

## ABSTRAK

Skripsi yang berjudul “Pengaruh *E-Service Quality*, Keamanan Transaksi Dan Pengalaman Pengguna Terhadap Minat Menggunakan *E-Wallet* Pada Aplikasi DANA (Studi Kasus Pengguna Aplikasi DANA di Kota Medan)” merupakan hasil penelitian kuantitatif yang bertujuan untuk menjawab pertanyaan tentang pengaruh *e-service quality*, keamanan transaksi dan pengalaman pengguna terhadap minat menggunakan *e-wallet* pada aplikasi DANA (studi kasus pengguna aplikasi DANA di Kota Medan). Metodologi penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan Teknik pengambilan sampel menggunakan simple non *probability sampling* dengan jumlah 100 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang diolah menggunakan SPSS versi 25. Analisis data menggunakan regresi linier berganda. Berdasarkan hasil penelitian secara parsial bahwa variabel *e-service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan dengan nilai  $t_{hitung} 5.845 > t_{tabel} 1.661$  dan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$ , keamanan transaksi tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap minat menggunakan dengan nilai  $t_{hitung} 1.265 < t_{tabel} 1.661$  dan nilai signifikan  $0,209 > 0,05$  dan pengalaman pengguna tidak berpengaruh terhadap minat menggunakan dengan nilai  $t_{hitung} -0.365 < t_{tabel} 1.661$  dan nilai signifikan  $0,716 > 0,05$  pada aplikasi DANA. Dan secara simultan menunjukkan bahwa variabel *e-service quality*, keamanan transaksi dan pengalaman pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan dengan nilai  $f_{hitung} 46.120 > f_{tabel} 2.70$  dan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$ .

**Kata Kunci :** *E-Service Quality*, Keamanan Transaksi, Pengalaman Pengguna, Minat Menggunakan