and significant effect. Furthermore, user satisfaction significantly affects loyalty and partially mediates the relationship between transaction convenience and security risk with loyalty. Simultaneously, transaction convenience, security risk, and user satisfaction explain 57.8% of the variation in user loyalty, while the remaining 42.2% is influenced by other factors outside this study

Keywords: *Digital Threats, Transaction Flexibility, User Loyalty, Service Quality, DANA Digital Wallet*

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan besar pada sektor ekonomi, termasuk cara masyarakat melakukan transaksi keuangan (Purnama, 2024). Dompet digital hadir sebagai

solusi praktis yang memungkinkan pengguna melakukan pembayaran, transfer, dan pembelian tanpa harus menggunakan uang tunai. Layanan ini tidak hanya meningkatkan efisiensi, tetapi juga memberikan kemudahan dalam aktivitas sehari-hari.

Seiring meningkatnya penggunaan dompet digital di Indonesia, masyarakat cenderung memilih platform yang menawarkan kemudahan transaksi, keamanan, dan kepuasan pengguna (Tjiptono, 2015). Berdasarkan survei Populix (2024), beberapa jenis dompet digital yang digunakan oleh masyarakat sebagai berikut; GoPay memiliki pangsa pasar tertinggi dengan 88% pengguna, diikuti DANA sebesar 83%, OVO 79%, ShopeePay 76%, dan LinkAja 30%. Persaingan ini menunjukkan bahwa kualitas layanan menjadi faktor penting dalam mempertahankan loyalitas pengguna (Putri & Suryani, 2021).

Dalam persaingan tersebut, DANA menempati posisi yang cukup kuat karena menawarkan kemudahan dan keamanan yang diimbangi dengan teknologi yang mumpuni. DANA merupakan *platform* dompet digital lokal yang dikembangkan oleh PT Espay Debit Indonesia Koe dan resmi diluncurkan pada Desember 2018. Aplikasi ini telah memperoleh izin serta diawasi langsung oleh Bank Indonesia sebagai penyelenggara uang elektronik yang sah. Dalam pengembangannya, DANA juga bekerja sama dengan *Ant Financial*, afiliasi dari Alibaba Group, untuk memperkuat sistem teknologi dan keamanannya. Kolaborasi ini menjadi fondasi penting bagi DANA dalam membangun kepercayaan publik sebagai *platform* keuangan digital yang andal di Indonesia.

Selain memiliki latar belakang yang kuat, DANA juga dikenal dengan berbagai keunggulannya. Aplikasi ini menyediakan layanan yang beragam seperti pembayaran tagihan, transfer antarbank tanpa biaya admin, pembelian pulsa, hingga transaksi di berbagai

merchant online dan offline. Tampilan antarmuka yang sederhana dan mudah dipahami, proses transaksi yang cepat, serta sistem keamanan berlapis melalui PIN, OTP, dan biometrik menjadi daya tarik utama bagi penggunanya. Kombinasi antara kemudahan, efisiensi, dan keamanan inilah yang membuat DANA semakin populer, khususnya di kalangan masyarakat yang mengutamakan kenyamanan dan kecepatan dalam bertransaksi.

Penggunaan dompet digital DANA juga meluas ke lingkungan kampus, di mana efisiensi dan kecepatan menjadi kebutuhan utama (Hasyim dkk., 2025). Mahasiswa memerlukan kemudahan transaksi untuk membayar kebutuhan akademik, membeli perlengkapan studi, hingga memenuhi konsumsi dan transportasi (Sanny dkk., 2023). DANA hadir sebagai solusi dengan layanan yang aman, praktis, dan mudah diakses kapan saja, mendukung gaya hidup mahasiswa yang serba digital.

Berdasarkan hasil survei terhadap 282 Mahasiswa Pendidikan Ekonomi angkatan 2022, 2023, dan 2024 di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung menunjukkan bahwa 98 mahasiswa menggunakan DANA dalam aktivitas keuangan sehari-hari. ShopeePay digunakan oleh 77 mahasiswa, diikuti GoPay sebanyak 42 mahasiswa, OVO sebanyak 40 mahasiswa, dan LinkAja sebanyak 25 mahasiswa.

Angka penggunaan DANA di kalangan mahasiswa menunjukkan bahwa aplikasi ini berhasil menarik perhatian sebagai salah satu opsi dalam melakukan transaksi digital. Namun, di tengah banyaknya pilihan platform keuangan yang tersedia, penting untuk memahami

apakah penggunaan tersebut bersifat sementara atau mencerminkan keterikatan yang lebih mendalam. Sebab, frekuensi penggunaan belum tentu menjadi indikator loyalitas pengguna, terutama dalam kelompok usia muda yang dikenal adaptif dan mudah berpindah ke layanan lain yang dianggap lebih menguntungkan atau praktis (Setiawan & Kusuma, 2023).

Berdasarkan hasil survei terhadap 98 mahasiswa Pendidikan Ekonomi FKIP Universitas Lampung, diketahui bahwa 28 mahasiswa menunjukkan tingkat loyalitas yang tinggi, yakni rutin menggunakan DANA untuk bertransaksi dan memilih tetap menggunakan aplikasi tersebut. Sementara itu, 70 mahasiswa lainnya tergolong tidak loyal, karena jarang menggunakan DANA atau cenderung beralih ke platform dompet digital lain. Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun DANA cukup diminati, sebagian besar mahasiswa belum memiliki kebiasaan penggunaan yang berkelanjutan, sehingga diperlukan strategi inovasi dan peningkatan kualitas layanan untuk memperkuat loyalitas pengguna.

Kemudahan transaksi menjadi faktor penting dalam membentuk loyalitas pengguna dompet digital. Proses yang cepat dan mudah dapat memberikan pengalaman positif serta mendorong penggunaan berkelanjutan (Nuramalia & Wijayanti, 2018). Namun, hasil survei terhadap 98 mahasiswa pengguna DANA menunjukkan bahwa tingkat kemudahan transaksi masih tergolong rendah. Dari total responden tersebut, hanya 25 mahasiswa yang menilai proses transaksi sudah cukup mudah dan praktis, sedangkan 73 mahasiswa lainnya masih menemui berbagai kendala dalam penggunaan aplikasi. Beberapa kendala

yang paling sering disebutkan meliputi tampilan menu yang kurang jelas, fitur yang sulit diakses, serta proses awal penggunaan yang dianggap membingungkan. Temuan ini memperlihatkan bahwa mayoritas mahasiswa masih menghadapi hambatan dalam menggunakan aplikasi DANA, sehingga diperlukan perbaikan fitur, penyederhanaan proses, dan peningkatan kejelasan tampilan agar kemudahan transaksi dapat mendukung loyalitas pengguna (Pasaribu dkk., 2024).

Selain kemudahan transaksi, risiko keamanan juga memengaruhi loyalitas pengguna dompet digital. Risiko keamanan dipahami sebagai sejauh mana pengguna merasa terlindungi dari ancaman seperti kebocoran data, penyalahgunaan akun, maupun transaksi yang tidak aman (Laudon, 2018). Hasil survei terhadap 98 mahasiswa pengguna DANA menunjukkan bahwa sebagian besar responden masih meragukan tingkat keamanan aplikasi. Dari total responden tersebut, 75 mahasiswa menilai transaksi melalui DANA belum sepenuhnya aman, sedangkan 23 mahasiswa lainnya merasa cukup terlindungi saat bertransaksi menggunakan aplikasi tersebut. Beberapa mahasiswa juga mengungkapkan bahwa perlindungan data pribadi masih kurang optimal dan sistem autentikasi seperti PIN, biometrik, atau OTP belum memberikan rasa aman sepenuhnya. Temuan ini menunjukkan bahwa aspek keamanan DANA masih perlu ditingkatkan untuk menjaga kepercayaan dan loyalitas pengguna.

Loyalitas pengguna tidak hanya dipengaruhi oleh kemudahan transaksi dan keamanan, tetapi juga oleh kepuasan yang dirasakan selama menggunakan layanan. Hal ini sejalan dengan penelitian

Pujiati, Rufaidah, Ma'ruf & Mirza (2023) yang menunjukkan bahwa semakin tinggi persepsi kemudahan menggunakan, responden akan semakin tertarik untuk menggunakan layanan tersebut dalam kegiatan transaksi pembayaran. Hasil survei terhadap 98 mahasiswa pengguna DANA menunjukkan bahwa tingkat kepuasan terhadap aplikasi ini masih tergolong rendah. Dari total responden tersebut, 72 mahasiswa menilai kualitas layanan transaksi tidak selalu sesuai dengan harapan, sementara 26 mahasiswa lainnya merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan oleh DANA. Sebagian besar mahasiswa juga menilai bahwa pelayanan dari pihak DANA belum memuaskan, terutama ketika menghadapi kendala dalam transaksi. Data ini memperlihatkan bahwa mayoritas mahasiswa belum sepenuhnya puas menggunakan aplikasi DANA. Rendahnya tingkat kepuasan ini berpotensi menurunkan loyalitas pengguna, karena mereka yang tidak puas cenderung berpindah ke platform lain. Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan dan pengalaman pengguna menjadi kunci utama bagi DANA dalam mempertahankan dan memperkuat loyalitas pelanggannya (Rusman, Margareta, & Rizal, 2016).

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis hubungan antara kemudahan transaksi, risiko keamanan, kepuasan, dan loyalitas pengguna aplikasi dompet digital DANA pada mahasiswa Pendidikan Ekonomi Universitas Lampung. Penelitian ini berupaya menjawab apakah terdapat pengaruh secara parsial antara kemudahan transaksi terhadap kepuasan pengguna, serta apakah risiko keamanan juga

memiliki pengaruh parsial terhadap kepuasan pengguna. Selain itu, penelitian ini menelaah adanya hubungan atau korelasi antara kemudahan transaksi dan risiko keamanan dalam penggunaan aplikasi DANA. Penelitian ini juga ingin mengetahui apakah kemudahan transaksi berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas pengguna, dan apakah risiko keamanan turut memberikan pengaruh parsial terhadap loyalitas tersebut.

Penelitian ini turut menyoroti peran kepuasan pengguna sebagai faktor penting dalam membentuk loyalitas. Oleh karena itu, penelitian ini mengkaji apakah kepuasan pengguna memiliki pengaruh parsial terhadap loyalitas pengguna dompet digital DANA, serta apakah kemudahan transaksi dan risiko keamanan berpengaruh secara tidak langsung terhadap loyalitas melalui tingkat kepuasan pengguna. Penelitian ini juga ingin mengetahui apakah terdapat pengaruh simultan antara kemudahan transaksi dan risiko keamanan terhadap kepuasan pengguna, serta apakah kemudahan transaksi, risiko keamanan, dan kepuasan pengguna secara bersama-sama berpengaruh terhadap loyalitas pengguna dompet digital DANA pada mahasiswa Pendidikan Ekonomi Universitas Lampung.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif verifikatif. Populasi penelitian adalah seluruh mahasiswa Pendidikan Ekonomi angkatan 2022, 2023 dan 2024 FKIP Universitas Lampung yang menggunakan aplikasi DANA dan telah melakukan transaksi minimal tiga kali, berjumlah 98 orang. Menurut Rusman (2023), populasi adalah sekumpulan objek yang memiliki

karakteristik sama. Karena jumlahnya kurang dari 100, seluruh populasi dijadikan sampel dengan teknik sampling jenuh (Sugiyono, 2022). Objek penelitian terdiri dari kemudahan transaksi (X_1), risiko keamanan (X_2), kepuasan pengguna (Y), dan loyalitas pengguna aplikasi DANA (Z). Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner berbasis semantic differential dengan masing-masing 12 item per variabel. Data primer dikumpulkan melalui kuesioner daring menggunakan *Google Form*. Analisis data menggunakan analisis jalur (path analysis) untuk mengetahui pengaruh langsung dan tidak langsung antarvariabel, dengan bantuan program SPSS versi terbaru.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Uji Validitas

Tabel 1. Hasil Uji Instrumen Penelitian

Item	R hitung	R tabel	Keterangan
X1.1	0,699	0,444	Valid
X1.2	0,643	0,444	Valid
X1.3	0,606	0,444	Valid
X2.1	0,724	0,444	Valid
X2.2	0,617	0,444	Valid
X2.3	0,856	0,444	Valid
Y.1	0,729	0,444	Valid
Y.2	0,580	0,444	Valid
Y.3	0,615	0,444	Valid
Z.1	0,778	0,444	Valid
Z.2	0,791	0,444	Valid
Z.3	0,705	0,444	Valid

Sumber : SPSS, Data diolah

Berdasarkan hasil uji validitas diatas, diperoleh seluruh item pernyataan pada variabel kemudahan transaksi, risiko keamanan, kepuasan pengguna dan loyalitas pengguna dompet digital DANA memiliki nilai r hitung lebih besar dari r tabel (0,444), sehingga butir pernyataan dinyatakan valid.

Uji Reliabilitas

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
X1	0,883	Reliabel
X2	0,920	Reliabel
Y	0,899	Reliabel
Z	0,901	Reliabel

Sumber : SPSS, Data diolah

Berdasarkan hasil uji validitas dan uji reliabilitas diatas, diperoleh seluruh item pernyataan pada variabel kemudahan transaksi, risiko keamanan, kepuasan pengguna dan loyalitas pengguna dompet digital DANA memiliki nilai cronbach's alpha pada ketiga variabel berada diatas batas minimum 0,7. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa instrumen penelitian ini telah memenuhi kriteria valid dan reliabel.

Uji Linearitas

Tabel 3. Hasil Uji Linearitas

Metode Uji	Nilai Statistik	Keterangan
Ramsey Test	$414,957 > 3,94$	Hubungan Linear

Sumber : SPSS, Data diolah

Berdasarkan hasil uji asumsi klasik, model regresi yang digunakan dinyatakan layak untuk dianalisis lebih lanjut. Hasil uji linearitas menunjukkan nilai *Ramsey Test* sebesar $414,957 > 3,94$, yang berarti hubungan antarvariabel bersifat linear.

Uji Multikoloniaritas

Tabel 4. Hasil Uji Multikoloniaritas

Variabel	Nilai Statistik	Keterangan
X1	VIF = 1,178 TOL = 0,849	Tidak Terjadi Multikoloniaritas
X2	VIF = 1,164 TOL = 0,859	Tidak Terjadi Multikoloniaritas
Y	VIF = 1,186 TOL = 0,843	Tidak Terjadi Multikoloniaritas

Sumber : SPSS, Data diolah

Berdasarkan hasil uji multikoloniaritas menunjukkan nilai *VIF* seluruh variabel berada di bawah 10 dan

Tolerance (TOL) di atas 0,10, sehingga tidak terjadi multikolinearitas antarvariabel bebas.

Uji Autokorelasi

Tabel 5. Hasil Uji Autokorelasi

Metode Uji	Nilai Statistik	Keterangan
Lm Test	$10,27 < 120,990$	Tidak Ada Autokorelasi

Sumber : SPSS, Data diolah

Berdasarkan hasil *LM Test* uji atokorelasi ditunjukkan dengan nilai sebesar $10,27 < 120,990$ mengindikasikan tidak adanya autokorelasi dalam model.

Uji Heteroskedastisitas

Tabel. 6 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Variabel	Nilai Statistik	Keterangan
X1	Sig. 0,141 $>0,05$	Tidak Ada Heteroskedastisitas
X2	Sig. 0,246 $>0,05$	Tidak Ada Heteroskedastisitas
Y	Sig. 0,214 $>0,05$	Tidak Ada Heteroskedastisitas

Sumber : SPSS, Data diolah

Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas menggunakan *Rank Spearman* menunjukkan nilai signifikansi seluruh variabel lebih besar dari 0,05 ($X1 = 0,141$; $X2 = 0,246$; $Y = 0,214$), yang berarti tidak terdapat gejala heteroskedastisitas. Dengan demikian, model regresi memenuhi seluruh asumsi klasik linearitas, tidak adanya multikolinearitas, autokorelasi, dan heteroskedastisitas, sehingga layak digunakan untuk analisis regresi lebih lanjut.

Uji Hipotesis

Tabel 7. Hasil Uji Hipotesis

Pengujian	t _{hitung}	t _{tabel}	Sig.
$X_1 \rightarrow Y$	2,607	1,985	0,011
$X_2 \rightarrow Y$	-2,362	1,985	0,020
Pengujian	r _{hitung}	r _{tabel}	Sig.
$X_1 \rightarrow X_2$	-0,300	0,196	0,003
Pengujian	t _{hitung}	t _{tabel}	Sig.
$X_1 \rightarrow Z$	6,866	1,985	0,000

$X_2 \rightarrow Z$	-2,193	1,985	0,031
Pengujian	Nilai Koefesien Jalur		
$X_1 \rightarrow Z$ melalui Y	0,0861 (8,61%)		
$X_2 \rightarrow Z$ melalui Y	-0,781 (7,81%)		
Pengujian	F _{hitung}	F _{tabel}	Sig.
X ₁ dan X ₂ → Y	8,830	3,09	0,000
X ₁ , X ₂ dan Y → Z	42,828	2,70	0,000

Sumber : SPSS, Data diolah

Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan SPSS diperoleh thitung sebesar 2,607 dan tingkat signifikansi 0,011. Sementara itu, ttabel dengan dk = n – 2 = 98 – 2 = 96 dan $\alpha = 0,05$ menunjukkan nilai 1,985. Karena thitung > ttabel ($2,607 > 1,985$) dan signifikansi $0,011 < 0,05$, maka H₀ ditolak dan H₁ diterima. Artinya, kemudahan transaksi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dompet digital DANA. Temuan ini mendukung hasil penelitian Arfah & Chindranata (2024) yang menyatakan bahwa semakin mudah aplikasi digunakan dari sisi tampilan, navigasi, maupun kecepatan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna.

Hasil pengujian untuk risiko keamanan menunjukkan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan arah negatif. Berdasarkan analisis diperoleh thitung sebesar -2,362 dengan signifikansi 0,020, sedangkan ttabel sebesar 1,985. Karena $|thitung| > ttabel$ ($2,362 > 1,985$) dan signifikansi $0,020 < 0,05$, maka H₀ ditolak dan H₁ diterima. Artinya, semakin tinggi risiko keamanan yang dirasakan, semakin rendah tingkat kepuasan pengguna. Hasil ini sejalan dengan temuan Susanti & Putra (2023) yang menjelaskan bahwa kekhawatiran terhadap keamanan data dan transaksi digital dapat menurunkan kenyamanan serta kepuasan pengguna.

Hubungan antara kemudahan transaksi dan risiko keamanan menunjukkan arah negatif. Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh nilai korelasi sebesar -0,300 dengan signifikansi 0,003, sedangkan t tabel sebesar 0,196. Karena $|t$ hitung $>$ t tabel ($0,300 > 0,196$) maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, yang berarti semakin mudah transaksi dilakukan, semakin rendah risiko yang dirasakan pengguna. Hasil ini memperkuat penelitian Azhari & Nurhadi (2022) yang menegaskan bahwa pengalaman transaksi yang lancar dan sederhana dapat menurunkan persepsi ancaman terhadap keamanan aplikasi.

Untuk variabel kemudahan transaksi terhadap loyalitas pengguna, hasil analisis menunjukkan t hitung sebesar 6,866 dengan tingkat signifikansi 0,000, sedangkan t tabel sebesar 1,985. Karena t hitung $>$ t tabel ($6,866 > 1,985$) dan signifikansi $0,000 < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Temuan ini mengindikasikan bahwa kemudahan transaksi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pengguna DANA. Hasil ini mendukung penelitian Wahyuningsih & Nirawati (2022) yang menyatakan bahwa kemudahan bertransaksi meningkatkan kenyamanan dan kecenderungan pengguna untuk tetap setia pada aplikasi.

Faktor risiko keamanan justru memberikan dampak negatif terhadap loyalitas pengguna. Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh t hitung sebesar -2,193 dengan tingkat signifikansi 0,031. Karena $|t$ hitung $>$ t tabel ($2,193 > 1,985$) dan signifikansi $0,031 < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Hal ini berarti semakin tinggi persepsi risiko keamanan, semakin rendah loyalitas pengguna terhadap DANA. Hasil tersebut sesuai

dengan temuan Azhara & Rozza (2024) bahwa ketidakpastian keamanan digital dapat melemahkan kepercayaan dan loyalitas konsumen.

Variabel kepuasan pengguna juga terbukti memiliki pengaruh positif terhadap loyalitas. Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh t hitung sebesar 4,594 dengan tingkat signifikansi 0,000, sedangkan t tabel sebesar 1,985. Karena t hitung $>$ t tabel ($4,594 > 1,985$) dan signifikansi $0,000 < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Artinya, semakin tinggi kepuasan pengguna, semakin besar kemungkinan mereka untuk tetap setia menggunakan DANA. Temuan ini sejalan dengan penelitian Aldi & Metta (2023) yang menekankan pentingnya kepuasan sebagai faktor kunci pembentuk loyalitas pelanggan digital.

Hasil uji pengaruh tidak langsung menunjukkan bahwa kemudahan transaksi dapat meningkatkan loyalitas melalui kepuasan pengguna. Nilai pengaruh tidak langsung sebesar 0,0861 (8,61%) dengan arah positif mengindikasikan bahwa pengalaman penggunaan yang mudah meningkatkan kepuasan, yang pada akhirnya memperkuat loyalitas. Hasil ini mendukung penelitian Ginting & Natalia (2018) yang menyebutkan bahwa kemudahan transaksi menciptakan kenyamanan dan kepercayaan jangka panjang terhadap aplikasi digital.

Sebaliknya, risiko keamanan berpengaruh tidak langsung secara negatif terhadap loyalitas melalui kepuasan pengguna. Nilai pengaruh tidak langsung sebesar -0,0781 (7,81%) menunjukkan bahwa meningkatnya persepsi risiko menurunkan kepuasan sekaligus melemahkan loyalitas pengguna. Hal ini konsisten dengan temuan Husain dkk.

(2023) bahwa kepuasan menjadi perantara penting antara risiko yang dirasakan dan keputusan untuk tetap menggunakan suatu layanan digital.

Uji simultan dengan uji F menunjukkan bahwa kemudahan transaksi dan risiko keamanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Nilai Fhitung sebesar 8,830 dengan signifikansi 0,000, sedangkan Ftabel sebesar 3,09, menunjukkan bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($8,830 > 3,09$) dan signifikansi $0,000 < 0,05$. Artinya, kedua variabel tersebut berperan dalam pembentukan kepuasan pengguna. Nilai R^2 sebesar 0,157 (15,7%) menandakan bahwa kemudahan transaksi dan risiko keamanan menjelaskan 15,7% variasi kepuasan, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian.

Hasil uji simultan terakhir memperlihatkan bahwa kemudahan transaksi, risiko keamanan, dan kepuasan pengguna secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap loyalitas. Berdasarkan analisis diperoleh Fhitung sebesar 42,828 dengan signifikansi 0,000, sedangkan Ftabel sebesar 2,70. Karena $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($42,828 > 2,70$) dan signifikansi $0,000 < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Nilai R^2 sebesar 0,578 (57,8%) menunjukkan bahwa ketiga variabel tersebut menjelaskan loyalitas pengguna sebesar 57,8%, sementara 42,2% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain. Hasil ini memperkuat penelitian Mardaniar, Mappatombo & Romadhoni (2025) yang menegaskan bahwa kualitas layanan, keamanan, dan kepuasan secara bersama-sama membentuk loyalitas pengguna dompet digital.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pengujian hipotesis, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang kuat antara kemudahan transaksi, risiko keamanan, kepuasan, dan loyalitas pengguna dompet digital DANA pada mahasiswa Pendidikan Ekonomi FKIP Universitas Lampung. Kemudahan transaksi terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan serta loyalitas pengguna, yang menunjukkan bahwa semakin mudah proses transaksi dilakukan, semakin tinggi tingkat kepuasan dan kecenderungan pengguna untuk tetap setia menggunakan aplikasi. Sebaliknya, risiko keamanan memiliki pengaruh negatif terhadap kepuasan dan loyalitas, yang berarti semakin tinggi risiko yang dirasakan, semakin rendah kepuasan dan kesetiaan pengguna. Kepuasan pengguna berperan penting sebagai penghubung antara kemudahan transaksi dan risiko keamanan terhadap loyalitas. Pengguna yang merasa puas karena kemudahan, kenyamanan, dan rasa aman dalam bertransaksi akan lebih setia menggunakan aplikasi DANA. Secara simultan, kemudahan transaksi, risiko keamanan, dan kepuasan pengguna secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap loyalitas, yang menunjukkan bahwa ketiga variabel tersebut saling berkaitan dan menjadi faktor penting dalam membentuk loyalitas pengguna terhadap dompet digital DANA.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Aldi, S., & Metta, S. (2023). Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Pengalaman Pengguna dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Penggunaan Aplikasi Dompet

- Digital di Kalangan Mahasiswa Universitas Buddhi Dharma. *Jurnal Riset Positif*, 1(2), 249–260.
- Arfah, Y., & Cindranata, Y. (2024). Pengaruh Kemudahan Transaksi dan Diskon Terhadap Loyalitas Pelanggan serta Dampaknya pada Kepuasan Pelanggan Pengguna DANA (Studi Kasus Pada Konsumen Toko Kanaya Ponsel & Brilink di Sei Rampah). *Jurnal Digital Business*, 3(1), 33–42.
- Azhara, R., & Rozza, S. (2024). Pengaruh Persepsi Risiko, Persepsi Keamanan, dan User Experience Terhadap Loyalitas Nasabah Menggunakan Aplikasi BSI Mobile. *Prosiding Seminar Nasional Akuntansi dan Manajemen*, 3, 1–15.
- Azhari, M. A., & Nurhadi, M. (2022). Kemudahan Penggunaan, Resiko, dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Repurchase Intention pada Situs Belanja Online Shopee. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 21(3), 1–10.
- Ginting, D. B., & Natalia, J. (2018). Analisis Pengaruh Kelengkapan Fitur, Kemudahan Penggunaan, Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, dan Manfaat Terhadap Kepuasan Penggunaan Aplikasi serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pengguna Aplikasi Viu. *Media Informatika*, 17(3), 148–164.
- Hasyim, M., dkk. (2025). Pemanfaatan Dompet Digital di Kalangan Mahasiswa. *Jurnal Teknologi dan Pendidikan*, 10(2), 101–113.
- Husain, F., Mansyur, S., Harris, S. N., Ardilla, F., & Sartika. (2023). Pengaruh Kepercayaan dan Keamanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pengguna Aplikasi Shopee di Kota Makassar. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis (JIMB)*, 24(1), 1–13.
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2018). *Management Information Systems: Managing the Digital Firm* (15th ed.). Pearson Education.
- Mardaniar, M., Mappatombo, M., & Romadholi, R. (2025). Pengaruh Kemudahan dan Keamanan terhadap Loyalitas Pengguna dengan Kepuasan sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 12(1), 45–58.
- Nuramalia, S., & Wijayanti, A. (2018). Kemudahan Transaksi dan Perilaku Konsumen. *Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, 9(1), 68–77.
- Pasaribu, M., Hasibuan, A. N., & Cahyani, U. E. (2024). Pengaruh Persepsi Kegunaan dan Persepsi Kemudahan Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening dalam Menggunakan BSI Mobile. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 10(1), 340–355.
- Pujiati, Rufaidah, E., Ma'ruf, A., & Mirza, A. D. (2023). Minat Penggunaan E-Money di Masa Pandemi: Studi Kasus Mahasiswa Universitas Lampung. *Jurnal Bisnis dan Manajemen (JBM)*, 19(1), 36–43.
- Purnama. (2024). Pengaruh Kecerdasan Buatan dalam Strategi Pemasaran Digital. *Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Manajemen*, 10(2), 90–105.

- Putri, A. R., & Suryani, T. (2021). Pengaruh Fitur dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pengguna Dompet Digital di Indonesia. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 23(2), 95–104.
- Revani, N., Sanusi, U., & Hidayat, L. N. (2025). Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan, dan Risiko terhadap Kepuasan Nasabah BRI dalam Menggunakan M-Banking Brimo di Kecamatan Kalianda. *YUME: Journal of Management*, 8(1), 1232–1245.
- Rusman, T., Margaretta, F., & Rizal, Y. (2016). Kualitas Pelayanan dan Motivasi Kerja terhadap Kepuasan Konsumen melalui Kinerja Koperasi Karyawan. *Pendidikan Ekonomi P.IPS FKIP Universitas Lampung*.
- Sanny, L., Chandra, G. R., Chelles, K., & Santoso, L. A. (2023). The Impulse Buying of Gen Z When Using E-Wallet in Indonesia. *Journal of Applied Engineering and Technological Science (JAETS)*, 5(1), 88–100.
- Setiawan, A., & Kusuma, H. (2023). Perpindahan Merek pada Pengguna E-Wallet. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 14(2), 101–115.
- Susanti, N. L. P. R., & Putra, I. M. P. D. (2023). Pengaruh Persepsi Kemudahan, Kualitas Layanan, dan Risiko Keamanan terhadap Kepuasan Penggunaan E-Wallet dalam Transaksi Keuangan. *E-Journal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*, 12(3), 407–420.
- Tjiptono, F. (2015). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Wahyuningsih, D., & Nirawati, M. (2022). Perkembangan Aplikasi Dompet Digital di Indonesia. *Jurnal Teknologi Informasi*, 8(1), 15–27.