



Pengaruh *E-Services Quality*, Keamanan Transaksi dan Pengalaman Pengguna Terhadap Minat Menggunakan *E-Wallet* Pada Aplikasi Dana (Studi Kasus Pengguna Aplikasi Dana Di Kota Medan)

Rina Dian Novita¹, Austin Alexander Parhusip²

^{1,2} Universitas Potensi Utama, Sumatera Utara, Indonesia

Jl. KL. Yos Sudarso Km. 6,5 No. 3-A Tanjung Mulia Kec. Medan Deli, Kota Medan, 20241

Email: rinadiannovita62@gmail.com

Abstrak

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

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

PENDAHULUAN

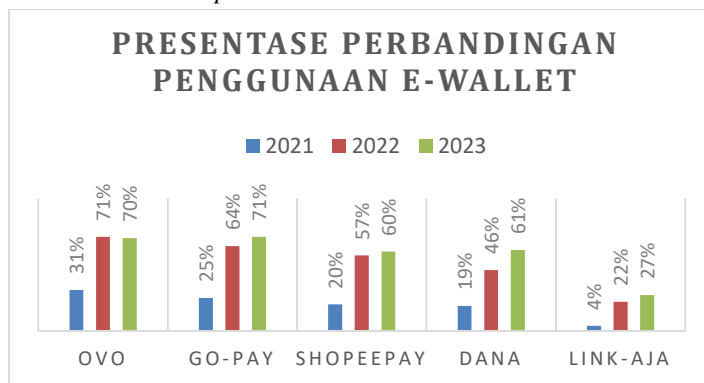
Perkembangan teknologi bersifat dinamis yang artinya terus berubah dan berkembang secara aktif. Teknologi memberikan pengaruh positif untuk mengubah pandangan masyarakat menjadi lebih terbuka, salah satunya perkembangan teknologi yang didukung dengan adanya internet. Hingga saat ini internet sangat melekat di benak masyarakat, bahkan telah mengubah pola hidup masyarakat, karena internet merupakan penunjang

segala aktivitas para penggunanya dalam melakukan akses informasi secara efektif dan efisien.

Dengan banyaknya pengalaman pengguna dalam akses internet, tentu akan berdampak pada bidang kehidupan, salah satunya adalah dunia bisnis. Hal inilah yang memberikan peluang bagi para pelaku bisnis untuk menciptakan pelayanan yang prima bagi targetnya. Banyaknya usaha-usaha yang tercipta akan memunculkan perilaku kompetitif, sehingga para pelaku usaha diharuskan melakukan suatu inovasi untuk menciptakan produk serta layanan yang lebih berkualitas, memiliki sisi unik atau sesuatu yang berbeda dari produk sejenis lainnya.

Kemajuan teknologi memungkinkan transaksi keuangan tidak lagi menggunakan uang tunai tetapi menggunakan pembayaran *non* tunai. Sistem pembayaran yang semakin canggih sekarang ini telah menjadi *trend* tersendiri dalam bertransaksi ketika membayar sebuah jasa, berbelanja barang keperluan atau sekedar membayar tagihan bulanan. Salah satu bukti kemajuan teknologi adalah dengan munculnya alat pembayaran *non* tunai atau uang elektronik.

Sebagian besar pelaku usaha telah menggunakan teknologi untuk memberikan kemudahan bagi para penggunanya. Salah satu teknologi yang dikembangkan saat ini yang mampu menarik perhatian yaitu sistem elektronik *wallet* atau digital *wallet*. Menurut Qasim & Abu-Shanab (dalam Bela Ayu, 2021) sistem digital *wallet* merupakan salah satu inovasi teknologi yang terdapat dalam sektor pembayaran dengan memanfaatkan perangkat *mobile* sebagai media untuk melakukan transaksi keuangan seperti pembayaran dan transfer dana. Penggunaan *e-wallet* dan *e-money* sangat didukung oleh pemerintah untuk mewujudkan *cashless society*, dimana masyarakat melakukan transaksi tanpa uang tunai, melainkan dengan menggunakan alat pembayaran berbasis elektronik.



Gambar 1. Perbandingan *E-wallet*

Sumber : katadata.co.id

Dilihat dari Gambar 1. di atas dapat dilihat bahwa adanya perbandingan antara platform e-wallet selama tiga tahun terakhir. Dari data tersebut menunjukkan bahwasannya pengguna aplikasi DANA pada tahun 2021 sampai tahun 2023 terus mengalami kenaikan. Akan tetapi DANA masih tertinggal dengan perkembangan pengguna dompet digital yang lainnya seperti OVO, ShopeePay, dan Go-pay. Hal ini dikarenakan ketatnya persaingan antara platform e-wallet yang dapat dilihat dari data di atas menjadikan DANA berada diposisi keempat. Go-pay, OVO, dan ShopeePay sebagai pesaing terkuat DANA yang membuat perusahaan dituntut untuk melakukan peningkatan dalam mempengaruhi minat menggunakan pengguna agar mampu bersaing dengan *e-wallet* pesaing.

Selain faktor *E-Service Quality* terdapat juga faktor keamanan transaksi, keamanan merupakan salah satu aspek penting dari sebuah sistem informasi. Menurut Raman dan Viswanathan (dalam Didit Darmawan, 2022) menyatakan bahwa inti dari transaksi internet adalah keamanan. Keamanan yang dimaksud adalah bagaimana kemampuan toko untuk melaksanakan kendali dan menjaga kerahasiaan terhadap transaksi online yang dilakukan konsumen pada data yang telah mereka berikan, Park dan Kim (dalam Didit Darmawan, 2022).

Selain faktor *E-Service Quality dan Keamanan Transaksi*, Pengalaman pengguna juga merupakan salah satu faktor adanya minat penggunaan aplikasi dompet digital DANA. Menurut Shim dan Drake (dalam Didit Darmawan, 2022:29), mengatakan bahwa pelanggan mempunyai niatan yang besar untuk membeli secara online dikarenakan oleh pengalaman pembelian sebelumnya sehingga hal tersebut membuat konsumen kehilangan keraguan akan hasil produk yang akan dibelinya.

Berdasarkan dari hasil paparan diatas dapat ditarik kesimpulan permasalahan pada aplikasi DANA yaitu mengenai minat menggunakan *e-wallet* aplikasi DANA yaitu di mana pengguna merasa kecewa yang diakibatkan *e-service quality* yang kurang baik, aplikasi DANA memberikan pelayanan yang tidak dapat memberikan kepuasan pada pengguna aplikasi DANA dan tidak dapat memberikan solusi jika terdapat permasalahan pada aplikasi DANA. Selain pelayanan yang tidak baik aplikasi DANA juga memiliki jaminan keamanan yang kurang baik dalam melakukan transaksi, Selain itu DANA memberikan pengalaman yang dinilai kurang baik dengan fitur fitur yang sulit dimengerti dan aplikasi yang sering terjadi gangguan maka dari itu dapat menyebabkan pengguna tidak berminat untuk menggunakan aplikasi DANA sebagai alat pembayaran digital.

Berdasarkan Uraian dari latar belakang diatas dan didukung dengan adanya *Research Gap* yang merupakan perbedaan hasil penelitian dari penelitian-penelitian terdahulu, maka penulis tertarik ingin melakukan penelitian mengenai Pengaruh *E-Service Quality*, Keamanan Transaksi Dan Pengalaman Pengguna Terhadap Minat Menggunakan *E-Wallet* Pada Aplikasi Dana (Studi Kasus Pengguna Aplikasi Dana di Kota Medan).

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan untuk menganalisis penelitian mengenai pengaruh *e-service quality*, keamanan transaksksi dan pengalaman pengguna terhadap minat menggunakan pada aplikasi *e-wallet* DANA. Metodologi yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode kuantitatif. Diharapkan dalam penelitian ini, dapat menjelaskan suatu konsep penelitian yang bermanfaat untuk menguraikan dan mengendalikan setiap fenomena yang ada, hal ini dikarenakan penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui pengaruh yang dimiliki antara (variabel dependen X) terdiri atas *e-service quality* (X_1), keamanan transaksksi (X_2), dan pengalaman pengguna (X_3) terhadap (variabel independen Y) terdiri atas minat menggunakan (Y) pada aplikasi *e-wallet* DANA.

1. Sumber Data

a) Data Primer

Menurut (Sugiyono, 2016) Data Primer merupakan sumber data yang diperoleh secara langsung dari subyek yang berhubungan dengan penelitian. Data primer yang digunakan penulis dalam penelitian adalah kuesioner.

b) Data Sekunder

Menurut (Sugiyono, 2016) Menjelaskan data sekunder merupakan merupakan sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya melalui orang lain atau dokumen seperti jurnal, artikel online dan buku.

Menurut (Sugiyono, 2016) Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Populasi penelitian ini adalah pengguna aplikasi DANA di Kota Medan.

Menurut (Sugiyono, 2016) Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Populasi dalam penelitian ini tidak diketahui jumlah populasinya (*unknown population*). Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. Rumus yang digunakan dalam penelitian ini yaitu rumus Lameshow maka jumlah sampel penelitian berjumlah sebanyak 100 responden.

2. Uji Instrumen Penelitian

1) Uji Validitas

Pengujian validitas menggunakan ketentuan jika signifikansi dari r hitung atau r hasil $> r$ tabel maka item variabel disimpulkan valid, dan apabila r hitung atau r hasil $< r$ tabel maka item variabel disimpulkan tidak valid. Uji Validitas dalam penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 30 responden, dengan $df = n-2$ ($30-2 = 28$), sehingga didapatkan nilai r tabel sebesar 0,361. Dikatakan valid apabila $r_{hitung} \geq 0,361$.

2) Uji Reabilitas

Menurut (Ghozali, 2016) Uji reabilitas adalah untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban yang diperoleh dari pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu Suatu konstruk atau variabel dapat dikatakan reliabel jika memberikan nilai *cronbach aplha* masing-masing variabel lebih dari 60% atau 0,6 maka penelitian ini

dikatakan reliabel. Suatu instrumen dinyatakan reliabel jika memberikan nilai *cronbach's alpha* > 0,60.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

B. Identitas Responden

1) Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 1. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

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

Sumber : SPSS Data Diolah (2024)

Berdasarkan tabel di atas, tentang karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dari 100 responden, mayoritas responden dalam penelitian ini berjenis kelamin perempuan sebanyak 57 orang (57%) sedangkan berjenis kelamin laki-laki. sebanyak 43 orang (43%). Hal ini dilatar belakangi oleh sifat perempuan yang cenderung lebih suka berbelanja dan berbisnis online menjadi reseller dan dropshipper, sehingga DANA menjadi salah satu pilihan mereka untuk mempermudah transaksi online. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini di dominasi oleh responden dengan jenis kelamin perempuan, hal ini berarti pengguna yang sering menggunakan dompet digital DANA adalah perempuan.

2) Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Usia

Tabel 2. Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Usia

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

Sumber: SPSS Data Diolah (2024)

Berdasarkan tabel di atas, tentang karakteristik responden berdasarkan tingkat usia dari 100 responden, dengan mayoritas responden dalam penelitian ini ber usia 21-30 tahun

sebanyak 64 orang (64%) Hal ini berarti pengguna yang menggunakan dompet digital DANA adalah usia 21-30 tahun.

3) Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pekerjaan

Tabel 3. Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Pekerjaan

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

Sumber: SPSS Data Diolah (2024)

Berdasarkan tabel di atas, tentang karakteristik responden berdasarkan tingkat pekerjaan dari 100 responden, mayoritas responden dalam penelitian ini bekerja sebagai wirausaha sebanyak 48 orang (48%). Dalam hal ini tentu saja wirausaha menjadi mayoritas responden terbanyak karena didasari oleh kerjasama DANA dengan UMKM yang mengukung komitmen #SahabatUMKM. tentunya hal ini dimanfaatkan oleh banyak wirausaha untuk memanfaatkan DANA sebagai alat transaksi pembayaran digital.

4) Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendapatan

Tabel 4. Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Pendapatan

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

Sumber: SPSS Data Diolah (2024)

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

5) Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Menggunakan

Tabel 5. Distribusi Responden Berdasarkan Frekuensi Menggunakan

Frekuensi	Jumlah	Persen (%)
1-3 kali	68	68%

4-5 kali	21	21%
> 6 kali	11	11%
Total	100	100%

Sumber: SPSS Data Diolah (2024)

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

6) Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Kecamatan

Tabel 6. Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Kecamatan

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

Sumber: SPSS Data Diolah (2024)

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

C. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas

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

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

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

Tabel 7. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardize d Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.40689513
Most Extreme Differences	Absolute	.066
	Positive	.066

	Negative	-.050
Test Statistic		.066
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200^{c,d}
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Sumber: SPSS Data Diolah (2024)

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

2) Uji Multikolinearitas

Tabel 8. Hasil Uji Multikolonieritas

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

a. Dependent Variable: Minat Menggunakan

Sumber: SPSS Data Diolah (2024)

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

3) Uji Heteroskedastisitas

Tabel 9. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a	
---------------------------	--

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

a. Dependent Variable: ABS_RES

Sumber: SPSS Data Diolah (2024)

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

D. Uji Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk menguji pengaruh variable independen X1 (*e-service quality*), X2 (keamanan transaksi), X3 (pengalaman pengguna) terhadap variabel dependen Y (minat menggunakan).

Tabel 10. Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda

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

a. Dependent Variable: Minat Menggunakan

Sumber: SPSS Data Diolah (2024)

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

1. Konstanta (a) = 2.045

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

2. Koefisien regresi (X_1) $\beta_1 = 0,786$

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

3. Koefisien regresi (X_2) $\beta_2 = 0,263$

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

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

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

E. Uji Hipotesis

1) Uji Parsial (Uji t)

Tabel 11. Hasil Signifikansi Pengaruh Uji Parsial (Uji t)

Coefficients^a

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

a. Dependent Variable: Minat Menggunakan

Sumber: SPSS Data Diolah (2024)

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

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

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

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

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

- a. *E-Service Quality* $0,650 \times 0,763 = 0,49595$ atau 49.5%
- b. Keamanan Transaksi $0,178 \times 0,666 = 0,11854$ atau 11.8%
- c. Pengalaman Pengguna $-0,043 \times 0,567 = -0,024381$ atau -2,4%

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

2) Uji Simultan (Uji f)

Tabel 12. Hasil Signifikansi Pengaruh Uji Simultan (Uji f)

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

a. Dependent Variable: Minat Menggunakan

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

Sumber: SPSS Data Diolah (2024)

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

F. Uji Koefisien Determinasi

Tabel 13. Hasil Pengujian Koefisien Determinasi (R²)

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

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

b. Dependent Variable: Minat Menggunakan

Sumber: SPSS Data Diolah (2024)

Hasil perhitungan regresi dalam pengujian koefisien determinasi (R²) pada tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai koefisien determinasi (*adjusted R square*) diperoleh nilai sebesar 0,578. Hal ini berarti 57,8% minat menggunakan yang dipengaruhi oleh variabel *e-*

service quality (X1), keamanan transaksi (X2) dan pengalaman pengguna (X3), sedangkan 42,2% minat menggunakan *e-wallet* pada aplikasi DANA dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian di bab sebelumnya maka dapat disimpulkan berdasarkan hasil tabel penelitian variabel *e-service quality* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan *e-wallet* pada aplikasi DANA di Kota Medan. Dan berdasarkan hasil yang diperoleh *e-service quality* merupakan variabel yang paling berpengaruh terhadap Minat Menggunakan, berdasarkan hasil tabel penelitian variabel keamanan transaksi tidak berpengaruh Positif dan Signifikan terhadap minat menggunakan *e-wallet* pada aplikasi DANA masih terdapat pengguna merasa bahwa DANA tidak mampu memastikan bahwa transaksi yang dilakukan melalui aplikasinya akan sepenuhnya aman, sehingga diharapkan DANA dapat memastikan bahwa transaksi yang dilakukan melalui aplikasinya akan sepenuhnya aman namun hal ini tidak berpengaruh bagi pengguna dalam menggunakan aplikasi DANA karna pengguna sudah merasa percaya dan dilindungi dengan pengawasan dan regulasi dari Otoriter Jasa Keuangan (OJK), berdasarkan hasil tabel penelitian variabel pengalaman pengguna tidak berpengaruh Positif dan Signifikan terhadap minat menggunakan *e-wallet* pada aplikasi DANA masih terdapat pengguna merasa bahwa intruksi atau panduan untuk menggunakan fitur pada aplikasi DANA tidak mudah dipahami sehingga memberikan pengalaman kognitif yang tidak baik kepada penggunanya. Namun hal ini tidak cukup untuk mempengaruhi minat pengguna untuk menggunakan aplikasi DANA. Pengguna mungkin memerlukan faktor lain seperti promosi, cashback dan kebutuhan mendesak lainnya seperti fitur yang dibutuhkan pengguna misalnya pembayaran tagihan listrik, BPJS Kesehatan, BPJS Ketenagakerjaan, Asuransi dan lainnya untuk berminat menggunakan aplikasi DANA dan berdasarkan hasil tabel penelitian variabel *e-service quality*, keamanan transaksi dan pengalaman pengguna terhadap minat menggunakan *e-wallet* pada aplikasi DANA. dalam hal frekuensi minat transaksional, Artinya pengguna tidak berminat menggunakan *e-wallet* DANA dan tidak berencana untuk kembali menggunakannya, sehingga diharapkan *e-wallet* DANA dapat

meningkatkan pelayanan dan keamanan sehingga memberikan kepuasan dan meningkatkan minat menggunakan pada aplikasi DANA.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, W., & Zhang, Q. (2020). Green purchase intention: Effects of electronic service quality and customer green psychology. *Journal Of Cleaner Production*, 267, 1–17.
- Abrilia, N. D. (2020). Pengaruh Persepsi Kemudahan Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Menggunakan E-Wallet Pada Aplikasi Dana Di Surabaya. *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN)*, 8(3), 1006-1012.
- Amoako, G. K., Doe, J. K., & Neequaye, E. K. (2023). Online innovation and repurchase intentions in hotels: the mediating effect of customer experience. *International Hospitality Review*, 37(1), 28–47
- Ardana, F.N., Artanti, Y., 2022. Keputusan Pembelian Produk Fashion pada ECommerce: Pengaruh Fashion Consciousness, Shopping Enjoyment, Nilai Konsumen. *JURKAMI: Jurnal Pendidikan Ekonomi*, 7 (1)
- Astuti, Y. W., Agriyanto, R., & Turmudzi, A. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan, Nilai Nasabah, Kepercayaan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Layanan Mobile Banking Syariah. *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia (Indonesian Journal of Marketing Science)*, 19 (3), 134–158.
- Buluati, R., Karundeng, D. R., & Suyanto, M. A. (2023). Pengaruh Kemudahan, Keamanan Dan Kepercayaan Bertransaksi Terhadap Minat Menggunakan QRIS (Quick Response Indonesian Standard) Pada Pelaku UMKM Di Kabupaten Boalemo. *Wahana*, 75(2), 33-47.
- Damayanti, R. S. (2019). Pengaruh online customer review and rating, e-service quality dan price terhadap minat beli pada online marketplace shopee (Studi Empiris Pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Magelang). In *UMMagelang Conference Series* (pp. 684-693).
- Davis, F. D. 2014. Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *Management Information Systems Research Center*, 319-340
- Demokratis, K., Sanksi, D. A. N., Andarista, S. A., Ahluwalia, L., & Handayani, M. A. SMART: Strategy of Management and Accounting through Research and Technology (Studi Kasus Pegawai Kantor Balai Taman Nasional Way Kambas Lampung). *vol, 1*, 1-11.
- Dewi, R. S. (2023). *Pengaruh Faktor Kemudahan Keamanan Dan Sosial Terhadap Minat Mengguna Uang Elektronik (E-Money) Pada Aplikasi Ovo Dengan Variabel Moderasi Gender (Studi Empiris Pada Mahasiswa Fakultas Bisnis dan Ekonomi UII)* (Doctoral

Pengaruh E-Service Quality, Keamanan Transaksi dan Pengalaman Pengguna Terhadap Minat Menggunakan E-Wallet Pada Aplikasi Dana (Studi Kasus Pengguna Aplikasi Dana di Kota Medan).

Rina Dian Novita, Austin Alexander Parhusip

dissertation, Universitas Islam Indonesia).

Fitria, & Siswanto. (2022). Pengaruh Kepercayaan, Komitmen, Komunikasi dan Penanganan Masalah Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada BMT Sidogiri Cabang Malang Kota).

Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah, 7(30), 1254–1268.