

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1.1 Hasil Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menjadikan pengolahan data dalam bentuk kuesioner yang terdiri dari 8 pernyataan untuk variabel minat menggunakan (Y), 8 pernyataan untuk variabel *e-service quality* (X_1), 6 pernyataan untuk variabel keamanan transaksi (X_2) dan 10 pernyataan untuk variabel pengalaman pengguna (X_3).

4.1.1 Identitas Responden

Dari kuesioner yang sudah di isi responden, maka di dapat data responden sebagai berikut.

Tabel 4. 1
Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persen (%)
Laki-laki	43	43%
Perempuan	57	57%
Total	100	100%

Sumber : SPSS Data Diolah (2024)

Berdasarkan tabel di atas, tentang karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dari 100 responden, mayoritas responden dalam penelitian ini berjenis kelamin perempuan sebanyak 57 orang (57%) sedangkan berjenis kelamin laki-laki. sebanyak 43 orang (43%). Hal ini dilatarbelakangi oleh sifat perempuan yang cenderung lebih suka berbelanja dan berbisnis online menjadi reseller dan dropshipper, sehingga DANA menjadi salah satu pilihan mereka

untuk mempermudah transaksi online. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini di dominasi oleh responden dengan jenis kelamin prempuan, hal ini berarti pengguna yang sering menggunakan dompet digital DANA adalah prempuan.

Tabel 4. 2
Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Usia

Tingkat Usia	Jumlah	Persen (%)
<20 Tahun	24	24%
21-30 Tahun	64	64%
31-40 Tahun	9	9%
41-50 Tahun	3	3%
Total	100	100%

Sumber : Hasil Penelitian (2024)

Berdasarkan tabel di atas, tentang karakteristik responden berdasarkan tingkat usia dari 100 responden, dengan mayoritas responden dalam penelitian ini ber usia 21-30 tahun sebanyak 64 orang (64%) Hal ini berarti pengguna yang menggunakan dompet digital DANA adalah usia 21-30 tahun.

Tabel 4. 3
Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Pekerjaan

Tingkat Pekerjaan	Jumlah	Persen (%)
Pegawai Swasta	26	26%
Wirausaha	48	48%
Pelajar/Mahasiswa	14	14%
Pegawai Negeri	4	4%
Ibu Rumah Tangga	8	8%
Total	100	100%

Sumber : SPSS Data Diolah (2024)

Berdasarkan tabel di atas, tentang karakteristik responden berdasarkan tingkat pekerjaan dari 100 responden, mayoritas

responden dalam penelitian ini bekerja sebagai wirausaha sebanyak 48 orang (48%). Dalam hal ini tentu saja wirausaha menjadi mayoritas responden terbanyak karena didasari oleh kerjasama DANA dengan UMKM yang mengusung komitmen #SahabatUMKM. tentunya hal ini dimanfaatkan oleh banyak wirausaha untuk memanfaatkan DANA sebagai alat transaksi pembayaran digital.

Tabel 4. 4
Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Pendapatan

Tingkat Pendapatan	Jumlah	Persen (%)
>Rp.1.000.000-Rp.1.400.000	13	13%
Rp.1.500.000-Rp.2.400.000	19	19%
Rp.2.500.000-Rp.3.400.000	20	20%
Rp.3.500.000	48	48%
Total	100	100%

Sumber : SPSS Data Diolah (2024)

Berdasarkan tabel di atas, tentang karakteristik responden berdasarkan tingkat penghasilan dari 100 responden, mayoritas responden dalam penelitian ini yang memiliki penghasilan Rp.3.500.000 sebanyak 48 orang (48%) hal ini berarti yang menggunakan dompet digital DANA adalah yang memiliki penghasilan Rp.3.500.000.

Tabel 4. 5
Distribusi Responden Berdasarkan Frekuensi Menggunakan

Frekuensi	Jumlah	Persen (%)
1-3 kali	68	68%
4-5 kali	21	21%
> 6 kali	11	11%
Total	100	100%

Sumber : SPSS Data Diolah (2024)

Berdasarkan tabel di atas, bahwa jumlah responden terbanyak berdasarkan frekuensi penggunaan yaitu pada jumlah penggunaan 1-3 kali sebesar 68 orang (68%) dari 100 responden.

Tabel 4. 6
Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Kecamatan

Kecamatan	Jumlah	Persen (%)
Medan Deli	20	20%
Medan Labuhan	20	20%
Medan Belaawan	20	20%
Medan Helvetia	20	20%
Medan Marelan	20	20%
Total	100	100%

Sumber : SPSS Data Diolah (2024)

Berdasarkan tabel di atas, tentang karakteristik responden berdasarkan tingkat kecamatan yang ada di Kota Medan sebanyak 100 responden. Dengan hal ini seluruh responden yang digunakan dalam penelitian ini berdomisili di Kota Medan.

4.1.2 Statistik Deskriptif

Berdasarkan pengujian statistik frekuensi yang dilakukan maka diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 4. 7
Tabulasi Frekuensi E-Service Quality (X1)

No.	Pertanyaan	Jawabann										
	Efesiensi	SS		S		KS		TS		STS		Rata-rata Score
		5	%	4	%	3	%	2	%	1	%	
1	Mudah untuk masuk ke aplikasi DANA	5	5%	10	10%	30	30%	56	56%	-	0%	2,67
2	Aplikasi DANA cepat dalam melakukan transaksi	13	13%	75	75%	11	11%	1	1%	-	0%	4,00
	Realibility											
3	Aplikasi DANA tersedia untuk semua transaksi	13	13%	70	70%	16	16%	1	1%	-	0%	3,95
4	Sistem layanan DANA dapat diandalkan	21	21%	71	71%	7	7%	1	1%	-	0%	4,12
	Fulfillment											
5	Layanan DANA tersedia dan dapat digunakan tanpa hambatan	14	14%	80	80%	6	6%	-	0%	-	0%	4,08
6	Layanan e-wallet DANA tersedia kapan saja	39	39%	56	56%	5	5%	-	0%	-	0%	4,34

Responsiveness													
7	<i>Assistant digital</i> layanan DANA dapat menyelesaikan pertanyaan dan keluhan pengguna dengan tepat dan sesuai dengan harapan penggunanya.	5	5%	10	10%	30	30%	56	56%	-	0%	2,67	
8	<i>Assistant digital</i> layanan DANA cepat dalam merespon pertanyaan atau keluhan pengguna	48	48%	48	48%	4	4%	-	0%	-	0%	4,44	

Sumber : Data diolah 2024

Dari hasil olah data di atas dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Pada pernyataan “Mudah untuk masuk ke aplikasi DANA” memperoleh nilai rata-rata sebesar 2,67 dengan mayoritas sebesar 56 responden menjawab tidak setuju. Hal ini mengindikasikan bahwa pengguna merasa proses login ke aplikasi tidak efisien atau rumit.
2. Pada pernyataan “Aplikasi DANA cepat dalam melakukan transaksi” memperoleh nilai rata-rata 4,00 dengan mayoritas sebesar 75 responden menjawab setuju. Hal ini mengindikasikan bahwa proses transaksi tidak memakan waktu yang lama.
3. Pada pernyataan “Aplikasi DANA tersedia untuk semua transaksi” memperoleh nilai rata-rata 3,95 dengan mayoritas sebesar 70 responden menjawab setuju. Hal ini mengindikasikan bahwa aplikasi DANA tersedia untuk berbagai jenis pembayaran.
4. Pada pernyataan “Sistem layanan DANA dapat diandalkan” memperoleh nilai rata-rata 4,12 dengan mayoritas sebesar 71 responden menjawab setuju. Hal ini mengindikasikan bahwa

pengguna merasa puas dengan konsistensi dan keandalan layanan yang diberikan oleh aplikasi DANA.

5. Pada pernyataan “Layanan DANA tersedia dan dapat digunakan tanpa hambatan” memperoleh nilai rata-rata 4,08 dengan mayoritas sebesar 80 responden menjawab setuju. Hal ini mengindikasikan bahwa pengguna tidak mengalami kesulitan teknis atau gangguan saat menggunakan layanan DANA.
6. Pada pernyataan “Layanan e-wallet DANA tersedia kapan saja” memperoleh nilai rata-rata 4,34 dengan mayoritas sebesar 56 responden menjawab setuju. Hal ini mengindikasikan bahwa pengguna dapat mengakses layanan aplikasi DANA tanpa batasan waktu.
7. Pada pernyataan “*Assistant digital* layanan DANA dapat menyelesaikan pertanyaan dan keluhan pengguna dengan tepat dan sesuai dengan harapan penggunanya” memperoleh nilai rata-rata 2,67 dengan mayoritas sebesar 54 responden menjawab tidak setuju. Hal ini mengindikasikan bahwa pengguna merasa *assistant digital* DANA tidak selalu memberikan jawaban yang memadai atau solusi yang memuaskan dan sesuai dengan harapan pengguna.
8. Pada pernyataan “*Assistant digital* layanan DANA cepat dalam merespon pertanyaan atau keluhan pengguna” memperoleh

nilai rata-rata 4,44 dengan mayoritas sebesar 48 responden menjawab setuju. Hal ini mengindikasikan bahwa assistant digital DANA memberikan tanggapan yang cepat terhadap pertanyaan atau masalah yang diajukan oleh pengguna.

Tabel 4. 8
Tabulasi Frekuensi Keamanan Transaksi (X2)

No.	Pertanyaan	awabann										Rata-rata Score
		SS		S		KS		TS		STS		
	Jaminan Keamanan	5	%	4	%	3	%	2	%	1	%	
1	Aplikasi DANA dapat memberikan jaminan keamanan transaksi	9	9%	23	23%	30	30%	38	38%	-	0%	3,03
2	Aplikasi DANA sudah di awasi OJK	36	36%	56	56%	8	8%	-	0%	-	0%	4,28
	Kerahasiaan Data											
3	Aplikasi DANA memberikan kode OTP dalam pembuatan akun untuk menjaga keamanan data pengguna	14	14%	65	65 %	12	12%	9	9%	-	0%	3,56
4	Aplikasi DANA menerapkan enkripsi end-to-end untuk melindungi data transaksi dan informasi pribadi pengguna dari akses yang tidak sah	25	25%	66	66%	8	8%	1	1%	-	0%	4,09
	Bukti Transaksi											
5	Aplikasi DANA memberikan bukti transaksi	8	8%	38	38%	21	21%	33	33%	-	0%	3,21
6	Aplikasi DANA memberikan akses riwayat transaksi	23	23%	52	52%	21	21%	4	4%	-	0%	3,94

Sumber : Data diolah 2024

Dari hasil olah data di atas dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Pada pernyataan “Aplikasi DANA dapat memberikan jaminan keamanan transaksi” memperoleh nilai rata-rata 3,03 dengan mayoritas sebanyak 38 responden menjawab tidak setuju. Hal ini mengindikasikan bahwa pengguna merasa DANA tidak mampu memastikan bahwa transaksi yang dilakukan melalui aplikasinya akan sepenuhnya aman.
2. Pada pernyataan “Aplikasi DANA sudah di awasi OJK” memperoleh nilai rata-rata 4,28 dengan mayoritas sebanyak 56 responden

menjawab setuju. Hal ini mengindikasikan bahwa DANA sebagai layanan *e-wallet* telah mendapatkan pengawasan dan regulasi dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK).

3. Pada pernyataan “Aplikasi DANA memberikan kode OTP dalam pembuatan akun untuk menjaga keamanan data pengguna” memperoleh nilai rata-rata 3,56 dengan mayoritas sebanyak 65 responden menjawab setuju. Hal ini mengindikasikan bahwa aplikasi DANA mengirimkan kode OTP (One-Time Password) saat pengguna membuat akun.
4. Pada pernyataan “Aplikasi DANA menerapkan enkripsi end-to-end untuk melindungi data transaksi dan informasi pribadi pengguna dari akses yang tidak sah” memperoleh nilai rata-rata 4,09 dengan mayoritas 66 responden menjawab setuju. Hal ini mengindiikasikan bahwa DANA menggunakan teknologi enkripsi end-to-end untuk melindungi data transaksi dan informasi pengguna.
5. Pada pernyataan “Aplikasi DANA memberikan bukti transaksi” memperoleh nilai rata-rata 3,21 dengan mayoritas 38 responden menjawab setuju. Hal ini mengindikasikan bahwa DANA memberikan bukti transaksi pada setiap transaksi yang dilakukan pengguna.
6. Pada pernyataan “Aplikasi DANA memberikan akses riwayat transaksi” memperoleh nilai rata-rata 3,94 dengan mayoritas sebanyak 52 responden menjawab setuju. Hal ini mengindikasikan bahwa

pengguna dapat melihat catatan atau daftar transaksi yang telah dilakukan sebelumnya.

Tabel 4. 9
Tabulasi Frekuensi Pengalaman Pengguna (X3)

No.	Pernyataan	Jawaban										Rata-rata Score
		SS		S		KS		TS		STS		
	<i>Sense (Panca Indra)</i>	5	%	4	%	3	%	2	%	1	%	
1	Desain Aplikasi DANA terlihat menarik	16	16%	66	66%	17	17%	1	1%	-	0%	3,96
2	Tampilan logo/symbol DANA mudah dikenal	30	30%	59	59%	9	9%	2	2%	-	0%	4,15
	<i>Feel (Perasaan)</i>											
3	DANA memberikan kesan yang menyenangkan bagi pengguna	4	4%	82	82%	8	8%	6	6%	-	0%	3,84
4	Saya merasa nyaman menggunakan DANA	27	27%	59	59%	4	4%	10	10%	-	0%	4,03
	<i>Think (Ber pikir)</i>											
5	Saya merasa intruksi cara menggunakan fitur-fitur pada aplikasi DANA mudah dipahami	13	13%	12	12%	33	33%	42	42%	-	0%	2,96
6	Struktur menu dan fitur dalam aplikasi DANA disusun secara logis sehingga memudahkan pengguna menemukan fitur yang diinginkan	38	38%	54	54%	3	3%	5	5%	-	0%	4,25
	<i>Act (Tindakan)</i>											
7	Fitur aplikasi DANA berbeda dengan pesaing	14	14%	67	67%	15	15%	4	4%	-	0%	3,91
8	Kecepatan respons aplikasi DANA terhadap perintah pengguna	15	15%	75	75%	8	8%	2	2%	-	0%	4,03
	<i>Relate (Pertalian)</i>											
9	DANA selalu memberikan manfaat bagi penggunanya	16	16%	52	52%	17	17%	15	15%	-	0%	3,33
10	DANA menjaga hubungan baik dengan penggunanya	7	7%	65	65%	24	24%	4	4%	-	0%	3,75

Sumber : Data diolah 2024

Dari hasil olah data di atas dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Pada pernyataan “Desain Aplikasi DANA terlihat menarik” memperoleh nilai rata-rata 3,96 dengan mayoritas sebanyak 66 responden menjawab setuju. Hal ini mengindikasikan bahwa pengguna merasa tampilan desain atau antarmuka aplikasi DANA dianggap estetis dan menyenangkan untuk dilihat.
2. Pada pernyataan “Tampilan logo/symbol DANA mudah dikenal” memperoleh nilai rata-rata 4,15 dengan mayoritas sebanyak 59

responden menjawab setuju. Hal ini mengindikasikan bahwa pengguna merasa logo/symbol aplikasi DANA mudah diingat dan dikenali oleh orang-orang dengan desain yang sederhana dan khas.

3. Pada pernyataan “DANA memberikan kesan yang menyenangkan bagi pengguna” memperoleh nilai rata-rata 3,84 dengan mayoritas sebanyak 82 responden menjawab setuju. Hal ini mengindikasikan bahwa pengguna memiliki pandangan yang baik dan merasa aplikasi DANA memberikan kesan yang positif .
4. Pada pernyataan “Saya merasa nyaman menggunakan DANA” memperoleh nilai rata-rata 4,03 dengan mayoritas sebanyak 59 responden menjawab setuju. Hal ini mengindikasikan bahwa pengguna merasakan kenyamanan saat berinteraksi langsung dengan DANA yang memberikan desain visual yang menarik.
5. Pada pernyataan “Saya merasa intruksi cara menggunakan fitur-fitur pada aplikasi DANA mudah dipahami” memperoleh nilai rata-rata 2,96 dengan mayoritas sebanyak 42 responden menjawab tidak setuju. Hal ini mengindikasikan bahwa pengguna mengalami kesulitan pada saat akan menggunakan fitur yang disediakan oleh aplikasi DANA.
6. Pada pernyataan “Struktur menu dan fitur dalam aplikasi DANA disusun secara logis sehingga memudahkan pengguna menemukan fitur yang diinginkan” memperoleh nilai rata-rata 4,25 dengan mayoritas sebanyak 54 responden menjawab setuju. Hal ini

mengindikasikan bahwa pengguna merasa fitur-fitur pada aplikasi DANA dikelompokkan dengan cara yang teratur dan mudah dicari.

7. Pada pernyataan “Fitur aplikasi DANA berbeda dengan pesaing” memperoleh nilai rata-rata 3,91 dengan mayoritas sebanyak 67 responden menjawab setuju. Hal ini mengindikasikan bahwa pengguna merasa aplikasi DANA memiliki fitur yang unik dan berbeda dibandingkan dengan aplikasi sejenis yang ditawarkan oleh pesaingnya.
8. Pada pernyataan “Kecepatan respons aplikasi DANA terhadap perintah pengguna” memperoleh nilai rata-rata 4,03 dengan mayoritas sebanyak 75 responden menjawab setuju. Hal ini mengindikasikan bahwa pengguna merasa kinerja aplikasi DANA cepat dalam merespon perintah pengguna seperti pada saat mengklik tombol, memasukan data atau memilih opsi dalam aplikasi.
9. Pada pernyataan “DANA selalu memberikan manfaat bagi penggunanya” memperoleh nilai rata-rata 3,33 dengan mayoritas sebanyak 52 responden menjawab setuju. Hal ini mengindikasikan bahwa pengguna merasakan adanya manfaat dengan fitur yang disediakan oleh aplikasi DANA.
10. Pada pernyataan “DANA menjaga hubungan baik dengan penggunanya” memperoleh nilai rata-rata 3,75 dengan mayoritas sebanyak 65 responden menjawab setuju. Hal ini mengindikasikan

bahwa pengguna merasa DANA berusaha untuk mempertahankan dan memperkuat interaksi positif dengan penggunanya.

Tabel 4. 10
Tabulasi Frekuensi Minat Menggunakan (Y)

No	Pertanyaan	Jawaban										Rata-rata Score
		SS		S		KS		TS		STS		
	Minat Transaksional	5	%	4	%	3	%	2	%	1	%	
1	Saya berniat untuk menggunakan DANA jika terdapat promo menarik.	21	21%	50	50%	20	20%	9	9%	-	0%	3,83
2	Saya akan menggunakan DANA dalam waktu dekat	6	6%	23	23%	23	23%	47	47%	1	1%	2,86
	Minat Referensial											
3	Saya akan merekomendasikan DANA. kepada teman dan keluarga.	12	12%	68	68%	16	16%	4	4%	-	0%	3,88
4	Adanya rekomendasi positif atas E-Wallet DANA	13	13%	71	71%	12	12%	4	4%	-	0%	3,93
	Minat Preferensial											
5	Saya lebih tertarik untuk menggunakan E-Wallet DANA. dibandingkan dengan merek E-Wallet lain	41	41%	29	29%	10	10%	19	19%	1	1%	3,89
6	DANA menjadi salah satu pilihan saya ketika akan melakukan transaksi digital	23	23%	70	70%	7	7%	-	0%	-	0%	4,16
	Minat Eksploritatif											
7	Saya selalu mencari informasi mengenai E-Wallet DANA.yang saya minati	34	34%	54	54%	5	5%	7	7%	-	0%	4,15
8	Aplikasi E-Wallet DANA memungkinkan saya untuk mengeksplorasi bernbagai layanan yang ditawarkan	32	32%	27	27%	13	13%	27	27%	-	0%	3,61

Sumber : Data diolah 2024

Dari hasil olah data di atas dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Pada pernyataan “Saya berniat untuk menggunakan DANA jika terdapat promo menarik” memperoleh nilai rata-rata 3,83 dengan mayoritas sebanyak 50 responden menjawab setuju. Hal ini mengindikasikan bahwa pengguna hanya akan menggunakan aplikasi DANA ketika ada promo menarik.
2. Pada pernyataan “Saya akan menggunakan DANA dalam waktu dekat” memperoleh nilai rata-rata 2,86 dengan mayoritas sebanyak 47

responden menjawab tidak setuju. Hal ini mengindikasikan bahwa pengguna tidak akan menggunakan DANA dalam waktu dekat.

3. Pada pernyataan “Saya akan merekomendasikan DANA kepada teman dan keluarga” memperoleh nilai rata-rata 3,88 dengan mayoritas sebanyak 68 responden menjawab setuju. Hal ini mengindikasikan bahwa pengguna akan merekomendasikan aplikasi DANA kepada orang-orang terdekatnya.
4. Pada pernyataan “Adanya rekomendasi positif atas E-Wallet DANA” memperoleh nilai rata-rata 3,93 dengan mayoritas sebanyak 71 responden menjawab setuju. Hal ini mengindikasikan bahwa pengguna merasakan adanya pendapat yang baik tentang aplikasi DANA.
5. Pada pernyataan “Saya lebih tertarik untuk menggunakan E-Wallet DANA dibandingkan dengan merek E-Wallet lain” memperoleh nilai rata-rata 3,89 dengan mayoritas sebanyak 41 responden menjawab setuju. Hal ini mengindikasikan bahwa pengguna cenderung memilih menggunakan DANA daripada e-wallet yang lain.
6. Pada pernyataan “DANA menjadi salah satu pilihan saya ketika akan melakukan transaksi digital” memperoleh nilai rata-rata 4,16 dengan mayoritas sebanyak 70 responden menjawab setuju. Hal ini mengindikasikan bahwa pengguna memiliki pilihan lain untuk bertransaksi digital selain menggunakan aplikasi DANA.
7. Pada pernyataan “Saya selalu mencari informasi mengenai E-Wallet DANA yang saya minati” memperoleh nilai rata-rata 4,15 dengan

mayoritas sebanyak 54 responden menjawab setuju. Hal ini mengindikasikan bahwa pengguna secara aktif mencari tahu lebih banyak tentang aplikasi DANA.

8. Pada pernyataan “Aplikasi *E-Wallet* DANA memungkinkan saya untuk mengeksplorasi berbagai layanan yang ditawarkan” memperoleh nilai rata-rata 3,61 dengan mayoritas sebanyak 32 responden menjawab setuju. Hal ini mengindikasikan bahwa pengguna dapat mengeksplor atau menjelajahi berbagai fitur dan layanan yang tersedia pada aplikasi DANA.

4.1.3 Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Penelitian ini menggunakan uji normalitas dengan menggunakan *Kolmogorov Smirnov* menggunakan program SPSS.

H_0 : jika nilai $\text{sig} > 0,05$ data residual berdistribusi normal.

H_a : jika nilai $\text{sig} < 0,05$ data residual berdistribusi tidak normal.

Tabel 4. 1
Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		standardized Residual
		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.40689513
Most Extreme Differences	Absolute	.066
	Positive	.066
	Negative	-.050
Test Statistic		.066
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber : SPSS Data Diolah (2024)

Berdasarkan hasil pengujian statistik *One Sampel Kolmogrov-Smirnov* di atas menunjukkan bahwa nilai signifikasi sebesar 0,200, artinya nilai tersebut lebih besar dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai residual terdistribusi normal atau memenuhi syarat uji normalitas.

2. Uji Multikolonieritas

Salah satu cara mendeteksi adanya multikoniearitas adalah dengan melihat *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF). *Tolerance* mengukur variabel independen yang terpilih yang tidak dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Nilai yang umum digunakan untuk menunjukkan adanya multikolonieritas adalah nilai *Tolerance* < 1 atau sama dengan nilai VIF < 10.

Tabel 4. 2
Hasil Uji Multikolonieritas

		Coefficients ^a					Collinearity Statistics	
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients				
Model		B	Std. Error	Beta	T	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	2.045	2.477		.826	.411		
	E-Service Quality	.786	.135	.650	5.845	.000	.345	2.899
	Keamanan Transaksi	.263	.208	.178	1.265	.209	.215	4.654
	Pengalaman Pengguna	-.036	.100	-.043	-.365	.716	.304	3.289

a. Dependent Variable: Minat Menggunakan

Sumber : SPSS Data Diolah (2024)

Berdasarkan tabel hasil uji multikolonieritas di atas maka dapat dilihat bahwa nilai *VIF* untuk semua variabel independen tidak lebih dari 10 dan nilai *tolerance* untuk semua variabel independen juga tidak mendekati 1. Berdasarkan hasil tersebut dapat ditarik kesimpulannya bahwa semua variabel independen yang terdiri dari *e-service quality*, keamanan transaksi dan pengalaman pengguna tidak terjadi gejala multikolinieritas.

3. Uji Heteroskedastisitas

Data akan diuji dengan uji *Glejser*, uji ini digunakan untuk memberikan angka - angka yang lebih detail untuk menguatkan apakah data yang akan diolah mengalami heteroskedastisitas atau tidak. Ada atau tidaknya heteroskedestisitas dapat dilihat dari nilai signifikan variabel bebas dan variabel terikat. Apabila hasil uji *Glejser* kurang dari atau sama dengan 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa data mengalami heteroskedastisitas dan sebaliknya.

- a. Apabila $\text{sig. 2-tailed} < \alpha = 0,05$ maka terjadi heteroskedastisitas.
- b. Apabila $\text{sig. 2-tailed} > \alpha = 0,05$ maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

Tabel 4. 3
Hasil Uji Heteroskedastisitas

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	T	Sig.
1	(Constant)	2.946	1.375		2.142	.035
	<i>E-Service Quality</i>	-.084	.075	-.194	-1.128	.262
	Keamanan Transaksi	.015	.115	.029	.132	.895
	Pengalaman Pengguna	.032	.055	.107	.584	.561

a. Dependent Variable: ABS_RES

Sumber : SPSS Data Diolah (2024)

Berdasarkan hasil pengujian heteroskedastisitas pada variabel *e-service quality*, keamanan transaksi dan pengalaman pengguna dapat dilihat pada tabel diatas bahwa nilai signifikasi untuk variabel *e-service quality* sebesar 0,262 variable keamanan transaksi dengan nilai signifikansi sebesar 0,895 dan variabel pengalaman pengguna nilai signifikasi sebesar 0,561, artinya nilai tersebut lebih besar dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa ketiga variabel tersebut tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

4.1.4 Analisis Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk menguji pengaruh variable independen X1 (*e-service quality*), X2 (keamanan

transaksi), X3 (pengalaman pengguna) terhadap variabel dependen Y (minat menggunakan).

Tabel 4. 4
Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	T	Sig.
1	(Constant)	2.045	2.477		.826	.411
	<i>E-Service Quality</i>	.786	.135	.650	5.845	.000
	Keamanan Transaksi	.263	.208	.178	1.265	.209
	Pengalaman Pengguna	-.036	.100	-.043	-.365	.716

a. Dependent Variable: Minat Menggunakan
Sumber : SPSS Data Diolah (2024)

Dari hasil analisis regresi linear berganda pada tabel diatas menunjukkan nilai koefisien dalam persamaan regresi linear berganda. Nilai persamaan yang dipakai adalah nilai yang berada pada kolom B (Koefisien). Standart persamaan regresi linear berganda dapat diperoleh hasil sebagai berikut:

$$Y= 2.045 + 0,786 X1 + 0,263 X2 -0,036 X3 + 0,05$$

Dari hasil anailsis regresi linear berganda yang diperoleh hasil bahwa variabel *e-service quality* (X1), variabel keamanan transaksi (X2) dan pengalaman pengguna (X3) berpengaruh terhadap minat menggunakan (Y) secara linear. Berdasarkan data diatas maka pengaruh tersebut terlihat dalam persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

1. Konstanta (a) = 2.045

Diketahui Konstanta (a) sebesar 2,045 menunjukkan bahwa variabel *e-service quality* (X_1), keamanan transaksi (X_2) dan pengalaman pengguna (X_3) dalam keadaan konstan, maka minat menggunakan (Y) akan dipengaruhi oleh variabel lain sebesar 2,045.

2. Koefisien regresi (X1) $\beta_1 = 0,786$

Setiap perubahan variabel prediktor *e-service quality* (X_1), sebesar satu satuan, akan mengakibatkan perubahan yang positif pada minat menggunakan sebesar 0,786 satuan. Dimana asumsinya prediktor keamanan transaksi (X_2) dan pengalaman pengguna (X_3) besarnya tetap. Dengan demikian, prediktor *e-service quality* yang bernilai positif tersebut mengakibatkan naik satu satuan *e-service quality* (X_1), akan memengaruhi meningkatnya nilai minat menggunakan sebesar 0,786.

3. Koefisien regresi (X2) $\beta_2 = 0,263$

Setiap perubahan variabel prediktor keamanan transaksi (X_2), sebesar satu satuan, akan mengakibatkan perubahan yang positif pada minat menggunakan sebesar 0,263 satuan. Dimana asumsinya prediktor *e-service quality* (X_1) dan pengalaman pengguna (X_3) besarnya tetap. Dengan demikian prediktor keamanan transaksi yang bernilai positif tersebut mengakibatkan

naik satu satuan keamanan transaksi (X_2), akan memengaruhi meningkatnya nilai minat menggunakan sebesar 0,263.

4. Koefisien regresi (X_3) $\beta_3 = -0,036$

Setiap perubahan variabel prediktor pengalaman pengguna (X_3), sebesar satu satuan, akan mengakibatkan perubahan yang negatif pada minat menggunakan sebesar -0,036 satuan. Dimana asumsinya prediktor *e-service quality* (X_1) dan keamanan transaksi (X_2) besarnya tetap. Dengan demikian prediktor pengalaman pengguna yang bernilai negatif tersebut mengakibatkan turun satu satuan pengalaman pengguna (X_3), akan memengaruhi menurunnya nilai minat menggunakan sebesar -0,036.

4.1.5 Pengujian Hipotesis

1. Uji Parsial (Uji t)

Menurut (Ghozali, 2016) Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen, pada dasarnya untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas atau independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Adapun kriteria pengujian secara parsial dengan tingkat level of signifikan $\alpha = 5\%$.

Dalam penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 100 responden, dengan $df = n-k$ ($100-4 = 96$) sehingga didapatkan nilai t tabel sebesar 1,985. Pedoman yang digunakan yaitu apabila nilai probabilitas signifikansi $> 0,05$, maka tidak ada pengaruh signifikan atau H_0 diterima dan H_a ditolak dan apabila nilai probabilitas signifikansi $< 0,05$, maka ada pengaruh signifikan atau H_0 ditolak dan H_a diterima. Dan juga dilakukan dengan menggunakan perbandingan nilai t_{hitung} dengan t_{tabel} . apabila nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka ada pengaruh signifikan atau H_0 ditolak dan H_a diterima, dan apabila nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka tidak ada pengaruh signifikan atau H_0 diterima dan H_a ditolak.

Tabel 4. 15
Hasil Signifikansi Pengaruh Uji Parsial (Uji t)
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Correlations		
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part
Constant)	2.045	2.477		.826	.411			
<i>E-Service Quality</i>	.786	.135	.650	5.845	.000	.763	.512	.382
Keamanan Transaksi	.263	.208	.178	1.265	.209	.666	.128	.083
Pengalaman Pengguna	-.036	.100	-.043	-.365	.716	.567	-.037	-.024

Dependent Variable: Minat Menggunakan

Sumber : SPSS Data Diolah (2024)

Hasil dari output uji parsial (uji t) pada tabel diatas dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. Uji t pada Variabel *E-Service Quality* (X1)

Uji t terhadap *e-service quality* (X1) didapatkan nilai thitung sebesar 5,845 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Nilai thitung > ttabel ($5,845 > 1,985$) atau signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$). Dengan demikian H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya variabel *e-service quality* (X1) secara parsial mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan (Y) *e-wallet* pada aplikasi DANA.

b. Uji t pada Variabel Keamanan Transaksi (X2)

Uji t terhadap keamanan transaksi (X2) didapatkan nilai t hitung sebesar 1,265 dengan nilai signifikansi sebesar 0,209. Nilai thitung < ttabel ($1,265 < 1,985$) atau signifikansi lebih besar dari 0,05 ($0,209 > 0,05$). Dengan demikian H_0 diterima dan H_a ditolak. Artinya variabel keamanan transaksi (X2) secara parsial tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan (Y) *e-wallet* pada aplikasi DANA.

c. Uji t pada Variabel Pengalaman Pengguna (X3)

Uji t terhadap pengalaman pengguna (X3) didapatkan nilai t hitung sebesar -0,365 dengan nilai signifikansi sebesar 0,716. Nilai t hitung < t tabel ($-0,365 < 1,985$) atau signifikansi lebih besar dari 0,05 ($0,716 > 0,05$). Dengan demikian H_0 diterima dan H_a ditolak. Artinya variabel pengalaman pengguna (X3) secara parsial tidak mempunyai pengaruh positif dan signifikan

terhadap minat menggunakan (Y) *e-wallet* pada aplikasi DANA.

Berdasarkan dari output hasil uji t dan uraian diatas maka dapat disimpulkan bahwa :

H1 : diterima, artinya variabel *e-service quality* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan *e-wallet* pada aplikasi DANA.

H2 : ditolak, artinya variabel keamanan transaksi secara parsial tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan *e-wallet* pada aplikasi DANA.

H3 : ditolak, artinya variabel pengalaman pengguna secara parsial tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan *e-wallet* pada aplikasi DANA.

Sedangkan untuk melihat besarnya kontribusi pengaruh dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat dilakukan perhitungan dengan menggunakan rumus Beta X Zero order. Beta adalah koefisien yang telah distandar kan, sedangkan zero order merupakan korelasi parsial dari setiap variabel bebas terhadap variabel terikat. Berikut ini adalah perhitungan untuk memperoleh pengaruh ataupun nilai kontribusi parsial dari setiap variabel bebas :

- *E-Service Quality* $0,650 \times 0.763 = 0.49595$ atau 49.5%

- Keamanan Transaksi $0,178 \times 0,666 = 0,11854$ atau 11.8%
- Pengalaman Pengguna $-0,043 \times 0.567 = -0.024381$ atau -2,4%

Berdasarkan perhitungan diatas diketahui bahwa pengaruh terbesar terdiri dari *E-Service Quality* (X) sebesar 49.5%. dalam hal ini *E-Service Quality* berpengaruh sangat besar terhadap minat menggunakan *e-wallet* pada aplikasi DANA.

2. Uji Simultan (Uji F)

Menurut Ghozali (2021:148) uji signifikansi simultan (uji f) merupakan uji yang bertujuan untuk mengukur apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Uji F digunakan untuk mengetahui seluruh variabel independen yang dimasukkan dalam model regresi secara bersama-sama terhadap variabel dependen yang diuji pada tingkat signifikansi 0,05. Cara melihat nilai ttabel dengan menggunakan rumus df (*degree of freedom*) :

$$df1 = k-1 = 4-1 = 3$$

$$df2 = n-k = 100-4 = 96$$

Keterangan :

k : Jumlah variabel independen (variabel bebas)

n : Jumlah anggota sampel

Sehingga didapatkan nilai ftabel sebesar 2,70.

Pedoman yang digunakan yaitu apabila nilai signifikansi $> 0,05$, maka tidak ada pengaruh signifikan atau H_0 diterima dan H_a ditolak dan apabila nilai signifikansi $< 0,05$, maka ada pengaruh signifikan atau H_0 ditolak dan H_a diterima. Dan juga dilakukan dengan menggunakan perbandingan nilai F_{hitung} dengan F_{tabel} . Apabila nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka ada pengaruh signifikan atau H_0 ditolak dan H_a diterima, dan apabila nilai $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka tidak ada pengaruh signifikan atau H_0 diterima dan H_a ditolak.

Tabel 4. 16
Hasil Signifikansi Pengaruh Uji Simultan (Uji f)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	826.589	3	275.530	46.120	.000^b
	Residual	573.521	96	5.974		
	Total	1400.110	99			

a. Dependent Variable: Minat Menggunakan

b. Predictors: (Constant), Pengalaman Pengguna, *E-Service Quality*, Keamanan Transaksi

Sumber : SPSS Data Diolah (2024)

Dari hasil *output* pada tabel diatas menunjukkan bahwa hasil $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($46,120 > 2,70$) dan didapatkan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$). Dari analisis diatas dapat disimpulkan bahwa secara bersama-sama (simultan) variabel bebas yang terdiri dari *e-service quality* (X1), keamanan transaksi (X2) dan pengalaman pengguna (X3) berpengaruh signifikan terhadap variabel minat menggunakan (Y) *e-wallet* pada aplikasi DANA.

Berdasarkan uraian diatas maka dapat disimpulkan bahwa H4 : diterima, artinya variabel *e-service quality*, variabel keamanan transaksi dan variabel pengalaman pengguna secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap variabel minat menggunakan *e-wallet* pada aplikasi DANA.

4.1.6 Pengujian Koefisien Determinasi (R^2)

Menurut (Sugiyono, 2017) menyatakan bahwa koefisien determinasi merupakan ukuran untuk mengetahui kesesuaian atau ketepatan hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen dalam persamaan suatu regresi. Semakin besar koefisien determinasi semakin baik kemampuan variabel independen dalam menerangkan variabel dependen. Kriteria pengujian Analisis Koefisien Determinasi Berganda yaitu sebagai berikut:

1. Jika nilai *R square* diatas 0,5 maka dapat dikatakan baik.
2. Jika nilai *R square* dibawah 0,5 maka dapat dikatakan kurang baik.

Tabel 4. 17
Hasil Pengujian Koefisien Determinasi (R^2)
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.768 ^a	.590	.578	2.444

a. Predictors: (Constant), Pengalaman Pengguna, *E-Service Quality*, Keamanan Transaksi

b. Dependent Variable: Minat Menggunakan

Sumber : SPSS Data Diolah (2024)

Hasil perhitungan regresi dalam pengujian koefisien determinasi (R^2) pada tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai koefisien determinasi (*adjusted R square*) diperoleh nilai sebesar 0,578. Hal ini berarti 57,8% minat menggunakan yang dipengaruhi oleh variabel *e-service quality* (X1), keamanan transaksi (X2) dan pengalaman pengguna (X3), sedangkan 42,2% minat menggunakan *e-wallet* pada aplikasi DANA dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

4.2 Pembahasan

Berikut ini ada 4 (bagian) utama yang akan dibahas dalam analisis penelitian ini, yaitu sebagai berikut :

4.2.5 Pengaruh *E-Service Quality* Terhadap Minat Menggunakan

Hasil penelitian yang diperoleh mengenai pengaruh *e-service quality* terhadap minat menggunakan *e-wallet* pada aplikasi DANA adalah dari hasil uji hipotesis secara parsial yang dilakukan menunjukkan bahwa nilai thitung *e-service quality* sebesar 5,845 dan ttabel dengan $\alpha = 5\%$ diketahui sebesar 1,661. Dengan demikian thitung lebih besar dari ttabel ($5,845 > 1,985$) dan nilai signifikansi sebesar 0,000 (lebih kecil dari 0,05) artinya H_0 ditolak dan H_a diterima. Berdasarkan hasil tersebut, didapat kesimpulan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, hal ini menunjukkan bahwa secara parsial *e-service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan *e-wallet* pada aplikasi DANA.

Hasil analisis ini menunjukkan bahwa *e-service quality* memiliki pengaruh positif terhadap minat menggunakan. Dapat dilihat berdasarkan hasil yang diperoleh pada tabel 4.5 jawaban responden dengan nilai rata-rata skor tertinggi 4,44 dapat dilihat pada pernyataan “*Assistant digital* layanan DANA cepat dalam merespon pertanyaan atau keluhan pengguna” dengan mayoritas responden sebesar 48% menjawab setuju. Hal ini mengindikasikan kepercayaan pengguna bahwa *assistant digital* DANA mampu memberikan jawaban dengan segera dan cepat dalam merespon pertanyaan serta keluhan pengguna secara otomatis hanya dengan menggunakan *chat bot (robot)*. Dan berdasarkan hasil yang diperoleh pada jawaban responden dengan nilai rata-rata skor terendah 2,67 dapat dilihat pada pernyataan “Mudah masuk ke aplikasi DANA” dan “*Assistant digital* layanan DANA dapat menyelesaikan pertanyaan dan keluhan pengguna dengan tepat dan sesuai dengan harapan penggunanya” dengan mayoritas responden sebanyak 56% menjawab tidak setuju. Artinya pengguna merasa proses login ke aplikasi DANA melalui proses verifikasi yang panjang yang membuat proses login terasa panjang dan rumit dan juga pengguna merasa bahwa respon atau jawaban *assistant digital* DANA tidak spesifik dalam mengatasi pertanyaan dan keluhan yang diajukan pengguna dan *assistant digital* DANA tidak mampu menyelesaikan keluhan yang dihadapi oleh penggunanya dan tidak sesuai dengan harapan penggunanya sehingga terjadi

keterlambatan dalam mendapatkan bantuan atau penyelesaian masalah yang sesuai. Dalam hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *e-service quality* yang diberikan oleh DANA memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan sehingga berdampak kepada tingkat minat menggunakan yang tinggi dengan *e-service quality* yang diberikan. Ini menggambarkan bahwa semakin tinggi *e-service quality* yang diberikan DANA kepada pengguna maka akan semakin tinggi pula tingkat minat menggunakan pada *e-wallet* DANA.

E-service quality merupakan komponen yang berpengaruh langsung terhadap peningkatan minat menggunakan pada *e-wallet* DANA. Selain itu *e-service quality* juga merupakan nilai dari suatu jasa, karena akan berpengaruh terhadap keberhasilan suatu perusahaan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan salah satu teori. Menurut Supriadi dalam Sari (2021) *E-service quality* merupakan bentuk layanan dalam suatu aplikasi atau website perusahaan dengan memperhatikan fasilitas kegiatan belanja dan pembelian konsumen online agar lebih efektif dan efisien. Munculnya inovasi pelayanan digital atau *E-Service Quality* sebagai salah satu media pelayanan memiliki dampak langsung pada minat menggunakan.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Rizka Sri Damayanti (2019) “Pengaruh Online Customer Review and Rating, E- Service Quality dan Price terhadap Minat Beli Online Marketplace Shopee” yang menyatakan bahwa e-

service quality berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli. Berdasarkan dari hasil penelitian diatas, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa ada kesesuaian antara hasil penelitian dan teori dengan pendapat dan penelitian terdahulu, yakni *E-Service Quality* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan pada *e-wallet* DANA.

4.2.6 Pengaruh Keamanan Transaksi Terhadap Minat Menggunakan

Hasil penelitian yang diperoleh mengenai pengaruh keamanan transaksi terhadap minat menggunakan *e-wallet* pada aplikasi DANA adalah dari hasil uji hipotesis secara parsial yang dilakukan menunjukkan bahwa nilai thitung keamanan transaksi sebesar 1,265 dan ttabel dengan $\alpha = 5\%$ diketahui sebesar 1,985. Dengan demikian thitung lebih kecil dari ttabel ($1,265 < 1,985$) dan nilai signifikansi sebesar 0,209 (lebih besar dari 0,05) artinya H_0 diterima dan H_a ditolak. Berdasarkan hasil tersebut, didapat kesimpulan bahwa H_0 diterima dan H_a ditolak, hal ini menunjukkan bahwa secara parsial keamanan transaksi tidak berpengaruh terhadap minat menggunakan *e-wallet* pada aplikasi DANA.

Hasil analisis ini menunjukkan bahwa keamanan transaksi tidak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan. Dapat dilihat berdasarkan hasil yang diperoleh pada tabel 4.6 jawaban responden dengan nilai rata-rata skor tertinggi 4,28 dapat dilihat pada pernyataan “Aplikasi DANA sudah diawasi OJK”

dengan mayoritas responden sebesar 56% menjawab setuju. Artinya bahwa DANA sebagai layanan *e-wallet* telah mendapatkan pengawasan dan regulasi dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK), lembaga yang bertanggung jawab atas pengawasan sektor keuangan di Indonesia. Pengawasan ini memberikan kepercayaan tambahan bahwa DANA mematuhi standar hukum dan regulasi yang berlaku, serta beroperasi dengan tingkat keamanan dan transparansi yang tinggi. Berdasarkan hasil yang diperoleh pada jawaban responden dengan nilai rata-rata skor terendah 3,03 dapat dilihat pada pernyataan “Aplikasi DANA dapat memberikan jaminan keamanan transaksi” dengan mayoritas responden sebesar 38% menjawab tidak setuju. Artinya pengguna merasa bahwa DANA tidak mampu memastikan bahwa transaksi yang dilakukan melalui aplikasinya akan sepenuhnya aman. Pernyataan ini mencerminkan kekhawatiran atau ketidakpercayaan terhadap kemampuan DANA untuk melindungi data dan transaksi pengguna dari potensi risiko seperti penipuan, peretasan, atau kehilangan data. Meskipun DANA belum mampu menjamin bahwa transaksi yang dilakukan akan sepenuhnya aman, namun pengguna merasa yakin dan percaya dengan perlindungan dan regulasi dari Otoriter Jasa Keuangan (OJK) yang akan membantu mereka jika terjadi kendala dalam hal keamanan pada aplikasi DANA. Dengan demikian, pengguna merasa yakin bahwa DANA adalah platform yang dapat diandalkan dan aman untuk digunakan.

Keyakinan ini dapat mengurangi kekhawatiran pengguna terhadap keamanan aplikasi DANA sehingga tidak mempengaruhi minat pengguna untuk menggunakan aplikasi DANA.

Keamanan transaksi juga merupakan salah satu komponen penting karena keamanan transaksi juga akan menjadi pertimbangan bagi pengguna, sehingga pengguna perlu melakukan pertimbangan khusus untuk menentukan keamanan transaksi tersebut.

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan salah satu teori. Menurut Saputri & Sukresna (2022) Keamanan merupakan salah satu aspek yang paling penting dalam sebuah informasi teknologi. Keamanan dompet digital merupakan bagaimana dapat mencegah adanya penipuan atau paling tidak mengetahui adanya penipuan di sebuah sistem yang berbasis informasi, di mana informasi tersebut tidak memiliki arti fisik. maka dari itu keamanan sangatlah penting dan berpengaruh terhadap minat menggunakan.

Namun hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Gendis Chintia Luna, Eka Sudarusman (2023) “Pengaruh Keamanan, Convenience Risk dan Persepsi Risiko Produk terhadap Minat Beli Online Online pada Situs Jual Beli Shopee” yang menyatakan bahwa keamanan transaksi tidak berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan. Berdasarkan dari hasil penelitian diatas, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa ada kesesuaian antara hasil penelitian dengan penelitian terdahulu, yakni keamanan transaksi

secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan *e-wallet* pada aplikasi DANA.

4.2.7 Pengaruh Pengalaman Pengguna Terhadap Minat Menggunakan

Hasil penelitian yang diperoleh mengenai pengaruh pengalaman pengguna terhadap minat menggunakan *e-wallet* pada aplikasi DANA adalah dari hasil uji hipotesis secara parsial yang dilakukan menunjukkan bahwa nilai thitung pengalaman pengguna sebesar -0,365 dan ttabel dengan $\alpha = 5\%$ diketahui sebesar 1,985. Dengan demikian thitung lebih kecil dari ttabel ($-0,365 < 1,985$) dan nilai signifikansi sebesar 0,716 (lebih besar dari 0,05) artinya H_0 diterima dan H_a ditolak. Berdasarkan hasil tersebut, didapat kesimpulan bahwa H_0 diterima dan H_a ditolak, hal ini menunjukkan bahwa secara parsial pengalaman pengguna tidak berpengaruh positif terhadap minat menggunakan *e-wallet* pada aplikasi DANA.

Hasil analisis ini menunjukkan bahwa pengalaman pengguna tidak memiliki pengaruh terhadap minat menggunakan. Dapat dilihat pada hasil data analisis deskriptif jawaban responden pada tabel 4.7 dengan nilai rata-rata skor tertinggi 4,25 dapat dilihat dalam indikator *think* (berpikir) pada pernyataan “Struktur menu dan fitur dalam aplikasi DANA disusun secara logis sehingga memudahkan pengguna menemukan fitur yang diinginkan” dengan mayoritas responden sebesar 54% menjawab setuju. Artinya pengguna merasa bahwa tata letak dan pengaturan menu serta fitur aplikasi DANA disusun dengan

cara yang sistematis dan teratur, sehingga pengguna dapat dengan cepat dan mudah menemukan fitur yang dicari tanpa kesulitan. Dengan penyusunan yang logis, DANA dapat meningkatkan efisiensi dalam penggunaan sehingga memberikan pengalaman positif pada penggunanya. Pernyataan ini mencerminkan kepuasan pengguna terhadap identitas visual DANA yang disediakan. Hal ini menggambarkan bahwa pengalaman pengguna sudah terbiasa dengan pengalaman kognitif yang memberikan kemudahan pada fitur dalam aplikasi DANA. Dan Berdasarkan hasil yang diperoleh pada jawaban responden dengan nilai rata-rata skor terendah 2,96 dapat dilihat pada pernyataan “Saya merasa intruksi cara menggunakan fitur-fitur pada aplikasi DANA mudah dipahami” dengan mayoritas responden sebesar 42% menjawab tidak setuju. Artinya pengguna berpikir bahwa intruksi yang diberikan oleh aplikasi DANA tidak cukup jelas dan membingungkan. Pengguna masih mengaami kesulitan dalam memahami langkah-langkah yang harus diambil saat melakukan transaksi. Kesulitan ini bisa disebabkan oleh pemilihan kata yang sulit dipahami atau kurangnya penjelasan yang rinci dalam aplikasi DANA akibatnya pengguna membutuhkan waktu lebih lama untuk memahami langkah-langkah pada aplikasi DANA. Hal ini menciptakan pengalaman kognitif yang kurang baik pada pengguna aplikasi DANA yang mencerminkan adanya kesulitan dalam menggunakan fitur pada aplikasi *e-wallet* DANA.

Namun hal ini tidak cukup untuk mempengaruhi minat pengguna karena DANA memiliki fitur-fitur yang dibutuhkan pengguna seperti pembayaran tagihan listrik, pembayaran BPJS Kesehatan, BPJS Ketenagakerjaan, pembayaran Asuransi dan masih banyak lagi sehingga pengalaman kognitif yang dirasakan oleh pengguna tidak lagi mempengaruhi minat pengguna dalam menggunakan aplikasi DANA.

Pengalaman pengguna dapat menjadi satu dari sekian banyak faktor keberhasilan sebuah perusahaan dalam memberikan pengalaman yang terbaik kepada pengguna *e-wallet* pada aplikasi DANA dimana pengguna memiliki pengalaman yang baik dalam menggunakan aplikasi DANA dapat meningkatkan minat pengguna agar terus tetap setia menggunakan *e-wallet* pada aplikasi DANA. Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan salah satu teori. Menurut Morasa et al (2022) Pengalaman pelanggan adalah kegiatan yang mampu menyentuh emosional konsumen secara langsung sehingga menciptakan citra merek yang positif didukung dengan kualitas produk yang disajikan telah memberi pengaruh kepada konsumen sampai mampu menciptakan sikap loyal pelanggan kepada perusahaan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Candy Supriady dan Octavianus Halik (2020) yang menyatakan bahwa pengalaman pengguna tidak berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan. Berdasarkan dari hasil

penelitian diatas, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa ada kesesuaian antara hasil penelitian dengan penelitian terdahulu, yakni pengalaman pengguna secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan *e-wallet* pada aplikasi DANA.

4.2.8 Pengaruh *E-Service Quality*, Keamanan Transaksi Dan Pengalaman Pengguna Terhadap Minat Menggunakan.

Hasil penelitian yang diperoleh mengenai pengaruh *e-service quality*, keamanan transaksi dan pengalaman pengguna secara bersamaan terhadap minat menggunakan *e-wallet* pada aplikasi DANA adalah hasil uji hipotesis secara simultan yang menunjukkan bahwa dari hasil uji ANOVA (*Analysis Of Variance*) menunjukkan nilai Fhitung sebesar 46,120 dengan tingkat signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$), sedangkan Ftabel diketahui sebesar 2,70. Berdasarkan hasil tersebut dapat diketahui bahwa Fhitung lebih besar dari Ftabel ($46,120 > 2,70$), sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa *e-service quality*, keamanan transaksi dan pengalaman pengguna secara simultan berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan *e-wallet* pada aplikasi DANA.

Minat menggunakan adalah sesuatu yang timbul setelah menerima rangsangan dari produk / jasa yang dilihatnya, lalu muncul keinginan untuk menggunakannya, (Kotler , 2012).

Untuk meningkatkan minat menggunakan tergantung dari *e-service quality*, keamanan transaksi dan pengalaman pengguna,

dimana keamanan transaksi merupakan komponen penting bagi pengguna, sebelum memutuskan untuk menggunakan aplikasi *e-wallet* DANA akan membandingkan keamanan transaksi dengan *e-service quality* yang diberikan. Pengalaman pengguna merupakan bentuk penilaian yang dirasakan.

Minat menggunakan dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu *e-service quality*, keamanan transaksi dan pengalaman pengguna. Pengguna yang yakin atau memiliki kepercayaan tinggi terhadap keamanan yang diberikan, *e-service quality* yang diberikan baik, dan pengalaman pengguna yang berkesan baik kepada pengguna sehingga dapat meningkatkan minat menggunakan *e-wallet* pada aplikasi DANA.

Menurut Tjiptono dan Chandra (2020) menjelaskan bahwa kualitas *e-services* merupakan model kualitas layanan online yang sangat komprehensif dan terintegrasi.

Selain teori, kita juga dapat melihat dari hasil penelitian pada aplikasi DANA dimana *e-service quality* yang diberikan DANA kepada pengguna dengan pelayanan yang baik sehingga berdampak kepada tingkat minat menggunakan yang tinggi. Oleh karena itu *e-service quality* sangat lah penting bagi perusahaan dimana akan berdampak kepada pengguna yang menggunakan DANA sebagai *e-wallet* digital.

Menurut Sunyonto (2014) Keamanan, aman terhadap adanya kemungkinan terjadinya bahaya, risiko dan keraguan. Aspek ini memiliki cakupan baik yang bersifat fisik ataupun finansial maupun privasi. Memberikan kepastian keamanan serta privasi dalam aktivitas transaksi secara online adalah suatu hal yang sangat penting. Selain *e-service quality*, keamanan transaksi kita juga dapat melihat dari hasil penelitian pada DANA dimana keamanan transaksi yang diberikan kepada pengguna sudah aman sehingga berdampak kepada tingkat minat menggunakan. Oleh karena itu keamanan transaksi sangatlah penting bagi pengguna sehingga berdampak kepada pengguna yang menggunakan DANA sebagai *e-wallet* digital.

Menurut Morasa et al (2022) Pengalaman pelanggan adalah kegiatan yang mampu menyentuh emosional konsumen secara langsung sehingga menciptakan citra merek yang positif didukung dengan kualitas produk yang disajikan telah memberi pengaruh kepada konsumen sampai mampu menciptakan sikap loyal pelanggan kepada perusahaan.

Selain *e-service quality* dan keamanan transaksi kita juga dapat melihat dari hasil penelitian pada DANA dimana pengalaman pengguna yang diberikan kepada pengguna sudah baik sehingga dapat meningkatkan minat menggunakan. Oleh karena itu pengalaman pengguna sangatlah penting bagi pengguna dimana akan berdampak kepada tingkat menggunakan DANA sebagai *e-wallet* digital.