



Pengaruh keamanan transaksi dan kualitas layanan terhadap keputusan menggunakan e-wallet pada mahasiswa Universitas Lembah Dempo

The influence of transaction security and service quality on the decision to use e-wallets among students at Lembah Dempo University

Rosalinda Tri Septiani*, Elvera, Nurlela

Program Studi Manajemen, Universitas Lembah Dempo, Pagar Alam, Indonesia

Abstrak

Tujuan – Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh keamanan transaksi dan kualitas layanan terhadap keputusan menggunakan e-wallet pada mahasiswa Universitas Lembah Dempo.

Desain/metodologi/pendekatan – Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif asosiatif. Data primer dikumpulkan melalui kuesioner terhadap 87 responden mahasiswa yang dipilih dengan teknik accidental sampling, kemudian dianalisis menggunakan regresi linear berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi dengan bantuan IBM SPSS.

Temuan – Secara parsial, keamanan transaksi tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan menggunakan e-wallet (t hitung = 0,259; sig. = 0,796), sedangkan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan (t hitung = 6,039; sig. = 0,000). Secara simultan, kedua variabel berpengaruh signifikan (F hitung = 68,894; sig. = 0,000), dengan koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,621 atau 62,1%. Kualitas layanan menjadi variabel yang paling dominan.

Keterbatasan penelitian – Penelitian ini terbatas pada dua variabel bebas dan satu populasi kampus, serta belum melengkapi uji asumsi klasik secara menyeluruh, sehingga generalisasinya memerlukan kehati-hatian.

Implikasi – Secara praktis, penyedia e-wallet perlu memprioritaskan peningkatan kualitas layanan karena faktor inilah yang paling menentukan keputusan mahasiswa, sementara aspek keamanan yang telah dianggap standar tidak lagi menjadi pembeda utama.

Kebaruan – Berbeda dari mayoritas studi terdahulu yang menemukan keamanan transaksi sebagai penentu utama, penelitian ini justru menemukan keamanan tidak signifikan pada konteks mahasiswa di perguruan tinggi daerah, sebuah anomali yang memperkaya pemahaman tentang pergeseran prioritas pengguna e-wallet.

Kata Kunci: Keamanan Transaksi, Kualitas Layanan, Keputusan Menggunakan E-Wallet

Abstract

Purpose – This study aims to analyze the influence of transaction security and service quality on the decision to use e-wallets among students at Universitas Lembah Dempo.

Design/methodology/approach – The study employs an associative quantitative approach. Primary data were collected via questionnaires from 87 student respondents selected using accidental sampling, then analyzed using multiple linear regression, t-tests, F-tests, and the coefficient of determination with the aid of IBM SPSS.

Findings – Individually, transaction security did not significantly influence the decision to use e-wallets (t -count = 0.259; sig. = 0.796), whereas service quality had a positive and significant influence (t -count = 6.039; sig. = 0.000). Simultaneously, both variables had a significant influence (F -count = 68.894; sig. = 0.000), with a coefficient of determination (R^2) of 0.621 or 62.1%. Service quality emerged as the most dominant variable.

Research limitations – *This study is limited to two independent variables and a single campus population; furthermore, it did not fully conduct all classical assumption tests, so generalizations should be made with caution.*

Implications – *Practically, e-wallet providers need to prioritize improving service quality, as this factor is the primary determinant of student decisions, whereas security—now considered a standard feature—is no longer a key differentiator.*

Originality – *Unlike most previous studies that identified transaction security as a primary determinant, this study found security insignificant among students at a regional university—an anomaly that enriches understanding of shifting priorities among e-wallet users.*

Keywords: Transaction Security, Service Quality, E-Wallet Usage Decision

Histori Artikel:

Diterima: 6 Juli 2026, Direvisi: 31 Juli 2026, Disetujui: 3 Agustus 2026, Dipublikasikan: 29 September 2026.

*Penulis Korespondensi:

rosalindatris28@gmail.com

DOI:

<https://doi.org/10.60036/jbm.1374>

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan besar dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk pada sistem pembayaran masyarakat. Penggunaan uang tunai secara bertahap mulai beralih ke pembayaran non-tunai yang dinilai lebih praktis, cepat, dan efisien. Inovasi dalam bidang financial technology (fintech) melahirkan berbagai layanan keuangan digital, salah satunya adalah electronic wallet atau e-wallet yang memungkinkan pengguna menyimpan dan melakukan transaksi secara elektronik melalui perangkat digital seperti smartphone dan komputer (Chusnah et al., 2020).

Di Indonesia, penggunaan e-wallet mengalami pertumbuhan yang sangat pesat seiring meningkatnya penetrasi internet dan penggunaan perangkat seluler. Berdasarkan laporan East Ventures tahun 2022, e-wallet menjadi metode pembayaran digital yang paling banyak digunakan oleh masyarakat Indonesia dengan tingkat penggunaan mencapai 81%. Kondisi ini menunjukkan bahwa masyarakat semakin menerima pembayaran digital sebagai bagian dari aktivitas ekonomi sehari-hari, mulai dari belanja daring, pembayaran tagihan, transportasi, hingga transaksi di berbagai merchant.

Meningkatnya penggunaan e-wallet tidak terlepas dari berbagai faktor yang memengaruhi keputusan pengguna. Salah satu faktor yang sering menjadi perhatian adalah keamanan transaksi. Keamanan transaksi berkaitan dengan kemampuan sistem dalam melindungi data pribadi dan informasi keuangan pengguna melalui mekanisme enkripsi, autentikasi, dan perlindungan terhadap akses tidak sah. Pengguna cenderung akan lebih percaya menggunakan layanan digital apabila merasa bahwa data dan saldo mereka terlindungi dengan baik (Novita & Parhusip, 2024).

Selain keamanan, kualitas layanan juga menjadi faktor penting dalam menentukan keputusan penggunaan e-wallet. Kualitas layanan mencakup kemudahan penggunaan aplikasi, kecepatan proses transaksi, keandalan sistem, serta kemampuan penyedia layanan dalam memberikan bantuan kepada pengguna ketika mengalami kendala. Menurut Algifari (2022), kualitas layanan yang baik akan meningkatkan kepuasan dan mendorong pengguna untuk terus menggunakan suatu produk atau jasa.

Mahasiswa merupakan kelompok yang sangat dekat dengan teknologi digital dan memiliki intensitas penggunaan e-wallet yang tinggi. Aktivitas pembayaran kuliah, pembelian kebutuhan sehari-hari, transportasi, hingga hiburan banyak dilakukan melalui aplikasi

pembayaran digital. Namun demikian, tidak semua mahasiswa memiliki tingkat kepercayaan dan pengalaman yang sama dalam menggunakan *e-wallet*. Sebagian mahasiswa merasa nyaman dan percaya terhadap layanan digital, sementara sebagian lainnya masih memiliki keraguan terkait keamanan maupun kualitas layanan yang diberikan.

Universitas Lembah Dempo memiliki jumlah mahasiswa aktif sebanyak 648 orang pada tahun 2026 yang terdiri dari berbagai program studi. Kondisi ini memberikan gambaran bahwa mahasiswa Universitas Lembah Dempo merupakan populasi yang relevan untuk meneliti faktor-faktor yang memengaruhi keputusan penggunaan *e-wallet*. Penelitian mengenai keamanan transaksi dan kualitas layanan terhadap keputusan menggunakan *e-wallet* pada mahasiswa Universitas Lembah Dempo masih relatif terbatas, sehingga penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi akademik maupun praktis bagi pengembangan layanan pembayaran digital.

Sejumlah penelitian terdahulu telah mengkaji faktor-faktor yang memengaruhi keputusan penggunaan *e-wallet*. Meiliana dan Sari (2024) serta Fadhlana, Susilowati, dan Kuspriatni (2023) menemukan bahwa keamanan bertransaksi berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan *e-wallet*, sementara Novita dan Parhusip (2024) menegaskan peran penting *e-service quality* dan keamanan transaksi dalam membentuk minat penggunaan. Savitri dan Purwanti (2022) maupun Hawari dan Harahap (2023) juga menempatkan kualitas layanan sebagai determinan utama kepuasan dan keputusan pengguna layanan digital. Mayoritas studi tersebut konsisten menemukan keamanan sebagai faktor yang berpengaruh signifikan.

Meskipun demikian, sebagian besar penelitian tersebut dilakukan dalam konteks pengguna di kota besar atau platform *e-wallet* tertentu, dan cenderung menyimpulkan keamanan sebagai penentu utama. Kajian yang secara khusus menyoroti mahasiswa di perguruan tinggi daerah—yang memiliki karakteristik dan pola penggunaan tersendiri—masih terbatas. Di sinilah celah penelitian ini. Selain menguji ulang pengaruh kedua variabel pada konteks yang berbeda, penelitian ini penting karena berpotensi mengungkap pola yang tidak selalu sejalan dengan temuan terdahulu, khususnya menyangkut sejauh mana keamanan transaksi masih menjadi pertimbangan dominan bagi mahasiswa yang telah terbiasa menggunakan *e-wallet* dalam keseharian.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh keamanan transaksi dan kualitas layanan terhadap keputusan menggunakan *e-wallet* pada mahasiswa Universitas Lembah Dempo.

LANDASAN TEORI

Keamanan Transaksi

Keamanan transaksi merupakan salah satu aspek penting dalam penyelenggaraan layanan keuangan digital. Dalam penggunaan *e-wallet*, keamanan transaksi mengacu pada kemampuan sistem dalam melindungi informasi pribadi, data keuangan, serta aktivitas transaksi pengguna dari berbagai bentuk penyalahgunaan, pencurian data, maupun akses oleh pihak yang tidak berwenang. Tingkat keamanan yang tinggi akan meningkatkan rasa percaya pengguna sehingga mereka merasa nyaman dalam melakukan transaksi secara digital.

Menurut Novita dan Parhusip (2024), keamanan transaksi adalah kemampuan suatu sistem pembayaran digital untuk memberikan perlindungan terhadap informasi pengguna melalui mekanisme autentikasi, enkripsi data, serta pengendalian akses sehingga mampu meminimalkan risiko penyalahgunaan informasi dan kerugian finansial. Keamanan yang baik tidak hanya berfungsi melindungi data pengguna, tetapi juga membangun kepercayaan terhadap penyedia layanan pembayaran digital.

Dalam perspektif perilaku konsumen, persepsi terhadap keamanan merupakan salah satu faktor yang memengaruhi keputusan seseorang dalam mengadopsi teknologi baru. Semakin

tinggi tingkat keamanan yang dirasakan pengguna, semakin besar pula keyakinan mereka untuk melakukan transaksi melalui sistem pembayaran digital. Sebaliknya, apabila pengguna merasa terdapat risiko kehilangan data atau dana, maka kecenderungan menggunakan layanan tersebut akan menurun.

Keamanan transaksi pada *e-wallet* umumnya diwujudkan melalui berbagai fitur seperti penggunaan *Personal Identification Number* (PIN), autentikasi biometrik, *One-Time Password* (OTP), teknologi enkripsi, verifikasi identitas pengguna, serta sistem pemantauan aktivitas transaksi secara *real-time*. Berbagai fitur tersebut bertujuan memberikan perlindungan terhadap akun pengguna sekaligus menjaga kerahasiaan data pribadi selama proses transaksi berlangsung.

Dalam penelitian ini, variabel keamanan transaksi diukur menggunakan indikator yang dikembangkan oleh Novita dan Parhusip (2024), yaitu kerahasiaan data, keandalan sistem, dan proteksi transaksi. Ketiga indikator tersebut digunakan untuk mengukur persepsi mahasiswa mengenai tingkat keamanan layanan *e-wallet* yang mereka gunakan.

Kualitas Layanan

Kualitas layanan merupakan kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan serta kebutuhan konsumen melalui pelayanan yang diberikan secara konsisten. Pada layanan berbasis digital, kualitas layanan tidak hanya berkaitan dengan interaksi antara penyedia jasa dan pengguna, tetapi juga mencakup kualitas sistem, kemudahan penggunaan aplikasi, kecepatan layanan, serta kemampuan sistem dalam memberikan pengalaman transaksi yang memuaskan.

Menurut Wyckof dalam Algifari (2022), kualitas layanan adalah tingkat keunggulan suatu layanan yang diharapkan serta kemampuan perusahaan dalam mengendalikan kualitas tersebut untuk memenuhi kebutuhan dan harapan konsumen. Semakin tinggi kualitas layanan yang dirasakan pelanggan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan dan loyalitas terhadap produk atau jasa yang digunakan.

Pada layanan *e-wallet*, kualitas layanan dapat diwujudkan melalui aplikasi yang mudah digunakan, proses transaksi yang cepat, sistem yang stabil, serta layanan bantuan pelanggan yang responsif ketika pengguna mengalami kendala. Kualitas layanan yang baik mampu menciptakan pengalaman penggunaan yang positif sehingga mendorong pengguna untuk terus menggunakan aplikasi tersebut dalam aktivitas transaksi sehari-hari.

Wardhana (2024) menjelaskan bahwa kualitas layanan pada era digital tidak hanya ditentukan oleh kualitas interaksi antara perusahaan dan pelanggan, tetapi juga oleh kualitas sistem elektronik (*e-service quality*) yang mampu memberikan kemudahan, kecepatan, keandalan, keamanan, dan kenyamanan selama proses pelayanan berlangsung. Oleh karena itu, penyedia layanan *e-wallet* dituntut untuk terus meningkatkan kualitas layanan agar mampu mempertahankan kepuasan serta kepercayaan pengguna.

Dalam penelitian ini, kualitas layanan diukur menggunakan indikator yang mengacu pada konsep Algifari (2022), yaitu volume transaksi, pengguna aktif, serta kemitraan dan integrasi layanan. Ketiga indikator tersebut digunakan untuk menggambarkan kualitas layanan *e-wallet* yang dirasakan oleh mahasiswa Universitas Lembah Dempo.

Keputusan Menggunakan E-wallet

Keputusan menggunakan merupakan proses yang dilakukan seseorang dalam menentukan pilihan untuk menggunakan suatu produk atau layanan berdasarkan berbagai pertimbangan yang dianggap mampu memberikan manfaat sesuai kebutuhan. Dalam konteks pembayaran digital, keputusan menggunakan *e-wallet* merupakan hasil evaluasi pengguna terhadap berbagai atribut layanan, seperti kemudahan penggunaan, keamanan transaksi, kualitas layanan, manfaat yang diperoleh, serta kepercayaan terhadap penyedia layanan.

Menurut Suryanto et al. (2023), *e-wallet* merupakan teknologi yang memungkinkan pengguna menyimpan dana secara digital serta melakukan berbagai transaksi keuangan melalui perangkat elektronik. Kehadiran *e-wallet* memberikan alternatif pembayaran yang lebih praktis dibandingkan dengan penggunaan uang tunai maupun kartu pembayaran konvensional.

Keputusan seseorang dalam menggunakan *e-wallet* dipengaruhi oleh berbagai faktor internal maupun eksternal. Faktor internal meliputi persepsi manfaat, persepsi kemudahan, pengalaman penggunaan, serta tingkat kepercayaan terhadap teknologi. Sementara itu, faktor eksternal meliputi kualitas layanan, promosi, pengaruh lingkungan sosial, perkembangan teknologi, dan tingkat keamanan sistem pembayaran digital.

Dalam penelitian ini, keputusan menggunakan *e-wallet* diukur berdasarkan indikator yang dikembangkan oleh Suryanto et al. (2023), yaitu ketersediaan dan kepopuleran layanan, fitur dan fungsi aplikasi, keamanan, kompatibilitas dan integrasi, biaya dan tarif, dukungan pelanggan, serta reputasi dan kepercayaan terhadap penyedia layanan. Indikator-indikator tersebut digunakan untuk menggambarkan tingkat keputusan mahasiswa Universitas Lembah Dempo dalam memilih dan menggunakan *e-wallet* sebagai alat pembayaran digital.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Penelitian asosiatif bertujuan untuk mengetahui hubungan maupun pengaruh antara dua variabel atau lebih sehingga dapat menjelaskan hubungan sebab-akibat antarvariabel yang diteliti (Elvera & Astarina, 2021). Dalam penelitian ini, pendekatan tersebut digunakan untuk menganalisis pengaruh keamanan transaksi dan kualitas layanan terhadap keputusan mahasiswa Universitas Lembah Dempo untuk menggunakan *e-wallet*.

Penelitian dilaksanakan di Universitas Lembah Dempo yang berlokasi di Kota Pagar Alam, Sumatera Selatan. Waktu pelaksanaan penelitian berlangsung dari Januari hingga Mei 2026. Populasi penelitian adalah seluruh mahasiswa aktif Universitas Lembah Dempo tahun akademik 2026 yang berjumlah 648 mahasiswa. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *non-probability sampling* dengan metode *accidental sampling*, yaitu responden dipilih berdasarkan kemudahan ditemui oleh peneliti dan memenuhi karakteristik sebagai pengguna *e-wallet*. Adapun besaran sampel minimal ditetapkan dengan mengacu pada perhitungan rumus Slovin pada tingkat kesalahan 10% sebagai pedoman kecukupan jumlah responden, yang menghasilkan angka minimal 87 responden. Perlu ditegaskan bahwa rumus Slovin di sini hanya digunakan sebagai acuan penetapan jumlah minimal sampel agar memadai secara statistik, bukan sebagai dasar penarikan sampel acak; pemilihan responden tetap dilakukan secara acak sesuai keterjangkauan di lapangan. Dengan demikian, penelitian ini memperoleh 87 responden yang memenuhi kriteria sebagai pengguna *e-wallet* di lingkungan Universitas Lembah Dempo.

Jenis data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh secara langsung melalui penyebaran kuesioner kepada mahasiswa pengguna *e-wallet*. Selain itu, penelitian juga memanfaatkan data sekunder yang diperoleh melalui studi pustaka berupa buku, jurnal ilmiah, dan berbagai referensi yang berkaitan dengan variabel penelitian. Teknik pengumpulan data primer dalam penelitian ini dilakukan sepenuhnya melalui penyebaran kuesioner, sedangkan studi pustaka digunakan untuk mendukung penyusunan landasan teori dan instrumen penelitian.

Instrumen penelitian menggunakan kuesioner dengan skala Likert lima tingkat, yaitu skor 5 untuk jawaban sangat setuju, skor 4 untuk setuju, skor 3 untuk netral, skor 2 untuk tidak setuju, dan skor 1 untuk sangat tidak setuju. Skala tersebut digunakan untuk mengukur persepsi responden terhadap setiap indikator variabel penelitian.

Variabel keamanan transaksi diukur berdasarkan indikator yang dikembangkan oleh Novita dan Parhusip (2024), meliputi kerahasiaan data, keandalan sistem, dan proteksi transaksi.

Variabel kualitas layanan mengacu pada konsep Wyckof dalam Algifari (2022) yang terdiri atas volume transaksi, pengguna aktif, serta kemitraan dan integrasi layanan. Sementara itu, variabel keputusan menggunakan *e-wallet* diukur berdasarkan indikator yang dikemukakan oleh Suryanto et al. (2023), yaitu ketersediaan dan kepopuleran, fitur dan fungsi, keamanan, kompatibilitas dan integrasi, biaya dan tarif, dukungan pelanggan, serta reputasi dan kepercayaan.

Analisis data dilakukan menggunakan perangkat lunak IBM SPSS. Tahapan analisis meliputi uji validitas menggunakan *Pearson Correlation*, uji reliabilitas menggunakan *Cronbach's Alpha*, analisis regresi linear berganda, koefisien determinasi (R^2), uji parsial (*t-test*), dan uji simultan (*F-test*). Uji validitas digunakan untuk memastikan setiap indikator mampu mengukur variabel penelitian secara tepat, sedangkan uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui tingkat konsistensi instrumen penelitian. Analisis regresi linear berganda digunakan untuk menguji besarnya pengaruh keamanan transaksi dan kualitas layanan terhadap keputusan menggunakan *e-wallet*. Selanjutnya, uji *t* digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen secara parsial, sedangkan uji *F* digunakan untuk menguji pengaruh kedua variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen.

Perlu dikemukakan bahwa tahapan analisis dalam penelitian ini belum mencakup uji asumsi klasik secara menyeluruh, khususnya uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas, yang idealnya menyertai analisis regresi linear berganda. Untuk model dengan dua variabel independen, uji multikolinearitas melalui nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) penting guna memastikan tidak terdapat korelasi yang terlalu tinggi antarvariabel bebas, sementara uji normalitas dan heteroskedastisitas diperlukan untuk memastikan terpenuhinya asumsi kenormalan residual dan kehomogenan varians. Ketidadaan pengujian tersebut menjadi salah satu keterbatasan metodologis penelitian ini, sehingga interpretasi hasil regresi perlu dimaknai dengan kehati-hatian. Penelitian selanjutnya disarankan untuk melengkapi seluruh uji asumsi klasik tersebut sebelum interpretasi koefisien regresi agar kesimpulan yang dihasilkan lebih kuat secara statistik.

HASIL PENELITIAN

Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui kemampuan setiap butir pernyataan dalam mengukur variabel penelitian secara tepat. Pengujian menggunakan metode *Pearson Correlation* dengan membandingkan nilai *r* hitung terhadap *r* tabel. Pada penelitian ini, nilai *r* tabel sebesar 0,210, sehingga suatu item dinyatakan valid apabila memiliki nilai *r* hitung > 0,210.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Variabel Keamanan Transaksi (X_1)

Butir	<i>r</i> Hitung	<i>r</i> Tabel	Keterangan
X1.1	0,722	0,210	Valid
X1.2	0,761	0,210	Valid
X1.3	0,747	0,210	Valid
X1.4	0,823	0,210	Valid
X1.5	0,804	0,210	Valid
X1.6	0,869	0,210	Valid
X1.7	0,790	0,210	Valid
X1.8	0,830	0,210	Valid
X1.9	0,789	0,210	Valid

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS (2026)

Berdasarkan Tabel 1, diketahui bahwa seluruh indikator variabel Keamanan Transaksi memiliki nilai r hitung lebih besar daripada r tabel (0,210). Dengan demikian seluruh item pernyataan dinyatakan valid sehingga layak digunakan sebagai instrumen penelitian.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan (X_2)

Butir	r Hitung	r Tabel	Keterangan
X2.1	0,856	0,210	Valid
X2.2	0,779	0,210	Valid
X2.3	0,824	0,210	Valid
X2.4	0,840	0,210	Valid
X2.5	0,819	0,210	Valid
X2.6	0,896	0,210	Valid
X2.7	0,829	0,210	Valid
X2.8	0,773	0,210	Valid
X2.9	0,675	0,210	Valid

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS (2026)

Berdasarkan Tabel 2, dapat diketahui bahwa seluruh indikator variabel Kualitas Layanan mempunyai nilai r hitung yang lebih besar dibandingkan r tabel sebesar 0,210. Hasil tersebut menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan memenuhi kriteria validitas sehingga dapat digunakan pada tahap analisis berikutnya.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Menggunakan E-wallet (Y)

Butir	r Hitung	r Tabel	Keterangan
Y1	0,751	0,210	Valid
Y2	0,744	0,210	Valid
Y3	0,799	0,210	Valid
Y4	0,790	0,210	Valid
Y5	0,814	0,210	Valid
Y6	0,787	0,210	Valid
Y7	0,822	0,210	Valid
Y8	0,799	0,210	Valid
Y9	0,734	0,210	Valid
Y10	0,811	0,210	Valid
Y11	0,895	0,210	Valid
Y12	0,859	0,210	Valid
Y13	0,811	0,210	Valid
Y14	0,716	0,210	Valid
Y15	0,715	0,210	Valid
Y16	0,764	0,210	Valid
Y17	0,744	0,210	Valid
Y18	0,823	0,210	Valid
Y19	0,839	0,210	Valid
Y20	0,843	0,210	Valid
Y21	0,490	0,210	Valid

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS (2026)

Hasil pengujian pada Tabel 3 menunjukkan bahwa seluruh indikator variabel Keputusan Menggunakan E-wallet memiliki nilai r hitung di atas r tabel (0,210). Oleh karena itu, seluruh butir

pernyataan dinyatakan valid dan mampu mengukur variabel keputusan menggunakan *e-wallet* secara tepat.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui tingkat konsistensi instrumen penelitian. Instrumen dinyatakan reliabel apabila memiliki nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,60.

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Jumlah Item	Keterangan
Keamanan Transaksi (X_1)	0,924	9	Reliabel
Kualitas Layanan (X_2)	0,932	9	Reliabel
Keputusan Menggunakan <i>E-wallet</i> (Y)	0,971	21	Reliabel

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS (2026)

Berdasarkan Tabel 4, diketahui bahwa seluruh variabel penelitian memiliki nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,60. Variabel Keamanan Transaksi memperoleh nilai sebesar 0,924, Kualitas Layanan sebesar 0,932, dan Keputusan Menggunakan *E-wallet* sebesar 0,971. Hasil tersebut menunjukkan bahwa seluruh instrumen penelitian memiliki tingkat konsistensi yang sangat baik sehingga layak digunakan dalam analisis regresi.

Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh Keamanan Transaksi dan Kualitas Layanan terhadap Keputusan Menggunakan *E-wallet*.

Tabel 5. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Variabel	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
Konstanta	23,755	5,524	—	4,301	0,000
Keamanan Transaksi	0,071	0,274	0,033	0,259	0,796
Kualitas Layanan	1,659	0,275	0,760	6,039	0,000

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS (2026)

Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 23,755 + 0,071X_1 + 1,659X_2 + e$$

Persamaan tersebut menunjukkan bahwa nilai konstanta sebesar 23,755 mengindikasikan bahwa apabila variabel Keamanan Transaksi dan Kualitas Layanan dianggap konstan, maka nilai Keputusan Menggunakan *E-wallet* sebesar 23,755.

Perlu dijelaskan bahwa skor setiap variabel dalam penelitian ini dihitung sebagai *total skor* dari seluruh butir pernyataan pada masing-masing variabel, bukan rata-rata (*mean*) per butir. Hal inilah yang menyebabkan nilai konstanta tampak besar (23,755) dan koefisien Kualitas Layanan bernilai lebih dari satu (1,659). Dengan skema penskoran total, koefisien 1,659 berarti setiap kenaikan satu poin pada total skor Kualitas Layanan diikuti oleh kenaikan 1,659 poin pada total skor Keputusan Menggunakan *E-wallet*, dengan asumsi variabel lain konstan. Oleh karena itu, interpretasi “per satuan” perlu dibaca dalam kerangka total skor, bukan skala Likert per butir. Untuk perbandingan pengaruh antarvariabel yang lebih setara, disarankan penggunaan koefisien terstandarisasi (*standardized beta*) pada penelitian lanjutan, sehingga besaran pengaruh tidak dipengaruhi oleh perbedaan rentang skor tiap variabel.

Koefisien regresi Keamanan Transaksi sebesar 0,071 menunjukkan arah hubungan positif, namun tidak signifikan karena memiliki nilai signifikansi sebesar 0,796 (>0,05). Dengan demikian,

peningkatan keamanan transaksi belum mampu meningkatkan keputusan mahasiswa untuk menggunakan *e-wallet* secara nyata.

Sementara itu, koefisien regresi Kualitas Layanan sebesar 1,659 dengan nilai signifikansi 0,000 ($<0,05$) menunjukkan bahwa Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Menggunakan *E-wallet*. Artinya, semakin baik kualitas layanan yang diberikan, semakin tinggi pula keputusan mahasiswa untuk menggunakan *e-wallet*. Nilai *Standardized Beta* sebesar 0,760 juga menunjukkan bahwa Kualitas Layanan merupakan variabel yang memiliki pengaruh paling dominan dalam penelitian ini.

Uji Koefisien Determinasi (*Coefficient of Determination*)

Uji koefisien determinasi (R^2) bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel independen, yaitu Keamanan Transaksi dan Kualitas Layanan, dalam menjelaskan variasi variabel dependen, yaitu Keputusan Menggunakan *E-wallet*. Semakin besar nilai *R-squared*, semakin besar pula kemampuan model dalam menjelaskan variabel dependen.

Tabel 6. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,788	0,621	0,612	7,834

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS (2026).

Berdasarkan Tabel 6, diperoleh nilai *R Square* sebesar 0,621. Hasil tersebut menunjukkan bahwa Keamanan Transaksi dan Kualitas Layanan secara bersama-sama mampu menjelaskan variasi Keputusan Menggunakan *E-wallet* sebesar 62,1%, sedangkan sisanya sebesar 37,9% dipengaruhi oleh variabel lain di luar model penelitian, seperti promosi, persepsi kemudahan, persepsi manfaat, kepercayaan, maupun faktor sosial.

Nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,612 menunjukkan bahwa setelah dilakukan penyesuaian terhadap jumlah variabel independen dan jumlah sampel, model penelitian masih mampu menjelaskan variasi Keputusan Menggunakan *E-wallet* sebesar 61,2%. Dengan demikian, model regresi yang digunakan memiliki kemampuan yang cukup baik dalam menjelaskan hubungan antarvariabel penelitian.

Uji Hipotesis

Uji Parsial (*t-test*)

Uji parsial (*t-test*) dilakukan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen secara individual.

Tabel 7. Hasil Uji Parsial (*t-test*)

Variabel	B	Beta	t Hitung	Sig.	Keterangan
Keamanan Transaksi (X_1)	0,071	0,033	0,259	0,796	Tidak Signifikan
Kualitas Layanan (X_2)	1,659	0,760	6,039	0,000	Signifikan

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS (2026).

Berdasarkan Tabel 7, variabel Keamanan Transaksi memperoleh nilai *t* hitung sebesar 0,259 dengan nilai signifikansi sebesar 0,796. Nilai tersebut lebih besar dari tingkat signifikansi 0,05 serta nilai *t* hitung lebih kecil dibandingkan *t* tabel (1,663). Dengan demikian, hipotesis pertama (H_1) ditolak, sehingga keamanan transaksi tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan menggunakan *e-wallet* pada mahasiswa Universitas Lembah Dempo.

Sebaliknya, variabel Kualitas Layanan memperoleh nilai *t* hitung sebesar 6,039 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Nilai tersebut lebih kecil dari 0,05 dan *t* hitung lebih besar

daripada t tabel (1,663). Oleh karena itu, hipotesis kedua (H_2) diterima, yang berarti kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menggunakan *e-wallet* pada mahasiswa Universitas Lembah Dempo.

Selain itu, berdasarkan nilai *Standardized Beta*, variabel Kualitas Layanan memiliki nilai sebesar 0,760, jauh lebih besar dibandingkan Keamanan Transaksi yang hanya sebesar 0,033. Hal tersebut menunjukkan bahwa kualitas layanan merupakan variabel yang memberikan pengaruh paling dominan terhadap keputusan mahasiswa dalam menggunakan *e-wallet*.

Uji Simultan (*F-test*)

Uji simultan (*F-test*) digunakan untuk mengetahui apakah seluruh variabel independen secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen.

Tabel 8. Hasil Uji Simultan (*F-test*)

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F Hitung	Sig.
Regresi	8.455,575	2	4.227,788	68,894	0,000
Residual	5.154,770	84	61,366		
Total	13.610,345	86			

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS (2026).

Berdasarkan hasil uji simultan pada Tabel 8, diperoleh nilai F hitung sebesar 68,894 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Nilai tersebut lebih besar daripada F tabel sebesar 2,713, serta nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, hipotesis ketiga (H_3) diterima.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa Keamanan Transaksi dan Kualitas Layanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Menggunakan *E-wallet* pada mahasiswa Universitas Lembah Dempo. Artinya, kedua variabel independen secara bersama-sama mampu menjelaskan perubahan keputusan mahasiswa dalam menggunakan *e-wallet*.

Dengan diterimanya hipotesis ketiga, model regresi yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan layak (*fit*) untuk menjelaskan hubungan antara Keamanan Transaksi, Kualitas Layanan, dan Keputusan Menggunakan *E-wallet*. Temuan ini juga memperlihatkan bahwa meskipun Keamanan Transaksi tidak memberikan pengaruh yang signifikan secara parsial, keberadaannya bersama Kualitas Layanan tetap memberikan kontribusi yang berarti dalam membentuk keputusan penggunaan *e-wallet*.

Pembahasan

Pengaruh Keamanan Transaksi terhadap Keputusan Menggunakan *E-wallet*

Hasil pengujian hipotesis pertama menunjukkan bahwa Keamanan Transaksi tidak berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Menggunakan *E-wallet* pada mahasiswa Universitas Lembah Dempo. Hal tersebut dibuktikan dengan nilai t hitung sebesar 0,259 yang lebih kecil daripada t tabel sebesar 1,663 serta nilai signifikansi sebesar 0,796 yang lebih besar dari 0,05. Dengan demikian, hipotesis pertama yang menyatakan bahwa Keamanan Transaksi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Menggunakan *E-wallet* tidak dapat diterima.

Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa keamanan transaksi belum menjadi faktor utama yang dipertimbangkan mahasiswa dalam menentukan keputusan menggunakan *e-wallet*. Kondisi tersebut dapat terjadi karena sebagian besar responden telah menganggap bahwa fitur keamanan yang disediakan oleh berbagai penyedia *e-wallet*, seperti penggunaan *Personal Identification Number* (PIN), *One-Time Password* (OTP), autentikasi biometrik, serta sistem verifikasi berlapis, telah menjadi standar layanan yang dimiliki oleh setiap aplikasi pembayaran digital. Akibatnya, tingkat keamanan tidak lagi menjadi faktor pembeda dalam menentukan pilihan penggunaan *e-wallet*.

Secara teoritis, Novita dan Parhusip (2024) menjelaskan bahwa keamanan transaksi berfungsi untuk memberikan perlindungan terhadap data pribadi dan informasi keuangan pengguna sehingga mampu meningkatkan rasa aman dalam melakukan transaksi digital. Namun demikian, persepsi keamanan tidak selalu menjadi faktor dominan dalam menentukan keputusan penggunaan suatu teknologi. Ketika seluruh penyedia layanan telah mampu memenuhi standar keamanan yang baik, pengguna cenderung mengalihkan perhatian pada faktor lain yang memberikan manfaat secara langsung, seperti kemudahan penggunaan dan kualitas layanan yang diterima.

Temuan bahwa keamanan transaksi tidak berpengaruh signifikan justru menjadi kontribusi menarik dari penelitian ini, karena berbeda dari mayoritas studi terdahulu. Novita dan Parhusip (2024) serta Meiliana dan Sari (2024), misalnya, menyimpulkan bahwa keamanan transaksi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan maupun minat menggunakan *e-wallet*. Perbedaan hasil ini diduga dipengaruhi oleh karakteristik responden, lingkungan penelitian, serta tingkat pengalaman pengguna dalam memanfaatkan layanan pembayaran digital. Responden pada penelitian ini didominasi oleh mahasiswa yang telah terbiasa menggunakan *e-wallet* dalam aktivitas sehari-hari, sehingga keamanan cenderung dianggap sebagai fasilitas dasar (*hygiene factor*) yang sudah semestinya tersedia pada setiap aplikasi pembayaran digital dan tidak lagi menjadi pembeda dalam pengambilan keputusan. Dengan kata lain, ketika seluruh penyedia layanan dipandang telah memenuhi standar keamanan minimum, faktor yang menonjol dalam menentukan pilihan bergeser ke kualitas layanan. Temuan anomali ini memperkaya pemahaman bahwa pada segmen pengguna muda yang telah matang secara digital, prioritas pertimbangan dapat berbeda dari asumsi umum di literatur.

Dengan demikian, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun keamanan transaksi merupakan aspek penting dalam layanan keuangan digital, keberadaannya belum mampu meningkatkan keputusan mahasiswa Universitas Lembah Dempo untuk menggunakan *e-wallet* secara signifikan.

Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Keputusan Menggunakan E-wallet

Hasil pengujian hipotesis kedua menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menggunakan *e-wallet* pada mahasiswa Universitas Lembah Dempo. Hal tersebut dibuktikan dengan nilai *t* hitung sebesar 6,039 yang lebih besar daripada *t* tabel sebesar 1,663 serta nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil daripada 0,05. Dengan demikian, hipotesis kedua diterima.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas layanan yang diberikan oleh penyedia *e-wallet*, semakin tinggi pula keputusan mahasiswa untuk menggunakan *e-wallet*. Kualitas layanan yang dimaksud meliputi kemudahan penggunaan aplikasi, kecepatan proses transaksi, stabilitas sistem, kemudahan memperoleh bantuan ketika terjadi kendala, serta kenyamanan yang dirasakan pengguna selama melakukan transaksi digital.

Temuan ini sejalan dengan teori kualitas layanan yang dikemukakan oleh Wyckof dalam Algifari (2022), yang menyatakan bahwa kualitas layanan merupakan tingkat keunggulan layanan yang mampu memenuhi harapan konsumen. Apabila kualitas layanan yang diterima sesuai atau bahkan melebihi harapan pengguna, maka akan muncul kepuasan yang selanjutnya mendorong keputusan untuk terus menggunakan layanan tersebut.

Selain itu, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa kualitas layanan merupakan variabel yang paling dominan memengaruhi keputusan menggunakan *e-wallet*. Hal tersebut terlihat dari nilai *Standardized Beta* sebesar 0,760 yang merupakan nilai tertinggi dibandingkan dengan variabel lainnya. Temuan ini menunjukkan bahwa mahasiswa lebih mempertimbangkan manfaat yang dirasakan secara langsung, seperti kemudahan bertransaksi, kecepatan layanan, serta kenyamanan penggunaan aplikasi dibandingkan dengan aspek keamanan transaksi.

Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian Meiliana dan Sari (2024) yang menyimpulkan bahwa fitur layanan berpengaruh positif terhadap keputusan penggunaan *e-wallet* DANA pada mahasiswa. Penelitian Fitriansyah (2025) juga menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki kontribusi yang signifikan dalam meningkatkan keputusan penggunaan *e-wallet* sebagai alat transaksi digital.

Dengan demikian, kualitas layanan menjadi faktor yang paling menentukan dalam meningkatkan keputusan mahasiswa Universitas Lembah Dempo untuk menggunakan *e-wallet*. Oleh karena itu, penyedia layanan pembayaran digital perlu terus meningkatkan kualitas aplikasinya agar mampu memberikan pengalaman transaksi yang lebih mudah, cepat, nyaman, dan efisien.

Pengaruh Keamanan Transaksi dan Kualitas Layanan terhadap Keputusan Menggunakan E-wallet

Hasil pengujian hipotesis ketiga menunjukkan bahwa Keamanan Transaksi dan Kualitas Layanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Menggunakan *E-wallet* pada mahasiswa Universitas Lembah Dempo. Hasil tersebut dibuktikan dengan nilai F hitung sebesar 68,894 yang lebih besar daripada F tabel sebesar 2,713 serta nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil daripada 0,05. Dengan demikian, hipotesis ketiga diterima.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa keputusan mahasiswa dalam menggunakan *e-wallet* tidak hanya dipengaruhi oleh satu faktor, tetapi juga merupakan kombinasi dari berbagai faktor yang saling melengkapi, terutama keamanan transaksi dan kualitas layanan. Meskipun keamanan transaksi tidak memberikan pengaruh yang signifikan secara parsial, keberadaannya tetap memberikan kontribusi ketika dikombinasikan dengan kualitas layanan dalam membentuk keputusan penggunaan *e-wallet*.

Nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,621 menunjukkan bahwa kedua variabel independen mampu menjelaskan variasi Keputusan Menggunakan *E-wallet* sebesar 62,1%, sedangkan sisanya sebesar 37,9% dijelaskan oleh faktor lain di luar model penelitian. Variabel lain tersebut dapat berupa persepsi kemudahan, promosi, persepsi manfaat, kepercayaan, gaya hidup digital, maupun pengaruh sosial yang tidak dianalisis dalam penelitian ini.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian Meiliana dan Sari (2024) yang menyatakan bahwa keamanan dan fitur layanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap keputusan penggunaan *e-wallet* DANA. Demikian pula, Fadhlana, Susilowati, dan Kuspriatni (2023) menemukan bahwa aspek keamanan dan kemudahan bertransaksi turut mendorong keputusan penggunaan *e-wallet*. Kesamaan hasil pada tataran simultan tersebut menunjukkan bahwa kualitas layanan dan keamanan tetap merupakan komponen penting dalam membentuk keputusan penggunaan layanan pembayaran digital, meskipun kontribusi masing-masing variabel dapat berbeda tergantung pada konteks pengguna.

Temuan penelitian ini juga menunjukkan bahwa kualitas layanan merupakan faktor yang paling dominan dalam memengaruhi keputusan mahasiswa untuk menggunakan *e-wallet*. Oleh karena itu, penyedia layanan pembayaran digital tidak hanya perlu menjaga keamanan sistem, tetapi juga harus terus meningkatkan kualitas layanan melalui penyempurnaan fitur aplikasi, peningkatan kecepatan transaksi, stabilitas sistem, kemudahan akses, serta kualitas pelayanan kepada pengguna. Upaya tersebut diharapkan mampu meningkatkan kepuasan pengguna sekaligus mendorong peningkatan penggunaan *e-wallet* di kalangan mahasiswa Universitas Lembah Dempo.

KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa keputusan mahasiswa Universitas Lembah Dempo dalam menggunakan *e-wallet* lebih ditentukan oleh kualitas layanan daripada oleh keamanan

transaksi. Kualitas layanan—yang mencakup kemudahan penggunaan, kecepatan, keandalan sistem, dan responsivitas bantuan—terbukti berpengaruh positif dan signifikan, sekaligus menjadi faktor paling dominan. Sebaliknya, keamanan transaksi tidak berpengaruh signifikan secara parsial. Secara bersama-sama, kedua faktor tetap berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan *e-wallet*. Temuan ini secara substantif menunjukkan bahwa bagi mahasiswa yang telah terbiasa bertransaksi secara digital, keamanan cenderung dipandang sebagai standar dasar yang wajib ada, sehingga yang benar-benar membedakan pilihan mereka adalah pengalaman layanan yang mudah, cepat, dan andal.

Penelitian ini memiliki sejumlah keterbatasan. Pertama, model hanya melibatkan dua variabel bebas, sedangkan sebagian variasi keputusan penggunaan *e-wallet* dijelaskan oleh faktor lain di luar model, seperti promosi, kepercayaan, persepsi manfaat, dan kebiasaan. Kedua, penggunaan teknik *accidental sampling* pada satu populasi kampus membuat generalisasi temuan terbatas. Ketiga, penelitian ini belum melengkapi uji asumsi klasik (normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas) yang idealnya menyertai analisis regresi berganda, sehingga hasil perlu dimaknai dengan hati-hati.

Berdasarkan keterbatasan tersebut, penelitian selanjutnya disarankan menambahkan variabel lain seperti kepercayaan, persepsi manfaat, promosi, atau kebiasaan penggunaan; melengkapi seluruh uji asumsi klasik sebelum interpretasi regresi; menggunakan koefisien terstandarisasi agar perbandingan pengaruh antarvariabel lebih setara; serta memperluas cakupan responden ke beberapa perguruan tinggi atau menggunakan teknik penarikan sampel probabilitas agar hasil lebih dapat digeneralisasi.

Secara praktis, temuan ini mengimplikasikan bahwa penyedia layanan *e-wallet* sebaiknya memprioritaskan peningkatan kualitas layanan—kemudahan antarmuka, kecepatan dan keandalan transaksi, serta ketanggapan layanan bantuan—sebagai strategi utama menarik dan mempertahankan pengguna muda, sembari tetap menjaga standar keamanan sebagai prasyarat kepercayaan. Secara teoretis, temuan mengenai tidak signifikannya keamanan transaksi memperkaya kajian perilaku konsumen digital dengan menunjukkan bahwa peran suatu faktor dapat bergeser seiring kematangan digital pengguna, sehingga faktor yang dahulu menonjol dapat berubah menjadi ekspektasi dasar.

DAFTAR PUSTAKA

- 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.
- Al-Fadillah, T., & Rachbini, W. (2025). Pengaruh keamanan transaksi dan kualitas produk terhadap niat rekomendasi (E-WOM) dengan kepuasan pelanggan sebagai mediator. *Musytari: Jurnal Manajemen, Akuntansi, dan Ekonomi*, 19(3), 241–250.
- Algifari. (2022). *Mengukur kualitas layanan* (Ed. ke-2). BPFE.
- Anggraini, R., & Sujono, I. (2025). Pengaruh persepsi kemudahan dan kepercayaan terhadap keputusan penggunaan *e-wallet* ShopeePay pada mahasiswa Program Studi Pendidikan Ekonomi Universitas Bhinneka PGRI. *UTILITY: Jurnal Ilmiah Pendidikan dan Ekonomi*, 9(1), 26–41.
- Buana Kusuma, I. K. W., & Latrini, M. Y. (2025). Determinan pengguna *e-wallet* pada kalangan mahasiswa. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*, 14(3), 368–382.
- Chusnah, & Khairunnisa, T. I. (2020). Pengaruh kemudahan dan keamanan transaksi terhadap kepuasan konsumen. *Digital Business Journal*, 1(1), 1–10.

- Danang, A. A. (2024). *Pengaruh persepsi keamanan, persepsi kemudahan penggunaan dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen pengguna e-wallet DANA dalam perspektif bisnis Islam* [Skripsi, UIN Raden Intan Lampung].
- Elvera, & Astarina, Y. (2021). *Metodologi penelitian*. Andi.
- Fadhlan, M., Susilowati, R., & Kuspriatni, L. (2023). Pengaruh kemudahan penggunaan dan keamanan bertransaksi terhadap keputusan penggunaan e-wallet DANA di Jabodetabek. *Jurnal Akuntansi dan Manajemen Bisnis*, 3(3), 61–68.
- Fitriansyah, M. F. (2025). *Pengaruh gaya hidup, kepercayaan pelanggan dan kualitas layanan terhadap keputusan penggunaan e-wallet DANA sebagai alat transaksi digital* [Skripsi, Universitas Tridianti].
- Hapsari, S. P., Widayanto, W., & Prabawani, B. (2025). Pengaruh kemudahan penggunaan, customer trust, dan manfaat terhadap keputusan penggunaan e-wallet. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 14(1), 202–212.
- Hawari, A. P., & Harahap, K. (2023). Pengaruh promosi dan persepsi kemudahan dalam penggunaan e-wallet ShopeePay terhadap keputusan pembelian pada masyarakat Kota Medan. *Jurnal Ekonomi, Akuntansi dan Manajemen Indonesia*, 2(1), 27–40.
- Irfan, M., Suryanto, S., & Dzulfikar, I. (2023). Pengaruh financial technology (fintech) adoption dan kepuasan pelanggan terhadap niat menggunakan kembali layanan e-commerce aplikasi Shopee. *Fair Value: Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Keuangan*, 5(11), 4550–4558.
- Jayaputra, R., & Kempa, S. (2022). Pengaruh e-service quality dan e-trust terhadap repurchase intention melalui e-customer satisfaction pada pengguna Shopee Food. *Agora*, 10(1), 1–11.
- Manegal Izzuddin, A., & Muhsin, M. (2020). Pengaruh kualitas produk, kualitas layanan dan lokasi terhadap kepuasan konsumen. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia*, 6(1), 72–78.
- Meiliana, R., & Sari, I. A. (2024). Pengaruh fitur layanan, keamanan dan promosi terhadap keputusan penggunaan e-wallet DANA pada mahasiswa Universitas PGRI Semarang. *Jurnal Spirit Edukasia*, 4(1), 25–29.
- Nailah, N., & Rachbini, W. (2025). Pengaruh keamanan transaksi dan kualitas produk terhadap niat rekomendasi pengguna e-wallet di Indonesia. *Musytari: Jurnal Manajemen, Akuntansi, dan Ekonomi*, 19(5), 31–40.
- Novita, D. R., & Parhusip, A. A. (2024). Pengaruh e-service quality, keamanan transaksi dan pengalaman pengguna terhadap minat menggunakan e-wallet pada aplikasi DANA. *Jurnal Dunia Pendidikan*, 5(3), 1149–1164.
- Savitri, A., & Purwanti, I. (2022). Pengaruh kepercayaan, manfaat dan risiko terhadap keputusan mahasiswa dalam memilih e-wallet. *Sahmiyya: Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 1(2), 194–201.
- Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sahir, S. H., Sudarmanto, E., Rosmawati, Rosihana, R. E., Arni, S., Meutia, R. F., Hendrixon, Sari, A. P., Siagian, V., Muniarty, P., Clara, C., & Sudirman. (2023). *Metode pembayaran digital*. Yayasan Kita Menulis.
- Triyanti Adani, K. D., [dan penulis lain]. (2026). Pengaruh keamanan transaksi, kepercayaan konsumen, dan kemudahan akses terhadap minat menggunakan mobile banking. *Journal of Capital Markets and Banking*, 14(1), 305–345.
- Universitas Lembah Dempo. (2025). *Buku pedoman akademik 2025–2026*. Universitas Lembah Dempo.
- Wardhana, A. (2024). *Service quality & e-service quality in the digital edge*. CV Eureka Media Aksara.