

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN, DAN KEMUDAHAN PENGGUNA TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA E-WALLET DANA

Nadin Nadifa Verlin Angelina¹, Khoiriyah Trianti², Karina Utami Anastuti³

Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Islam Malang

Jalan MT Haryono 193 Malang, 6514, Indonesia

LPPM Universitas Islam Malang, Jalan MT. Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia

Email: example@unisma.ac.id

ABSTRAK

Perkembangan teknologi digital mendorong pergeseran transaksi tunai menuju transaksi digital melalui layanan dompet elektronik (*e-wallet*), salah satunya DANA yang banyak digunakan oleh Gen-Z. Meskipun demikian, masih ditemukan berbagai permasalahan seperti gangguan sistem, keterlambatan transaksi, serta keluhan terkait kualitas pelayanan dan keamanan yang berpotensi memengaruhi kepuasan pengguna. Pada penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan, dan kemudahan pengguna terhadap kepuasan pengguna *e-wallet* DANA pada Gen-Z Kota Malang. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei terhadap 110 responden pengguna *e-wallet* DANA kategori Gen-Z di Kota Malang, menggunakan teknik purposive sampling. Data dianalisis dengan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, regresi linier berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan hasil kualitas pelayanan bernilai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna ($t = 11,323$; $\text{sig } 0,001 < 0,05$). Kepercayaan berpengaruh signifikan dengan arah negatif ($t = -5,498$; $\text{sig } 0,001 < 0,05$). Kemudahan pengguna berpengaruh positif dan signifikan ($t = 5,324$; $\text{sig } 0,001 < 0,05$). Secara simultan, dari ketiga variabel berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna ($F = 72,166$; $\text{sig } 0,001 < 0,05$) dengan Adjusted R Square sebesar 0,662. DANA disarankan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan, memperkuat keandalan dan keamanan sistem, serta mempertahankan kemudahan penggunaan aplikasi guna meningkatkan kepuasan pengguna secara berkelanjutan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Kemudahan Pengguna, Kepuasan Pengguna, *E-wallet* DANA, Gen-Z.

ABSTRACT

The evolution of the digital financial ecosystem has accelerated the transition from conventional payment instruments to electronic wallets, with the DANA platform serving as a primary choice among Generation Z consumers. Nevertheless, operational constraints such as network system disruptions, transaction processing delays, and sub-optimal complaint handling responsiveness continue to pose risks to the overall customer experience performance. This quantitative empirical study evaluates the simultaneous and partial effects of service quality, trust levels, and operational ease of use on user

satisfaction. Primary data collection was conducted through a survey instrument distributed to a targeted sample of 110 Generation Z respondents in Malang, selected via purposive sampling techniques. The empirical verification process encompasses instrument validity and reliability assessments, classical assumption testing, and multiple linear regression modeling complemented by partial t-tests, simultaneous F-tests, and coefficient of determination evaluations. Empirical estimates confirm that service quality exerts a statistically significant positive effect on user satisfaction ($t = 11.323$; $p < 0.05$). Conversely, the trust variable demonstrates a statistically significant relationship in a negative direction ($t = -5.498$; $p < 0.05$). Meanwhile, operational ease of use yields a positive and statistically significant impact ($t = 5.324$; $p < 0.05$). Simultaneously, the three independent variables significantly predict user satisfaction ($F = 72.166$; $p < 0.05$), accounting for an Adjusted R Square value of 0.662. System developers are advised to strengthen technical infrastructure reliability, optimize customer complaint resolution protocols, and maintain intuitive interface navigation to sustain long-term user satisfaction.

Keywords: Service Quality, Trust, Ease of Use, User Satisfaction, DANA E-wallet, Generation Z.

PENDAHULUAN

Transformasi era finansial berbasis komputasi mempercepat pergeseran kebiasaan transaksi masyarakat dari bentuk uang fisik menuju penggunaan platform dompet digital. Penataan regulasi pasar melalui Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 3 Tahun 2024 semakin memperkuat penetrasi *financial technology* (*fintech*) yang menonjolkan efisiensi, kecepatan pemrosesan, serta jaminan keamanan operasional. Temuan lembaga riset GoodStats (2025) menunjukkan bahwa instrumen *e-wallet* mendominasi lanskap pembayaran digital nasional dengan tingkat adopsi publik mencapai 80%.

Dari berbagai platform terkemuka, DANA mencatatkan tingkat preferensi tinggi pada segmen pemuda (Generasi Z dan Milenial) melalui porsi pemanfaatan sebesar 70%. Di antara berbagai layanan *e-wallet*, DANA menjadi salah satu aplikasi yang paling banyak digunakan oleh Gen-Z dan Milenial dengan tingkat penggunaan

sebesar 70%. Meskipun memegang pangsa pasar yang substansial, operasional platform DANA tetap tidak terhindar dari permasalahan teknis yang dapat mendegradasi persepsi kepuasan nasabah. Pemakai aplikasi kerap mengeluhkan gangguan jaringan sistem, kegagalan penyelesaian transfer, pemotongan saldo secara mendadak, hingga lambatnya respons penanganan masalah yang didominasi oleh asisten virtual berteknologi otomatisasi. Rentetan hambatan tersebut menurunkan tingkat ekspektasi terhadap keandalan sistem, mengikis kepuasan, serta mengurangi kenyamanan bertransaksi. Ulasan pengguna pada direktori unduhan aplikasi digital seperti Play Store dan App Store menegaskan bahwa aspek performa teknis, privasi data, dan kemudahan interaksi sistem tetap menjadi perhatian kritis.

Evalusi kepuasan pelanggan ditentukan oleh keterkaitan multivariat yang mencakup mutu pelayanan, kadar kepercayaan, serta efisiensi

pengoperasian sistem. Layanan berkualitas memicu impresi positif konsumen, sedangkan indikator kepercayaan menjadi landasan penilaian atas jaminan integritas serta keandalan penyedia jasa. Kerangka konseptual *Technology Acceptance Model* (TAM) juga menegaskan bahwa sistem yang mudah dipelajari dan dioperasikan akan mendorong tingkat penerimaan serta kepuasan pemakai. Meskipun demikian, literatur empiris terdahulu yang menguji faktor-faktor pembentuk kepuasan pengguna dompet digital menunjukkan inkonsistensi temuan (*research gap*).

Hasil analisis Asikin (2024) menemukan dampak positif signifikan dari variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna, yang berlawanan dengan temuan Altonie (2022) yang menyatakan tidak adanya pengaruh signifikan. Pada dimensi kepercayaan, studi Ramadhani (2021) memverifikasi adanya pengaruh nyata terhadap kepuasan, sedangkan Rochim (2022) melaporkan hasil sebaliknya. Inkonsistensi serupa muncul pada variabel kemudahan pengoperasian, di mana Asikin (2024) serta Putra (2023) mengonfirmasi adanya dampak signifikan, sementara Aprilia (2025) dan Susanti (2022) mendokumentasikan ketiadaan hubungan yang signifikan. Adanya kesenjangan hasil riset tersebut menegaskan urgensi dilakukannya pengujian ulang.

Berdasarkan dari fenomena operasional serta adanya inkonsistensi temuan empiris terdahulu, penelitian ini dirancang untuk menganalisis pengaruh simultan maupun parsial dari mutu pelayanan, tingkat kepercayaan, dan kemudahan pengoperasian terhadap kepuasan pengguna aplikasi DANA pada komunitas Generasi Z di Kota Malang.

Penelitian ini merumuskan beberapa pertanyaan utama:

1. Bagaimana dampak kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pengguna dompet digital?
2. Apakah tingkat kepercayaan konsumen mempengaruhi kepuasan mereka secara signifikan?
3. Sejauh mana kemudahan penggunaan menentukan kepuasan para pengguna aplikasi DANA?
4. Apakah kombinasi dari kualitas pelayanan, kepercayaan, serta kemudahan penggunaan mempengaruhi kepuasan pengguna DANA secara bersamaan?

Studi ini mengukur dan menganalisis dampak variabel kualitas pelayanan, kepercayaan, dan kemudahan penggunaan terhadap kepuasan pengguna DANA pada generasi Z di Kota Malang. Pengujian mencakup analisis pengaruh secara terpisah maupun secara bersamaan.

Hasil kajian ilmiah ini diharapkan memberi wawasan teoretis dan kontribusi praktis. Secara akademik, penelitian ini dapat memperkaya kepustakaan terkait perilaku konsumen serta adopsi layanan finansial digital. Secara aplikatif, hasil evaluasi ini dapat memberikan masukan strategis bagi manajemen DANA dalam membenahi kualitas layanan pelanggan, mengelola kepercayaan publik, serta menyempurnakan kemudahan navigasi aplikasi demi mewujudkan pengalaman bertransaksi yang optimal.

KAJIAN PUSTAKA

Technology Acceptance Model (TAM)

Technology Acceptance Model (TAM) menyediakan kerangka kerja untuk memahami adopsi sistem informasi oleh individu. Wicaksono (2022) menyatakan bahwa adopsi sistem

bergantung pada dua faktor inti: persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan penggunaan. Penelitian ini menerapkan prinsip TAM untuk menilai dampak kemudahan aplikasi DANA terhadap kepuasan pengguna.

Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono (2014), kualitas pelayanan direpresentasikan sebagai keandalan kapasitas penyedia jasa dalam memenuhi ekspektasi serta preferensi spesifik konsumen. Performa layanan yang unggul memegang peranan kunci dalam mengonstruksi pengalaman pengguna yang positif. Pengukuran variabel kualitas pelayanan dalam riset ini bertumpu pada keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), serta bukti fisik (*tangibles*).

Kepercayaan

Sebagaimana dijelaskan oleh Wardhana (2024), kepercayaan konsumen menggambarkan keyakinan mendalam atas kapasitas, keandalan, dan integritas moral perusahaan dalam memenuhi komitmen layanannya. Dalam ekosistem finansial berbasis aplikasi, variabel kepercayaan menjadi krusial karena melingkupi isu proteksi kerahasiaan data pribadi, jaminan keamanan transaksi keuangan, serta stabilitas operasional sistem. Operasionalisasi variabel ini dievaluasi melalui dimensi kompetensi, iktikad baik, integritas, keandalan, transparansi, daya andal, kejujuran, serta daya tarik institusional.

Kemudahan Pengguna

Konstruk persepsi kemudahan penggunaan dalam *Technology Acceptance Model* mengukur keyakinan pengguna terkait tingkat usaha

operasional suatu teknologi (Wicaksono, 2022). Elemen ini berfokus pada efisiensi tata letak antarmuka dan keberadaan sistem navigasi intuitif. Alur kerja aplikasi yang lugas membantu konsumen menguasai fungsi instrumen tanpa hambatan teknis. Indikator evaluasinya mencakup tingkat kepraktisan awal, efisiensi operasional harian, kemudahan navigasi sistem, dan ketersediaan panduan penggunaan.

Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna merupakan bentuk evaluasi purnabeli yang membandingkan ekspektasi awal dengan realitas kinerja layanan. Pada penelitian ini mencerminkan sejauh mana penyedia jasa mampu mengakomodasi kebutuhan konsumen (Tjiptono, 2014). Variabel kepuasan pengguna dalam riset ini diukur menggunakan indikator kelengkapan fitur, respons emosional pengguna, evaluasi atas kegagalan atau keberhasilan transaksi, persepsi terhadap keadilan harga, serta pengaruh interaksi sosial dari keluarga, kerabat, maupun sesama pengguna.

Hubungan antar Variabel

Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pengguna

Menurut Tjiptono (2014:268), definisi kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan pengguna serta ketepatan cara penyampainnya agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut, dikatakan bahwa kualitas pelayanan adalah pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan memiliki peran untuk menentukan tingkat kepuasan pengguna, sistem layanan diberikan dengan sangat

baik mulai dari kecepatan respon hingga kehandalan produk yang ditawarkan maka pengguna akan cenderung merasa dihargai dan diperhatikan.

Hasil penelitian Asikin (2024), bilang bahwa peningkatan mutu pelayanan terbukti memberikan dampak yang nyata serta menguntungkan dalam mendorong terciptanya kepuasan pelanggan.

Hubungan Kepercayaan dengan kepuasan pengguna

Menurut (Wardhana 2023:334), kepercayaan adalah komponen kritis dari setiap hubungan bisnis yang sukses, karena membentuk dasar bagi loyalitas dan kepuasan pengguna jangka Panjang. Kepercayaan pengguna adalah keyakinan dan rasa percaya yang dimiliki pengguna terhadap suatu organisasi atau merek yang meliputi harapan bahwa organisasi akan memenuhi janji dan menyediakan layanan atau produk yang diharapkan oleh pengguna.

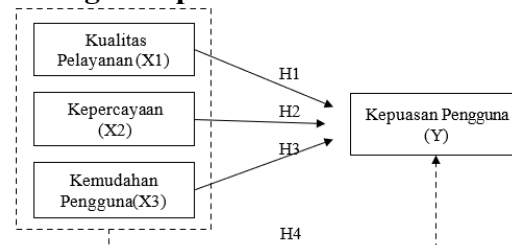
Kepercayaan dapat dipahami sebagai keyakinan satu pihak terhadap pihak lain bahwa pihak kedua akan bertindak jujur dan memenuhi janji yang telah dibuat, sehingga menghasilkan hal-hal positif bagi pihak pertama. Kepercayaan ini mencakup dua hal utama: pertama, keyakinan bahwa mitra akan berlaku jujur dan memenuhi janji yang telah disepakati. Kedua, keyakinan bahwa mitra benar-benar peduli dan ingin memberikan kebaikan atau kesejahteraan bagi pihak pertama. Jadi, kepercayaan bukan sekedar soal janji yang ditepati, tapi juga sikap ketulusan dan kepedulian yang ditunjukkan oleh mitra terhadap pihak yang mempercayainya. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Ramadhani (2021), diperoleh hasil bahwa kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Hubungan Kemudahan Pengguna dengan Kepuasan Pengguna

Menurut Dalam kerangka Technology .Acceptance Model, kemudahan penggunaan mencerminkan tingkat ekspektasi individu mengenai besarnya usaha yang dibutuhkan untuk menjalankan suatu teknologi (Wicaksono, 2022:33). Indikator ini berfokus pada efisiensi serta kejelasan tata letak navigasi antarmuka. Pada dasarnya, pengembangan sebuah platform ditujukan untuk menyederhanakan proses kerja pemakainya, sehingga makin intuitif sistem yang dirancang, makin rendah pula hambatan pengoperasian yang dialami pengguna.

Kemudahan pengguna merupakan faktor krusial yang berkontribusi signifikan terhadap kepuasan pengguna, sistem suatu layanan dirancang dengan proses yang sederhana maka pengguna akan dengan mudah memahami dan mengakses fitur-fitur yang tersedia tanpa mengalami kebingungan dan kesusahan. Temuan dari studi yang dijalankan Asikin (2024) mengindikasikan bahwa persepsi kemudahan penggunaan memegang peranan nyata dalam memicu kepuasan pengguna.

Kerangka Hipotesis



Gambar 3. Kerangka Hipotesis

Sumber : Data diolah 2025

Keterangan:

—————→ : Parsial
 - - - - -→ : Simultan

Berdasarkan kajian teori dan permasalahan penelitian yang telah dirumuskan, maka hipotesis penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

- H1: Kualitas pelayanan diperkirakan memiliki hubungan dan pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna *e-wallet* DANA pada GenZ di Kota Malang.
- H2: Kepercayaan pengguna diperkirakan berperan dalam memengaruhi kepuasan pengguna *e-wallet* DANA pada Genrasi Z di Kota Malang secara signifikan.
- H3: Kemudahan dalam penggunaan aplikasi diperkirakan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna *e-wallet* DANA pada Generas Z di Kota Malang.
- H4: Kualitas pelayanan, kepercayaan, dan kemudahan penggunaan secara simultan diperkirakan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna *e-wallet* DANA pada Generasii Z di Kota Malang.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metodologi kuantitatif dengan desain penelitian survei. Pendekatan kuantitatif dipilih untuk menguji secara sistematis keterkaitan statistik antarvariabel melalui pengolahan angka data numerik. Pengumpulan data primer dilaksanakan menggunakan kuesioner daring via instrumen *Google Form* yang disebarakan kepada komunitas pengguna DANA segmen Generasi Z di wilayah Kota Malang.

Kegiatan penelitian yaitu bertempat di wilayah Kota Malang,

merujuk pada populasi Generasi Z pengakses layanan DANA yang jumlah pastinya tidak terdefinisi secara pasti (*uncounted population*). Rangkaian tahapan pengumpulan hingga analisis data dilaksanakan dalam kurun waktu November hingga Juni 2026.

Target populasi riset mencakup seluruh individu kategori Generasi Z di Kota Malang yang memanfaatkan aplikasi *e-wallet* DANA. Penarikan elemen sampel menerapkan teknik *non-probability sampling* dengan pendekatan *purposive sampling*, yaitu penetapan subjek berdasarkan kriteria khusus, selaras dengan tujuan analisis. Ukuran sampel ditentukan berdasarkan formula kuantitatif Malhotra (1993, dalam Amirullah, 2013), di mana jumlah sampel dihitung dari hasil perkalian jumlah indikator variabel dengan koefisien 5. Mengingat instrumen terdiri atas 22 butir indikator, besaran sampel minimal dihitung sebesar $22 \times 5 = 110$ sampel responden. Kriteria responden yang ditetapkan mencakup:

1. Gen-Z kelahiran tahun. > 1997.-2012, usia 14-29. tahun (yang masih aktif dan menggunakan *E-wallet* DANA), (Dimock 2019).
2. Gen-Z kelahiran tahun > 1997.-2012, usia 14-29 tahun (yang menggunakan *E-wallet* DANA lebih dari 2x transaksi setiap bulannya), (Dimock 2019).

Data primer diambil langsung melalui lembar instrumen kuesioner yang mencatat respons serta penilaian objektif sampel Generasi Z di Kota Malang. Penyusunan kerangka teoretis dan acuan komparasi didukung oleh data sekunder yang bersumber dari jurnal ilmiah bereputasi, buku referensi metodologi, serta dokumen statistik relevan. Pengumpulan data lapangan

mengandalkan kuesioner terstruktur yang dibagikan secara digital. Peneliti mengukur variabel penelitian menggunakan skala Likert lima tingkat (Sugiyono, 2019). Proses analisis data meliputi pengujian kualitas instrumen melalui validitas dan reliabilitas *Cronbach's Alpha*. Tahap berikutnya mencakup pengujian asumsi klasik melalui uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas. Selanjutnya, analisis menerapkan estimasi persamaan regresi linear berganda. Pengujian hipotesis menggunakan uji t untuk pengaruh parsial dan uji F untuk pengaruh simultan. Tahap akhir mengukur kontribusi variabel melalui analisis koefisien determinasi (R^2).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini menganalisis data dari 110 responden. Seluruh responden merupakan pengguna aktif dompet digital DANA dari kelompok Generasi Z berusia 14 hingga 29 tahun. Setiap responden bertransaksi minimal dua kali dalam sebulan.

Peneliti mengumpulkan 115 kuesioner di lapangan. Sebanyak 110 kuesioner (95,65%) memenuhi kriteria untuk analisis data. Peneliti mengeliminasi 5 kuesioner (4,35%) karena tidak memenuhi kriteria inklusi.

Tabel 1. Frekuensi Karakteristik Responden

Karakteristik	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Lk ²	39	33,9%
	Pr	76	66,1%
Usia	14 - 21 Thn	67	58,3%
	22 - 29 Thn	48	41,7%
Pengguna DANA/ 1 bulan	1 - 3 kali	27	24,1%
	4 - 6 kali	31	26,7%
	> 6 kali	57	49,1%

Sumber: Data primer diolah 2026

Rangkuman Tabel 1 mengonfirmasi dominasi responden

perempuan (66,1%), kelompok rentang usia muda 14-21 tahun (58,3%), serta tingkat kecenderungan transaksi yang intensif melebihi 6 kali transaksi perbulan (49,1%). Karakteristik ini membuktikan bahwa mayoritas sampel memiliki tingkat keterpaparan operasional yang memadai untuk mengevaluasi variabel-variabel penelitian secara objektif.

Uji Instrumen

Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Pengujian validitas mengukur keabsahan instrumen kuesioner. Kalkulasi statistik menunjukkan nilai hitung setiap indikator variabel Kualitas Pelayanan (X1), Kepercayaan (X2), Kemudahan Penggunaan (X3), dan Kepuasan Pengguna (Y) melampaui nilai kritis 0,1857. Hasil ini memverifikasi kevalidan seluruh item instrumen penelitian.

Tabel 2. Uji Validitas

Variabel	Item	Nilai r Hitung	Tanda	Nilai r Tabel	Keterangan
Kualitas pelayanan (X1)	X1.1	0.662	>	0.1857	Valid
	X1.2	0.651	>	0.1857	Valid
	X1.3	0.567	>	0.1857	Valid
	X1.4	0.511	>	0.1857	Valid
	X1.5	0.617	>	0.1857	Valid
	X1.6	0.636	>	0.1857	Valid
	X1.7	0.609	>	0.1857	Valid
	X1.8	0.593	>	0.1857	Valid
	X1.9	0.648	>	0.1857	Valid
	X1.10	0.494	>	0.1857	Valid
	X1.11	0.531	>	0.1857	Valid
	X1.12	0.663	>	0.1857	Valid
Kepercayaan (X2)	X2.1	0.465	>	0.1857	Valid
	X2.2	0.613	>	0.1857	Valid
	X2.3	0.470	>	0.1857	Valid
	X2.4	0.567	>	0.1857	Valid
	X2.5	0.612	>	0.1857	Valid
	X2.6	0.622	>	0.1857	Valid
	X2.7	0.660	>	0.1857	Valid
	X2.8	0.647	>	0.1857	Valid
	X2.9	0.655	>	0.1857	Valid
	X2.10	0.612	>	0.1857	Valid
	X2.11	0.693	>	0.1857	Valid
	X2.12	0.700	>	0.1857	Valid
	X2.13	0.751	>	0.1857	Valid
	X2.14	0.774	>	0.1857	Valid
	X2.15	0.545	>	0.1857	Valid
Kemudahan Pengguna (X3)	X3.1	0.647	>	0.1857	Valid
	X3.2	0.603	>	0.1857	Valid
	X3.3	0.681	>	0.1857	Valid
	X3.4	0.662	>	0.1857	Valid
	X3.5	0.749	>	0.1857	Valid
	X3.6	0.510	>	0.1857	Valid
Kepuasan Pengguna (Y)	X3.7	0.534	>	0.1857	Valid
	Y.1	0.634	>	0.1857	Valid
	Y.2	0.536	>	0.1857	Valid
	Y.3	0.767	>	0.1857	Valid
	Y.4	0.781	>	0.1857	Valid
	Y.5	0.586	>	0.1857	Valid
	Y.6	0.571	>	0.1857	Valid
	Y.7	0.713	>	0.1857	Valid
	Y.8	0.672	>	0.1857	Valid
	Y.8	0.527	>	0.1857	Valid

Sumber: Data primer diolah SPSS 2026

Selanjutnya, peneliti menguji konsistensi instrumen menggunakan batas koefisien *Cronbach's Alpha*.

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Kriteria Reliabilitas	Keterangan
Kualitas pelayanan (X1)	0,834	>0,6	Reliabel
Kepercayaan (X2)	0,897	>0,6	Reliabel
Kemudahan pengguna (X3)	0,737	>0,6	Reliabel
Kepuasan pengguna (Y)	0,800	>0,6	Reliabel

Sumber: Data primer diolah SPSS 2026

Berdasarkan hasil tabel 3 diatas, semua variabel menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* yang secara konsisten melampaui ambang batas 0,6, sehingga instrumen dinyatakan andal (Reliabel).

Analisis Data Uji Normalitas

Hasil pengujian uji normalitas residual mengandalkan alat uji *Kolmogorov-Smirnov* dengan .kriteria keputusan nilai sig. $p > 0,05$.

Tabel 4. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			Unstandardized Residual
N			110
Normal Parameters ^{a,b}	Mean		,0000000
	Std. Deviation		1,61248907
	Absolute		,071
	Most Extreme Differences		,071
Positive			,071
	Negative		-,040
Test Statistic			,071
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c			,200 ^d
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^e	Sig.		,193
	99% Confidence Interval	Lower Bound	,183
		Upper Bound	,203

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

e. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 624387341.

Sumber : Data primer diolah SPSS 2026

Pencapaian angka '*Asymp. Sig. (2-tailed)*' sebesar 0,200 yang berada di atas level $\alpha = 0,05$ memverifikasi bahwa sebaran data residual terdistribusi secara normal, maka dari asumsi .normalitas regresi terpenuhi.

Uji. Multikolonieritas

Uji multikolonieritas dijalankan melalui mengevaluasi besaran nilai "*Tolerance* ($\geq 0,10$) nilai *VarianceInflation Factor* (VIF. ≤ 10).

Tabel 5. Hasil Uji Multikolonieritas

Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0,418	2,395	Tidak terjadi multikolonieritas

Kepercayaan	0,394	2,540	Tidak terjadi multikolonieritas
Kemudahan Pengguna	0,811	1,233	Tidak terjadi multikolonieritas

Sumber : Data primer diolah SPSS 2026

Hasil analisis pada tabel 5 tersebut menunjukkan seluruh variabel independen memiliki *Tolerance* $> 0,10$ dan *VIF* < 10 yang mengonfirmasi ketidakterjadian masalah multikolonieritas dalam model regresi.

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas diukur melalui pengujian statistik dengan ketentuan tidak terjadi heteroskedastisitas apabila nilai signifikansi seluruh variabel bebas melampaui 0,05.

Tabel 6. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Variabel	Sig.	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0,472	Tidak terjadi heteroskedastisitas
Kepercayaan	0,711	Tidak terjadi heteroskedastisitas
Kemudahan Pengguna	0,296	Tidak terjadi heteroskedastisitas

Sumber : Data primer diolah SPSS 2026

Hasil pengujian statistik pada tabel 5 mengonfirmasi bahwa X1 ($p = 0,472$), X2 ($p = 0,711$), dan X3 ($p = 0,296$) memiliki nilai signifikansi $> 0,05$, yang berarti model regresi terbebas dari masalah heteroskedastisitas.

Uji Regresi Linier Berganda

Regresi, linier berganda. hubungan prediktif antarvariabel dirumuskan melalui fungsi regresi linier berganda:

$$Y = \alpha + \beta X_1 + \beta X_2 + \beta X_3 + e$$

Tabel 7. Hasil Uji Regresi Linier berganda

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	5,934	2,499		2,375	,019
SERVICE QUALITY	,622	,055	,976	11,323	<,001
KEPERCAYAAN	-,233	,042	-,488	-5,498	<,001
EASE OF USE	,405	,076	,329	5,324	<,001

a. Dependent Variable: KEPUASAN PENGGUNA

Sumber : Data primer diolah SPSS 2026

Model regresi di atas mengindikasikan bahwa peningkatan mutu pelayanan ($\beta_1 = 0,622$) dan kemudahan pengoperasian ($\beta_3 = 0,405$) berasosiasi positif terhadap peningkatan kepuasan pengguna, sedangkan peningkatan variabel kepercayaan ($\beta_2 = -0,233$) menunjukkan kecenderungan hubungan bernilai negatif. Nilai konstanta sebesar 5,934 mencerminkan estimasi kepuasan awal apabila ketiga variabel independen bernilai konstan.

Uji Hipotesis

Uji t (parsial)

Pengujian parsial dilakukan untuk menilai dampak individual variabel bebas terhadap kepuasan pengguna, dengan kriteria penerimaan hipotesis apabila $p < 0,05$ serta $t_{hitung} > t_{tabel}$ (1,658).

Tabel 8. Hasil Uji t (parsial)

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	5,934	2,499		2,375	,019
SERVICE QUALITY	,622	,055	,976	11,323	<,001
KEPERCAYAAN	-,233	,042	-,488	-5,498	<,001
EASE OF USE	,405	,076	,329	5,324	<,001

a. Dependent Variable: KEPUASAN PENGGUNA

Sumber : Data primer diolah SPSS 2026

Berdasarkan tabel 8, variabel kualitas layanan positif dan signifikan terhadap kepuasan ($t_{hitung} = 11,323 > 1,658; p < 0,05$). Variabel kepercayaan berdampak signifikan dengan arah koefisien negatif ($t_{hitung} = -5,498$ dengan $|t| = 5,498 >$

$1,658; p < 0,05$) Variabel kemudahan pengoperasian terbukti berpengaruh positif dan signifikan ($t_{hitung} = 5,324 > 1,658; p < 0,05$).

Uji F (Simultan)

Tabel 9. Hasil Uji F (simultan)

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	578,850	3	192,950	72,166	<,001 ^b
Residual	283,413	106	2,674		
Total	862,264	109			

a. Dependent Variable: KEPUASAN PENGGUNA

b. Predictors: (Constant), KEMUDAHAN PENGGUNA, KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN

Sumber : Data primer diolah SPSS 2026

Nilai signifikansi pengujian simultan tabel 8 dicapai hasil sebesar $0,001 < 0,005$ dengan $F_{hitung} = 72,16$ yang membuktikan bahwa mutu pelayanan, tingkat kepercayaan, dan kemudahan pengoperasian secara signifikan mempunyai pengaruh kepada kepuasan pengguna.

Pembahasan

Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna E-wallet DANA

Hasil dari pengujian uji t menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y) e-wallet DANA pada Generasi Z di Kota Malang. Hal ini dibuktikan dengan nilai thitung sebesar 11,323 dan signifikansi $0,001 < 0,05$, yang menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan, semakin tinggi kepuasan pengguna.

Secara deskriptif, indikator kecepatan respons layanan transaksi memperoleh nilai rata-rata tertinggi sebesar 4,84, yang menunjukkan bahwa DANA dinilai mampu memberikan layanan yang cepat dan responsif. Sementara itu, indikator layanan bantuan saat pengguna mengalami kendala

memperoleh nilai terendah sebesar 4,24, sehingga aspek layanan pelanggan masih perlu ditingkatkan. Selain itu, indikator keamanan transaksi memperoleh nilai rata-rata 4,31, yang menunjukkan bahwa pengguna merasa transaksi melalui DANA cukup aman.

Temuan ini sejalan dengan teori Tjiptono (2014) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang cepat, tepat, dan responsif dapat meningkatkan kepuasan pengguna. Hasil penelitian ini juga mendukung penelitian Asikin dan Alam (2024) yang membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan digital. Oleh karena itu, DANA perlu mempertahankan kualitas pelayanan serta meningkatkan layanan bantuan pelanggan untuk meningkatkan kepuasan pengguna.

Pengaruh Kepercayaan terhadap Kepuasan Pengguna *E-wallet* DANA

Hasil pengujian uji t menunjukkan bahwa variabel kepercayaan (X2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y) *e-wallet* DANA pada Generasi Z di Kota Malang. Hal tersebut dibuktikan dengan nilai thitung sebesar -5,498 dan tingkat signifikansi $0,001 < 0,05$. Meskipun signifikan, koefisien regresi bernilai negatif, yang mengindikasikan bahwa peningkatan kepercayaan pengguna diikuti oleh meningkatnya ekspektasi terhadap kualitas layanan DANA.

Hasil analisis deskriptif, variabel kepercayaan ini memperoleh nilai rata-rata 4,56, yang menunjukkan bahwa tingkat kepercayaan pengguna terhadap DANA tergolong baik. Indikator dengan skor tertinggi terdapat pada kemudahan memperoleh informasi layanan (4,82), sedangkan skor terendah berada pada kesesuaian layanan dengan janji yang

diberikan (4,31). Hasil ini menunjukkan bahwa pengguna telah mempercayai keamanan dan keterbukaan layanan DANA, namun konsistensi dalam pemberian layanan masih perlu ditingkatkan.

Arah pengaruh negatif menunjukkan bahwa pengguna dengan kepercayaan tinggi memiliki ekspektasi lebih besar terhadap keandalan sistem, keamanan transaksi, dan kualitas layanan pelanggan. Ekspektasi yang tidak terpenuhi akibat gangguan sistem atau keterbatasan asistensi virtual dalam menyelesaikan masalah kompleks menurunkan tingkat kepuasan pengguna. Oleh karena itu, pengelola DANA harus memperkuat konsistensi layanan, meningkatkan kualitas layanan pelanggan, dan mempercepat penyelesaian keluhan untuk mengoptimalkan dampak positif kepercayaan terhadap kepuasan.

Pengaruh Kemudahan Pengguna terhadap Kepuasan Pengguna *E-wallet* DANA

Hasil uji t menunjukkan variabel kemudahan penggunaan (X3) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dompet digital DANA pada Generasi Z di Kota Malang. Pengujian menghasilkan nilai thitung sebesar 5,324 dengan tingkat signifikansi 0,001 (lebih kecil dari 0,05). Temuan ini membuktikan bahwa peningkatan kemudahan operasional aplikasi DANA berbanding lurus dengan peningkatan kepuasan pengguna.

Berdasarkan analisis deskriptif, indikator kemudahan menu dan navigasi mencatatkan nilai rata-rata tertinggi sebesar 4,63. Hasil tersebut menandakan bahwa responden menilai desain antarmuka DANA sangat intuitif sehingga mempercepat proses transaksi

secara praktis. Kepraktisan dalam memahami fungsi fitur dan menjalankan layanan turut memperkuat kenyamanan Generasi Z sebagai kelompok yang terbiasa dengan teknologi digital. Sebaliknya, indikator bantuan teknis saat terjadi kendala memperoleh nilai rata-rata terendah sebesar 4,35. Temuan ini menunjukkan bahwa pengelola DANA masih perlu meningkatkan kualitas dukungan teknis secara berkelanjutan.

Teori *Technology Acceptance Model* (TAM) mendukung temuan ini dengan menyatakan bahwa pengguna lebih mudah menerima teknologi yang praktis dipelajari dan dioperasikan (Wicaksono, 2023). Temuan penelitian ini juga sejalan dengan riset Aprilia dan Sukri (2025) yang membuktikan bahwa kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan digital. Oleh karena itu, pengelola DANA harus menjaga kemudahan operasional aplikasi dan meningkatkan respons layanan bantuan untuk mengoptimalkan pengalaman pengguna.

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Kemudahan Pengguna terhadap kepuasan pengguna *E-wallet* DANA

Analisis simultan melalui uji F membuktikan bahwa kualitas pelayanan, kepercayaan, dan kemudahan penggunaan secara bersama-sama memiliki pengaruh yang bermakna terhadap kepuasan pengguna *e-wallet* DANA pada Generasi Z di Kota Malang. Nilai F hitung sebesar 72,166 dengan signifikansi 0,001 ($< 0,05$) menunjukkan bahwa model penelitian yang digunakan layak dan signifikan. Temuan ini menjelaskan bahwa kepuasan pengguna merupakan hasil dari kontribusi ketiga

variabel tersebut secara bersamaan, bukan akibat pengaruh satu variabel saja.

Hasil analisis menunjukkan bahwa ketiga variabel independen mampu menjelaskan 66,2\% variasi kepuasan pengguna. Temuan ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan, kepercayaan terhadap keamanan, dan kemudahan operasional aplikasi merupakan faktor utama yang menentukan kepuasan pengguna DANA. Sementara itu, faktor lain di luar model penelitian ini mempengaruhi 33,8\% sisa variasi kepuasan. Faktor-faktor tersebut mencakup persepsi kegunaan (*perceived usefulness*), keamanan data, kualitas sistem, dan strategi promosi.

PENUTUP

Kesimpulan

Variabel kualitas layanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna *e-wallet* DANA pada Gen Z di Kota Malang, yang dibuktikan melalui nilai t sebesar 11,323 dengan tingkat signifikansi $< 0,001$. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin baik mutu layanan yang diberikan, terutama dalam hal kecepatan penyelesaian transaksi dan daya tanggap terhadap kebutuhan pengguna, maka kepuasan pengguna juga cenderung mengalami peningkatan.

Variabel kepercayaan terbukti hasil penelitian ini mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan koefisien negatif ($t = -5,498$; sig. $< 0,001$). Hasil analisis mengungkapkan bahwa peningkatan kepercayaan pengguna sejalan dengan meningkatnya harapan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh DANA. Apabila harapan tersebut belum terpenuhi secara optimal, maka tingkat

kepuasan pengguna berpotensi mengalami penurunan.

Kemudahan penggunaan tersebut terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna ($t = 5,324$; $\text{sig.} < 0,001$). Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi yang mudah dipahami, dioperasikan, serta mendukung transaksi secara praktis mampu meningkatkan kepuasan pengguna.

Hasil evaluasi model secara simultan memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan, kepercayaan, dan kemudahan penggunaan secara bersama-sama memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna ($F = 72,166$; $\text{sig.} < 0,001$). Ketiga variabel tersebut mampu menjelaskan sebesar 66,2% variasi kepuasan pengguna (Adjusted $R^2 = 0,662$), sedangkan 33,8% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam model penelitian.

Saran

Pihak Pengembang DANA.

Direkomendasikan untuk membenahi mekanisme layanan pelanggan melalui peningkatan responsivitas bantuan teknis, menjaga stabilitas jaringan sistem, serta mempertahankan kesederhanaan desain antarmuka.

Peneliti Selanjutnya.

Disarankan memperluas model analisis dengan mengintegrasikan konstruk variabel tambahan seperti *perceived usefulness*, jaminan privasi data, atau pengaruh insentif promosi, serta memperluas cakupan sampel geografis.

Masyarakat Pengguna

Diimbau untuk memanfaatkan fitur transaksi secara cermat, menjaga

kerahasiaan kredensial akun pribadi, serta memberikan *masukan* yang konstruktif melalui saluran resmi pengembang.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, D., Safitri, S., Ilmu, F., Dan, S., Politik, I., & Riau, U. (2025). *Pengaruh E-Service Quality dan Persepsi Kemudahan Penggunaan terhadap Kepuasan Pengguna E-wallet Dana*. 4(3), 6075–6082.
- Aprilia, P., & Sukri, S. Al. (2025). Analisis Pengaruh Perceived Ease of Use, E-Service Quality dan Data Security terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi *E-wallet* Dana di Kota Pekanbaru. *FORUM EKONOMI: Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi*, 27(2), 340–350. <http://e-journals2.unmul.ac.id/index.php/FORUM EKONOMI/article/view/2689>
- Asikin, D. D., Alam, C., Bandung, K., Quality, E., Penggunaan, K., Pengguna, K., Quality, E., & Satisfaction, U. (2024). *Open Access Pengaruh E-Service Quality Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile Jkn (Studi Kasus Pengguna Aplikasi Mobile JKN di Kota Cimahi) The Influence Of E-Service Quality And Ease Of Use On User Satisfaction Of The Jkn Mobile Application (Case Study of JKN Mobile Application Users in Cimahi City)*. 01(01).
- Baridwan, Z. (n.d.). *dan Persepsi Keamanan Terhadap Minat Penggunaan Transaksi Online*.
- Kepercayaan, P., Kualitas, K. D. A. N., Di, S., & Solok, K. (2023). *The*

- Influence Of Trust , Security And Service Quality On Customer Satisfaction Of Shopee Users In Solok.* 2(2), 78–93.
- Komisioner, D., & Jasa, O. (2024). *Otoritas jasa keuangan republik indonesia.*
- Samsuddin, M. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Repaint Hasna Motor DI Kota Makassar.* 1–101.
- BUKU**
- Chandra, T., dkk. (2020). *Service Quality, Consumer Satisfaction, dan Consumer Loyalty: Tinjauan Teoritis.*
- Davis, F. D., Granić, A., Computer, H., & Series, I. (2024). *The Technology Acceptance Model 30 Years of TAM.* Springer Nature Switzerland AG. <https://doi.org/https://doi.org/10.1007/978-3-030-45274-2>
- Ghozali, I.(2021). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM.*
- Henry Raule, J., Novi Nurhayati, Mk., Komang Ary Pratiwi, M., & Roeskani Sinaga, M. (2024). *Manajemen Pemasaran.*
- Hermawan, S., & Si, M. (n.d.). *Metode Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif dan Kualitatif.*
- Rifa'i, K. (2023). *Kepuasan konsumen* (M. H. HS (ed.); Cetakan I). UIN KHAS Press. <https://press.uinkhas.ac.id/>
- Sugiyono, (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (Sutopo, Ed.; kedua). Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa.* Youyakarta: C.V ANDI OFFSET (Penerbit ANDI)
- Wardhana, A. (2024). *Regresi Linier Sederhana dan Berganda* (Issue July).
- Wicaksono, S. R. (2023). *ACCEPTANCE* (Issue December 2022). <https://doi.org/10.5281/zenodo.7754254>