

---

# Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna E-Wallet Terhadap Aplikasi DANA Studi Kasus Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Lampung

Muhammad Fillah<sup>1</sup>, Ruslaini<sup>2</sup>, Abizar<sup>3</sup>, Nina Ramadhani Wulandari<sup>4</sup>, Ulil Albab<sup>5</sup>

<sup>1,2,3,4,5</sup> Ekonomi Syari'ah, Fakultas Agama Islam, Universitas Muhammadiyah Lampung

---

## Article Info

### Article history:

Received : 22/04/2025

Revised : 27/04/2025

Accepted : 28/04/2025

### Keywords:

User Satisfaction; Application Features;

Ease of Use; E-Wallet DANA;

Technology

### DOI:

10.37366/jespb.v10i02.2416

## ABSTRACT

*This study aims to examine the influence of the quality of the DANA E-Wallet application on student user satisfaction at Muhammadiyah University of Lampung. Quantitative methods were employed, collecting data through Likert-scale questionnaires from 50 respondents. Variables analyzed include ease of use (X1), application features (X2), and user satisfaction (Y). Multiple linear regression analysis revealed that both independent variables significantly affect user satisfaction, with application features having the strongest positive influence and ease of use showing a negative effect. Validity, reliability, normality, multicollinearity, and heteroscedasticity tests confirmed the data met statistical assumptions. The results emphasize the importance of developing comprehensive and innovative features along with careful improvements in ease of use to enhance user loyalty and satisfaction. The conclusion indicates that application quality factors, especially features and ease of use, are key determinants in increasing user satisfaction of DANA E-Wallet among students.*

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh kualitas aplikasi E-Wallet DANA terhadap kepuasan pengguna mahasiswa Universitas Muhammadiyah Lampung. Metode kuantitatif digunakan dengan pengumpulan data melalui kuesioner berbasis skala Likert dari 50 responden. Variabel yang dianalisis meliputi kemudahan penggunaan (X1), fitur aplikasi (X2), dan kepuasan pengguna (Y). Analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa kedua variabel independen secara signifikan mempengaruhi kepuasan pengguna, dengan fitur aplikasi berpengaruh positif terbesar dan kemudahan penggunaan berpengaruh negatif. Uji validitas, reliabilitas, normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas menunjukkan data memenuhi asumsi statistik. Hasil ini menegaskan pentingnya pengembangan fitur lengkap dan inovatif serta peningkatan kemudahan penggunaan secara hati-hati untuk meningkatkan loyalitas dan kepuasan pengguna. Kesimpulan dari penelitian ini adalah kualitas fitur dan kemudahan aplikasi merupakan faktor kunci dalam meningkatkan kepuasan pengguna E-Wallet DANA di kalangan mahasiswa.

### Corresponding Author:

Muhammad Fillah

Ekonomi Syari'ah, Fakultas Agama Islam, Universitas Muhammadiyah Lampung

Email: muhammadfillah1234@gmail.com

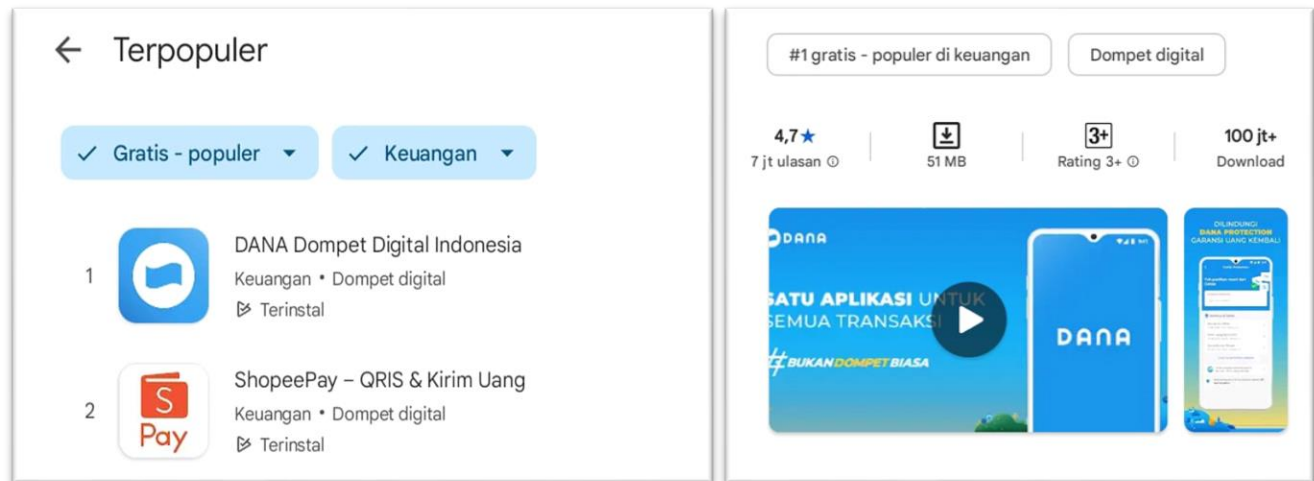
---

## 1. PENDAHULUAN

Berkembangnya ilmu pengetahuan serta teknologi digital telah mendorong transformasi yang signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, *Internet* menjadi salah satu langkah awal dengan majunya teknologi dengan menyajikan berbagai informasi. Di Indonesia sendiri masyarakatnya mengalami peningkatan di setiap tahun dalam menggunakan internet, hampir di setiap aktivitasnya tidak lepas dari bantuan teknologi seperti *smartphone*. Dengan adanya dorongan serta bertambahnya kemajuan teknologi salah satunya ialah sebuah aplikasi. Menurut Fauzi (2018) aplikasi merupakan komponen perangkat lunak yang dirancang menggunakan program komputer untuk menjalankan tugas-tugas tertentu sesuai dengan kebutuhan atau keinginan pengguna. Sedangkan menurut Habibi & Karnovi (2020) aplikasi merupakan perangkat lunak yang telah dirancang dan dikembangkan untuk langsung digunakan dalam menjalankan fungsi atau tugas tertentu sesuai kebutuhan pengguna. Program digital merupakan program yang dibuat secara spesifik untuk dijalankan pada platform perangkat bergerak seperti *iOS*, *Android*, dan *Windows Mobile* (Rohajawati & Sari, 2022). Satu di antara aplikasi yang kini banyak diminati oleh masyarakat adalah *electronic wallet*, yaitu alat pembayaran alternatif yang memanfaatkan koneksi internet untuk melakukan transaksi secara praktis dan efisien.

Mulyana & Wijaya (2018) menjelaskan *electronic wallet* ialah media elektronik berbasis *server* yang digunakan sebagai metode transaksi digital, di mana pengguna harus terhubung terlebih dahulu ke jaringan internet untuk dapat melakukan transaksi berbasis internet. *electronic wallet* ialah aplikasi pembayaran digital yang dimanfaatkan untuk melakukan transaksi dan mudah di akses oleh masyarakat (Nazira et al., 2024). *Electronic wallet* DANA adalah salah satu layanan digital yang populer di masyarakat. Aplikasi *E-Wallet* di rancang guna memfasilitasi berbagai kebutuhan pembayaran secara *online* mulai dari pembayaran produk *online* hingga membayar tagihan. *E-Wallet* mengacu di “dompet” virtual atau akun yang menyimpan uang di sebuah *platform* digital, yang di rancang untuk memfasilitasi pembayaran secara non-tunai untuk kenyamanan konsumen Hutami (2019). *E-Wallet* di artikan menjadi mata uang digital, yang mana ada kemudahan saat belanja tanpa membawa banyaknya uang tunai (Megadewardanu, 2016). Dompet digital, atau yang dikenial juga sebagai *E-Wallet* merupakan sebuah inovasi teknologi yang memungkinkan penggunaanya melakukan transaksi secara elektronik seperti pembayaran tagihan, belanja *online*, transfer dana dan transaksi transportasi *online* dengan batasan saldo tertentu, yang dapat di akses melalui perangkat digital atau *smartphone* (Abrilia & Tri, 2020). *E-Wallet* memberikan kenyamanan, kecepatan dan keamanan bagi penggunaanya untuk melakukan transaksi *online* di seluruh dunia dengan semua toko atau pihak lainnya. Kehadiran *E-Wallet* dapat menggantikan posisi dompet umumnya yang dimana masyarakat merasa dipermudah serta dapat mengurangi barang bawaan di dompet mereka memberikan kemudahan dalam melakukan pembayaran secara instan dan efisien tanpa harus menggunakan uang fisik (Lubis & Balqis, 2023).

Aplikasi *E-Wallet* sekarang sangatlah banyak yang dapat di unduh melalui *PlayStore* atau *AppStore* yaitu: GoPay, LinkAja, OVO, DANA, ShopePay dan Flip, dengan keunggulannya masing-masing serta fitur-fitur yang berbeda-beda (Aulisma & Rahmayanti, 2024). Meskipun begitu tetap saja salah satu dompet digital yang umum dipakai publik yaitu DANA atas dasar rating No.1 Aplikasi *E-Wallet* terpopuler dan telah di *download* sebanyak 100 Juta pengguna di *PlayStore*.



Gambar 1. Aplikasi DANA

DANA hadir sebagai layanan pembayaran digital yang menyediakan kemudahan transaksi secara online sekaligus menjamin perlindungan privasi dan keamanan data bagi para penggunanya. Dengan demikian kita dapat mengetahui bawasannya aplikasi tersebut berhasil menjadi pilihan utama masyarakat Indonesia dalam melakukan transaksi uang elektronik serta menandakan bahwa aplikasi tersebut sudah menjadi alat yang sangat di percaya dan diperlukan dalam masyarakat untuk memenuhi kebutuhan mereka (Hasna Bella Pramesthi<sup>1</sup>, Hellna Alodia Ivana<sup>2</sup>, 2024).

Generasi milenial terpelajar atau mahasiswa merupakan individu yang secara aktif menempuh pendidikan, terdaftar, dan mengikuti proses belajar dalam sebuah lembaga pendidikan tingkat lanjut Damar Adi Hartaji (2012). Mahasiswa merupakan salah satu segmen pengguna utama layanan *E-Wallet* di Indonesia. Pengguna *E-Wallet* Indonesia di pengaruhi oleh beberapa faktor seperti kemudahan akses, kebutuhan transaksi yang cepat dan adaptasi teknologi digital. Mahasiswa masa kini cenderung mengikuti gaya hidup yang selalu terbaru, kemajuan teknologi membuat mahasiswa beralih ke layanan tersebut dalam bertransaksi untuk kebutuhan belanja mereka (Nawawi, 2020). Selama masa pandemi COVID-19, belanja *online* tidak lagi sekadar menjadi pilihan alternatif, melainkan telah bertransformasi menjadi kebutuhan utama. (Wulandari & Islahudin, 2022).

Kepuasan pengguna merupakan salah satu indikator krusial dalam mengukur sejauh mana keberhasilan sebuah produk atau layanan tercapai. Dalam *E-Wallet*, kepuasan pengguna dapat berdampak pada loyalitas pengguna aplikasi tersebut. Menurut Bimo Putra Aryadita, Ruslaini, (2020) untuk memenangkan persaingan perusahaan harus mampu memberikan kepuasan kepada konsumen. Mahasiswa, sebagai salah satu pengguna *E-Wallet*, memiliki karakteristik dan kebutuhan yang spesifik. Mereka cenderung mengutamakan kemudahan, kecepatan, dan efisiensi dalam bertransaksi. Oleh karena itu, memahami tingkat kepuasan mahasiswa terhadap aplikasi *E-Wallet* DANA dapat memberikan gambaran yang lebih jelas tentang sejauh mana aplikasi tersebut mampu memenuhi kebutuhan mahasiswa.

Kota Bandar Lampung, sebagai pusat pendidikan di Provinsi Lampung dengan populasi mahasiswa yang signifikan, menjadi tempat yang cocok untuk penyedia *electronic wallet*. Program digital *E-Wallet* DANA sebagai layanan *virtual wallet* terkemuka di masyarakat, *platform E-Wallet* DANA menawarkan berbagai fitur yang dirancang untuk memudahkan penggunanya dalam melakukan transaksi. Namun,

tingkat kepuasan dapat di sebabkan oleh beberapa faktor yang demikian, analisis tingkat kepuasan menjadi penting mengukur tingkat aplikasi ini dapat sesuai dengan harapan penggunanya.

Ada beberapa penelitian yang telah di teliti sebelumnya terkait kepuasan pengguna terhadap aplikasi *E-Wallet*, sehingga menjadi pertimbangan serta pembaharuan bagi peneliti sebelumnya.

Studi terdahulu yang dilaksanakan oleh Indarso et al (2024) mempunyai tujuan yaitu untuk menganalisis pengaruh kepuasan pengguna *E-Wallet* generasi milenial dan Z. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pengguna tergantung pada elemen-elemen kunci seperti kemudahan pengguna, persepsi manfaat, promosi, dan tingkat kepercayaan.

Studi terdahulu yang dilakukann oleh Setiawan et al (2022) dengan maksud yaitu untuk mengetahui model kepuasan pengguna *E-Wallet* DANA. Analisis yang dilakukan memperoleh bahwa kemudahan transaksi dan kualitas layanan berpengaruh secara signifikan pada kepuasan pengguna *electronic wallet*, sementara pandangan terhadap keamanan tidak memiliki pengaruh yang signifikan pada tingkat kepuasan tersebut.

Studi terdahulu yang dilaksanakan oleh Nazira et al (2024) memiliki tujuan untuk mengetahui determinasi kepuasan pengguna *electronic wallet* di kalangan mahasiswa. Analisis yang dilakukan memperoleh adanya pandangan kemudahan, kepercayaan dan keamanan berpengaruh positif dan signifikan pada kepuasan pengguna *electronic wallet* OVO.

Demikianlah beberapa penelitian sebelumnya atau riset yang penulis lakukan. Namun, merujuk pada studi terdahulu, pada dasarnya studi tersebut tidak sejalan dengan fokus penelitian yang penulis rancang, dalam hal tersebut penulis berfokus pada analisis terhadap aspek-aspek tertentu yang belum dibahas secara mendalam dalam studi sebelumnya tingkat kepuasan pengguna *electronic wallet* terhadap aplikasi DANA studi kasus mahasiswa Universitas Muhammadiyah Lampung, apakah kemudahan dalam menggunakan aplikasi mempengaruhi kepuasan pengguna, dan apakah fitur-fitur aplikasi mempengaruhi kepuasan pengguna.

Mengacu pada rumusan masalah yang telah dirancang, studi ini dimaksudkan guna mengevaluasi sejauh mana tingkat kepuasan mahasiswa Universitas Muhammadiyah Lampung terhadap penggunaan aplikasi *E-Wallet* DANA. Diharapkan hasil studi ini mampu menyampaikan konstruktif untuk pihak *developer* DANA guna mengoptimalkan kualitas aplikasi serta fitur yang ditawarkan, sehingga mampu mempertahankan sekaligus meningkatkan loyalitas pengguna, khususnya pada mahasiswa.

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Kemudahan Dalam Menggunakan Aplikasi

Kemudahan dalam menggunakan aplikasi merujuk seberapa besar seseorang meyakini bahwasannya pemanfaatan suatu teknologi tanpa membutuhkan upaya yang besar (*free of effort*) serta mudah dipahami oleh pengguna (Jogiyanto, 2019). Sedangkan menurut Atriani (2020), Kemudahan penggunaan dapat diartikan sebagai sejauh mana seseorang memiliki keyakinan atau kepercayaan bahwasanya teknologi dirancang agar *user-friendly* dan dioperasikan tanpa membutuhkan upaya yang besar. Kemudahan penggunaan dapat diartikan sebagai suatu keyakinan individu bahwa penggunaan suatu teknologi tidak akan menyulitkan dalam proses pengambilan keputusan, karena sistem tersebut dianggap intuitif, sederhana, dan mudah dipelajari (Nazira et al., 2024).

Indikator kemudahan dalam menggunakan aplikasi menurut penelitian terdahulu yang di lakukan oleh Umaroh et al (2023) yaitu: (1) *Ease of use*. (2) *Time to respon*. (3) *Convinence of access*. (4) *Language*.

## 2.2 Fitur-fitur Aplikasi

Fitur-fitur aplikasi adalah sebuah komponen yang tersedia dalam sebuah aplikasi dengan tujuan untuk membantu memenuhi kebutuhan dan tujuan dari di buatnya aplikasi tersebut. Melalui fitur-fitur yang telah tersedia, DANA mampu memberikan kepuasan kepada penggunanya dengan menghadirkan layanan yang selaras dengan kebutuhan dan preferensi mereka Umaroh et al (2023).

Indikator fitur-fitur aplikasi menurut penelitian terdahulu yang di lakukan oleh Umaroh et al (2023) yaitu: (1) *Completeness*. (2) *Understandability*. (3) *Time to respon*. (4) *Convinience of access*. (5) *Language*

## 2.3 Kepuasan Pengguna

Berdasarkan pendapat Setyoningrum (2020) kepuasan pengguna ialah merupakan bagian dari parameter mengukur performa optimal pembangunan suatu *platfrom* digital. Selain itu, Guo & Lv (2019) menyatakan bahwa kepuasan pengguna juga tergantung pada perasaan positif atau ketidakpuasan yang di rasakan oleh pengguna berdasarkan pengalaman mereka dengan aplikasi tersebut. Indarso et al (2024) Kepuasan pengguna adalah sebuah aspirasi bagi perusahaan untuk memenuhi kebutuhan pengguna, yang menjadi faktor krusial dalam kelangsungan hidup perusahaan dan meningkatkan kompetitif. Dengan kata lain, apabila pengalaman pengguna melampaui harapan mereka, maka kepuasan akan meningkat, jika pengalaman yang di peroleh tidak sesuai dengan ekspektasi, tingkat kepuasan akan menurun (Santika Harfian & Jadmiko, 2024). Pada dasarnya, kepuasan pengguna terjadi apabila pengalaman pelanggan sesuai atau lebih tinggi dari yang diharapkan. Kepuasan ini dapat memunculkan berbagai reaksi emosional yang berbeda-beda, seperti rasa senang, lega, bahagia, atau puas secara psikologis, karena kebutuhan atau keinginan mereka telah berhasil dipenuhi (Lutfiani et al., 2024).

Menurut Kotler (2016) tingkat kepuasan pelanggan dapat diukur melalui beberapa indikator, seperti keinginan untuk menggunakan kembali layanan, memberikan rekomendasi positif kepada orang lain, menunjukkan kesetiaan terhadap merek meskipun ada pesaing, serta berpartisipasi aktif dalam memberikan saran atau masukan untuk pengembangan produk

## 2.4 Hipotesis Penelitian

H<sub>1</sub>: Kemudahan dalam menggunakan aplikasi (X1) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y).

H<sub>2</sub>: Fitur-fitur aplikasi (X2) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y).

H<sub>3</sub>: Kemudahan dalam menggunakan aplikasi (X1) dan fitur-fitur aplikasi (X2) memiliki pengaruh simultan yang signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y).

## 3. METODE PENELITIAN

Teknik yang diterapkan dalam penelitian ini bersifat kuantitatif, yakni pendekatan metodologis menekankan pada pengumpulan dan analisis data berbentuk angka secara sistematis guna menguji hipotesis serta mengidentifikasi keterkaitan antara variabel yang diteliti (KonsCandra Susanto et al., 2024). Pengambilan informasi pada studi ini dilakukan menggunakan angket berbasis digital serta disebarkan kepada partisipan studi ini menggunakan *platform Google Form*, dengan menerapkan metode skala *Likert* dengan interval penilaian dari 1 hingga 5 guna mengavakuasi intensitas penilaian responden terhadap setiap indikator yang diukur. Populasi pada studi ini mencakup mahasiswa yang memakai aplikasi *electronic wallet* DANA sebagai alat transaksi digital, mahasiswa Universitas Muhammadiyah Lampung dimana yang jumlahnya tidak di ketahui pasti. Sampel yang dipakai untuk studi ini ialah *nonprobability sampling* yakni memanfaatkan pendekatan *purposive sampling* dengan responden 50

orang. Studi ini memanfaatkan informasi hasil pengumpulan lapangan yang didapat secara *real-time* melalui penyebaran angket digital. Teknik analisis data yang diterapkan meliputi Uji Validitas, dan Uji Reliabilitas lalu Uji Asumsi Klasik meliputi Uji Normalitas, Uji Multikolinearitas, dan Uji Heteroskedastisitas untuk mengukur kualitas instrumen, serta Uji Regresi Linier Berganda, Uji t, dan Uji f untuk menganalisis hubungan serta pengaruh antar variabel yang diteliti.

#### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

##### 4.1 Uji Validitas

Uji validitas bertujuan guna mengavaluasi kevaliditasan dari kuisioner dalam penelitian. Instrumen survei akan dinyatakan valid bilamana nilai uji Sig. < 0,05 atau  $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ . Seperti yang tercantum dalam tabel dibawah ini:

**Tabel 1. Uji Validitas  
Validitas / Pearson  
Correlation**

Variabel		Sig.
<b>Kemudahan dalam menggunakan aplikasi (X1)</b>		
X1.1	0,715	0,000
X1.2	0,858	0,000
X1.3	0,826	0,000
X1.4	0,848	0,000
<b>Fitur-fitur aplikasi (X2)</b>		
X2.1	0,630	0,000
X2.2	0,833	0,000
X2.3	0,845	0,000
X2.4	0,723	0,000
X2.5	0,845	0,000
<b>Kepuasan pengguna (Y)</b>		
Y1	0,853	0,000
Y2	0,804	0,000
Y3	0,802	0,000
Y4	0,828	0,000
Y5	0,819	0,000

Sumber: SPSS 24.0

Hasil pada tabel 1 di atas bahwa semua *item* pernyataan dinyatakan valid. Hal ini ditunjukkan melalui perbandingan antara nilai  $r_{hitung}$  dan  $r_{tabel}$ , dimana tiap-tiap nilai  $r_{hitung} \geq r_{tabel}$  0,284. Disamping itu, nilai signifikansi dari setiap item adalah  $0,000 < 0,05$  sehingga dapat di anggap semua *item* dalam variabel yang di uji yaitu valid.

##### 4.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan guna mengukur handal atau reliabel suatu kuisioner. Suatu kuisioner dapat dikatakan handal atau reliabel apabila *Alpha cronbach's* > 0,6. *Alpha cronbach's* yang mempunyai hasil

mendekati 1, semakin tinggi keandalan konsisten internal. Seperti yang tercantum dalam tabel dibawah ini:

Tabel 2. Uji Reliabilitas

Variabel	Reliabilitas / Cronbach Alpha
Kemudahan dalam menggunakan aplikasi (X1)	0,824
Fitur-fitur aplikasi (X2)	0,836
Kepuasan pengguna (Y)	0,879

Sumber: SPSS 24.0

Dapat dilihat pada tabel 2 perolehan analisis *Alpha Cronbach* setiap variabel > 0,6. Dengan demikian, hal tersebut menunjukkan reliabel.

### 4.3 UJI ASUMSI KLASIK

#### 4.3.1 Uji Normalitas

Agar suatu model regresi dapat menghasilkan estimasi yang akurat dan tidak bias, data yang digunakan idealnya berdistribusi normal. Normalitas data dapat diterapkan menggunakan pendelatan One Sample Kolmogorov Smirnov dimana kondisi tersebut terpenuhi apabila Sig. > 0,05 maka data terdistribusi normal. Sebagaimana disajikan pada tabel berikut:

Tabel 3. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		50
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,31169123
Most Extreme Differences	Absolute	,092
	Positive	,083
	Negative	-,092
Test Statistic		,092
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 <sup>c,d</sup>

Sumber: SPSS 24.0

Hasil pada tabel 3 terlihat bahwa pada kolom *kolmogorov-smirnov* ditemukan bahwa hasil *Asymp Sig. (2-tailed)* > 0,05 yakni sebesar 0,200. Dengan demikian, hal tersebut menunjukkan penelitian ini berdistribusi normal.

#### 4.3.2 Uji Multikolinearitas

Salah satu karakteristik model regresi yang ideal adalah tidak terdapat hubungan linier yang kuat diantara variabel independen. Deteksi multikolinearitas dilakukan melalui penghitungan nilai *Variance Inflation Factor (VIF)* dan *tolerance*, dimana nilai *VIF* < 10 atau *tolerance* > 0,1 menunjukkan tidak adanya multikolinearitas. Sebagaimana disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4. Uji Multikolinearitas

Coefficients <sup>a</sup>								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	3,632	2,023		1,795	,079		
	X1	-,497	,162	-,372	-3,070	,004	,474	2,108
	X2	1,193	,138	1,049	8,645	,000	,474	2,108

Sumber: SPSS 24.0

Hasil pada tabel 4 di atas menyatakan bahwa nilai korelasi antar variabel *independen* yakni variabel kemudahan dalam menggunakan aplikasi (X1) dan fitur-fitur aplikasi (X2) mempunyai nilai *output VIF* yaitu sebesar 2,108 < 10 dan nilai *output tolerance* menunjukkan angka 0,474 > 0,1, dengan demikian, temuan penelitian ini mengindikasikan bahwa tidak terjadi multikolinearitas antara variabel yang diteliti.

#### 4.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Pengujian heteroskedastisitas bertujuan untuk mendeteksi ada tidaknya variabilitas yang tidak konstan pada nilai residual dalam model regresi. Ketidaksamaan varians ini dapat menyebabkan bias pada hasil estimasi. Model regresi yang ideal ialah tidak terjadi heteroskedastisitas, kondisi tersebut terpenuhi apabila nilai signifikansi > 0,05. Dengan demikian, tidak ada terjadinya heteroskedastisitas. Sebagaimana disajikan pada tabel berikut:

Tabel 5. Uji Heteroskedastisitas

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4,758	1,159		4,107	,000
	X1	-,036	,093	-,076	-,384	,702
	X2	-,119	,079	-,298	-1,505	,139

Sumber: SPSS 24.0

Hasil pada tabel 5 di atas menyatakan variabel Sig. X1 yaitu 0,702 > 0,05 dan X2 menunjukkan nilai Sig 0,139 > 0,05 maka dapat diartikan bahwa tidak ada terjadinya heteroskedastisitas.

#### 4.5 Uji Regresi Linier Berganda

Uji regresi linier berganda bertujuan untuk meramalkan nilai variabel *dependen* (Y) berdasarkan nilai dari dua atau lebih variabel *independen* (X). Model ini relevan digunakan ketika peneliti ingin melihat pengaruh secara simultan maupun persial antar variabel bebas terhadap variabel terikat. Sebagaimana disajikan pada tabel berikut:

Tabel 6. Uji Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	3,632	2,023		1,795	,079
X1	-,497	,162	-,372	-3,070	,004
X2	1,193	,138	1,049	8,645	,000

Sumber: SPSS 24.0

Pada tabel 6 didapat hasil regresi berganda yaitu:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

$$KP = 3,632 + (-0,497) X_1 + 1,193 X_2 + e$$

Dari model regresi tersebut, dapat ditarik interpretasi sebagai berikut:

1. Konstanta ( $\alpha$ ) = (3,632) menunjukkan besaran konstanta, yang apabila variabel, kemudahan dalam menggunakan aplikasi (X1), dan fitur-fitur aplikasi (X2) konstanta bernilai (0), maka kepuasan pengguna nilainya (3,632).
2. Koefisien kemudahan dalam menggunakan aplikasi ( $\beta_1$ ) = (-0,497) ini berarti bahwa apabila variabel *independen* lainnya tidak mengalami perubahan dan kemudahan dalam penggunaan aplikasi meningkat 1% maka kepuasan pengguna (Y) akan mengalami penurunan sebesar 0,497. Koefisien bernilai negatif artinya terjadi hubungan yang negatif antara variabel kemudahan dalam menggunakan aplikasi terhadap kepuasan pengguna.
3. Koefisien fitur-fitur aplikasi ( $\beta_2$ ) = 1,193 ini berarti bahwa apabila variabel *independen* lainnya tidak mengalami perubahan dan fitur-fitur aplikasi mengalami kenaikan 1% maka kepuasan pengguna (Y) akan mengalami kenaikan sebesar 1,193. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan yang positif antara variabel fitur-fitur aplikasi terhadap kepuasan pengguna.

#### 4.6 Uji Analisis Hipotesis

##### 4.6.1 Uji t (Persial)

Melalui uji t, dapat dianalisis apakah masing-masing variabel *independen* secara signifikan terhadap variabel *dependen*. Sebagaimana disajikan dalam tabel dibawah:

Tabel 7. Uji t (Persial)

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	3,632	2,023		1,795	,079
X1	-,497	,162	-,372	-3,070	,004
X2	1,193	,138	1,049	8,645	,000

Sumber: SPSS 24.0

Pada tabel 7 diketahui pada  $H_1$  yaitu kemudahan dalam menggunakan aplikasi (X1) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y). Hal tersebut di dapat dari nilai  $t_{hitung}$  yakni  $-3,070 > t_{tabel}$  ( $df = n - k = (50 - 3 = 47) = 2,011$  dan nilai Sig.  $0,004 < 0,05$ . Merujuk pada hasil yang diperoleh, dapat ditarik kesimpulan bahwa  $H_1$  diterima. Sedangkan pada  $H_2$  yaitu fitur-fitur aplikasi (X2) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y). Hal tersebut di dapat dari nilai  $t_{hitung}$  yakni  $8,645 > t_{tabel}$  ( $df = n - k = (50 - 3 = 47) = 2,011$  dan nilai Sig.  $0,000 < 0,05$ . Merujuk pada hasil yang diperoleh, dapat ditarik kesimpulan bahwa  $H_2$  diterima.

##### 4.6.2 Uji F

Uji F dilakukan guna menunjukkan apakah variabel-variabel *independen* simultan berpengaruh dengan variabel *dependen*. Sebagaimana disajikan dalam tabel di bawah:

Tabel 8. Uji F

Model	Sum Of Squares	Df	Mean Square	F	Sig
Regresion	536,468	2	268,234	48,146	,000 <sup>b</sup>
Residual	261,852	47	5,571		
Total	798,320	49			

Sumber: SPSS 24.

Sebagaimana terlihat dalam tabel tersebut, nilai Sig.  $0,000 < 0,05$ , dengan demikian, model regresi terbukti signifikan secara simultan. Artinya, secara bersama-sama, variabel kemudahan dalam menggunakan aplikasi (X1) dan fitur-fitur aplikasi (X2) memiliki pengaruh yang simultan terhadap variabel tingkat kepuasan (Y). Dengan demikian, hasil tersebut mampu dikatakan bahwa  $H_3$  diterima.

#### 4.7 Pembahasan

Studi ini mengkaji pengaruh kualitas aplikasi *E-Wallet* DANA terhadap kepuasan pengguna, khususnya mahasiswa Universitas Muhammadiyah Lampung. Berdasarkan hasil analisis regresi dan uji statistik, ditemukan bahwa kedua variabel utama, yakni kemudahan dalam menggunakan aplikasi (X1) dan fitur-fitur aplikasi (X2), memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y). Namun, menariknya kemudahan dalam menggunakan aplikasi menunjukkan pengaruh yang negatif yang signifikan, sementara fitur-fitur aplikasi memberikan pengaruh positif yang kuat.

Pengaruh positif fitur-fitur aplikasi terhadap kepuasan pengguna mengindikasikan bahwa keberadaan fitur-fitur lengkap, mudah dipahami, cepat dan merespon, serta akses yang nyaman dan penggunaan bahasa yang sesuai sangat penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna. Hal ini sejalan dengan indikator fitur-fitur aplikasi menurut (Umaroh et al., 2023).

Sementara itu, pengaruh negatif kemudahan penggunaan mungkin mencerminkan adanya ekspektasi pengguna yang tinggi terhadap kemudahan dalam menggunakan aplikasi, sehingga jika aplikasi tidak memenuhi standar kemudahan yang di harapkan, hal ini dapat menurunkan tingkat kepuasan. Hal ini juga menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan harus di perbaiki agar tidak menjadi faktor penghambat kepuasan pengguna.

Validitas dan Reliabilitas instrumen yang baik serta terpenuhinya asumsi klasik seperti normalitas, tidak adanya multikolinieritas, dan heteroskedastisitas, memperkuat keandalan hasil penelitian ini. Dengan demikian, model regresi yang digunakan dapat dipercaya untuk menggambarkan hubungan antara kualitas aplikasi dan kepuasan pengguna.

#### 5. KESIMPULAN

Hipotesis (H<sub>1</sub>) diterima yaitu kemudahan dalam menggunakan aplikasi (X1) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y) dari data yang diperoleh signifikan menunjukkan  $0,004 < 0,05$ .

Hipotesis (H<sub>2</sub>) diterima yakni fitur-fitur aplikasi (X2) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y) dari data yang diperoleh signifikan menunjukkan  $0,00 < 0,05$ .

Hipotesis (H<sub>3</sub>) diterima yakni kemudahan dalam menggunakan aplikasi (X1) dan fitur-fitur aplikasi memiliki pengaruh simultan yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna (Y) data yang diperoleh signifikan menunjukkan  $0,00 < 0,05$ .

Dari temuan hasil studi ini yang dilakukan pada mahasiswa Universitas Muhammadiyah Lampung, dapat disimpulkan bahwa kualitas aplikasi *E-Wallet* DANA, yang terdiri dari kemudahan dalam menggunakan aplikasi dan fitur-fitur aplikasi, memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Fitur-fitur aplikasi memberikan pengaruh yang positif yang kuat, sementara kemudahan dalam menggunakan aplikasi justru berpengaruh negatif namun tetap signifikan, menunjukkan perlunya peningkatan aspek kemudahan agar tidak menurunkan kepuasan. Dengan demikian, optimalisasi fitur yang lengkap dan inovatif serta peningkatan kemudahan dalam menggunakan aplikasi sangat penting untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pengguna *electronic wallet* DANA, khususnya dikalangan mahasiswa.

#### REFERENSI

Abrilia, N. D., & Tri, S. (2020). Pengaruh Persepsi Kemudahan Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Menggunakan E-Wallet Pada Aplikasi Dana Di Surabaya. *Jurnal Pendidikan Tata Niaga*, 8(3), 1006–1012.

- Aulisma, R., & Rahmayanti, S. (2024). *Kepuasan Konsumen Terhadap Pengguna Aplikasi Dana E-Wallet Pada Mahasiswa FEB UMRI Dalam Menggunakan QR Code*. 4(1), 13–19.
- Bimo Putra Aryadita, Ruslaini, U. A. (2020). *ANALISIS HUBUNGAN TINGKAT PENGETAHUAN DAN PELAYANAN KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA KSPPS BTM BiMU*. 31–40.
- Damar Adi Hartaji, R. (2012). *Motivasi berprestasi pada mahasiswa yang berkuliah dengan jurusan pilihan orang tua*.
- Fauzi, M. (2018). *Komputer Dan Internet*. Duta Media.
- Guo, Y., & Lv, X. (2019). *Research on Influencing Factors of Users' Continuance Intention to Use Car-hailing Apps*. 1–10. <https://doi.org/10.2991/bems-19.2019.34>
- Habibi, R., & Karnovi, R. (2020). *Tutorial membuat aplikasi sistem monitoring terhadap job desk operational human capital* (Vol. 1). Kreatif.
- Hasna Bella Pramesthi<sup>1</sup>, Hellna Alodia Ivana<sup>2</sup>, I. S. A. (2024). *PERBEDAAN PENGGUNAAN E-WALLET OLEH MAHASISWA LAKI-LAKI DAN PEREMPUAN*. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 13(2), 499–509.
- Hutami, L. T. H. (2019). *Intensi Penggunaan Electronic Wallet Generasi Millennial Pada Tiga Startup "Unicorn" Indonesia Berdasarkan Modifikasi TAM*. *Jurnal Perilaku Dan Strategi Bisnis*, 7(2), 136–145. <https://doi.org/10.26486/jpsb.v7i2.607>
- Indarso, A. O., Raffael, R., & Salsabilla, A. T. (2024). *Literature Review: Analisis Faktor Pengaruh Kepuasan Pengguna E-Wallet Generasi Milenial dan Z. Bit* (*Fakultas Teknologi Informasi Universitas Budi Luhur*), 21(1), 22. <https://doi.org/10.36080/bit.v21i1.2711>
- Jogiyanto. (2019). *Sistem Teknologi Keperilakuan*. Andi.
- KonsCandra Susanto, P., Ulfah Arini, D., Yuntina, L., Panatap Soehaditama, J., & Nuraeni, N. (2024). *Konsep Penelitian Kuantitatif: Populasi, Sampel, dan Analisis Data (Sebuah Tinjauan Pustaka)*. *Jurnal Ilmu Multidisplin*, 3(1), 1–12. <https://doi.org/10.38035/jim.v3i1.504>
- Kotler, P. dan K. L. K. (2016). *Menejemen Pemasaran*. Pearson.
- Lubis, N. R., & Balqis, T. (2023). *Analisis Keputusan dan Kepuasan Mahasiswa S2 Uinsu dalam Menggunakan Layanan Fintech (Studi Kasus Dompot Online Dana)*. *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal ...*, 8(30), 1038–1047.
- Lutfiani, U., W, N. R., & Albab, U. (2024). *Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Layanan Mobile Banking : Studi Kasus BSI Kota Bandar Lampung*. 09(02), 461–469. <https://doi.org/10.37366/jespb.v9i02.1923>
- Megadewardanu, S. (2016). *Exploring mobile wallet adoption in Indonesia using UTAUT2: An approach from consumer perspective*. *2016 2nd International Conference on Science and Technology-Computer (ICST)*, 11–16.
- Mulyana, A., & Wijaya, H. (2018). *Perancangan E-Payment System pada E-Wallet Menggunakan Kode QR Berbasis Android*. *Komputika: Jurnal Sistem Komputer*, 7(2), 63–69. <https://doi.org/10.34010/komputika.v7i2.1511>
- Nawawi, H. H. (2020). *Penggunaan E-wallet di Kalangan Mahasiswa*. *Emik*, 3(2), 189–205. <https://doi.org/10.46918/emik.v3i2.697>
- Nazira, I., Bachri, N., Nurainun, N., & Muchsin, M. (2024). *Determinasi Kepuasan Pengguna E-Wallet Pada Kalangan Mahasiswa*. *Jurnal Bisnis Dan Kajian Strategi Manajemen*, 8(1). <https://doi.org/10.35308/jbkan.v8i1.9204>
- Rohajawati, S., & Sari, D. A. P. (2022). *Mobile apps and organic waste*. Deepublish.
- Santika Harfian, B., & Jadmiko, P. (2024). *Analisis Peran Moderasi Perceived Value pada Hubungan antara Kepuasan Pengguna dan Niat Penggunaan E-wallet DANA*. *ISOQUANT: Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi*, 8(1), 1–9. <https://doi.org/10.24269/iso.v8i1.2249>

- Setiawan, A., Maria, B., Endriyati, F. E., & ... (2022). Model Kepuasan Pengguna Aplikasi E-Wallet Dana. *Jurnal ...*, 6(4), 6865–6874.
- Setyoningrum, N. R. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Kerja Praktek dan Skripsi (SKKP) Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS). *Journal of Applied Informatics and Computing*, 4(1), 17–21. <https://doi.org/10.30871/jaic.v4i1.1645>
- Umaroh, S., Rindiyani, R., & Prasetyo, M. R. (2023). Pengaruh Kualitas Sistem Aplikasi Ovo Terhadap Kepuasan Pelanggan. 7, 49–60.
- Wulandari, N. R., & Islahudin, A. N. (2022). ANALISIS PERILAKU BELANJA ONLINE WARGA MUHAMMADIYAH SELAMA MASA PANDEMI COVID-19. 10.