

Volume 7 Nomor 3 Desember 2022

e-ISSN 2541-0938
p-ISSN 2657-1528

JURKAMI

Jurnal Pendidikan Ekonomi

JURKAMI

VOLUME
7

NOMOR
3

SINTANG
DESEMBER
2022

e-ISSN
2541-0938
p-ISSN
2657-1528



DEWAN REDAKSI

Munawar Thoharudin, STKIP Persada Khatulistiwa Sintang, Indonesia (Editor in Chief)
Aditya Aditya Halim Perdana Kusuma, Universitas Muslim Indonesia, Indonesia
Aniek Hindrayani, Universitas Sebelas Maret, Indonesia
Anna Marganingsih, STKIP Persada Khatulistiwa Sintang, Indonesia
Dessy Triana Relita, STKIP Persada Khatulistiwa Sintang, Indonesia
Emilia Dewiati Pelipa, STKIP Persada Khatulistiwa Sintang, Indonesia
Fitria Fitria, Universitas Bina Insan Lubuklinggau, Indonesia
Husni Syahrudin, FKIP Universitas Tanjungpura Pontianak, Indonesia
Maria Ulfah, FKIP Universitas Tanjungpura Pontianak, Indonesia
Nuraini Asriati, FKIP Universitas Tanjungpura Pontianak, Indonesia
Suwinto Johan, President University, Indonesia
Yulia Suriyanti, STKIP Persada Khatulistiwa Sintang, Indonesia

TIM REVIEWER

Abdul Mujib, Institut Agama Islam Negeri Metro Lampung, Indonesia
Abdul Samad, Universitas Fajar, Indonesia
Abdul Wahab, Universitas Muslim Indonesia, Indonesia
Bambang Ismanto, Universitas Kristen Satya Wacana, Salatiga, Indonesia
Dewi Kusuma Wardani, Universitas Sebelas Maret, Surakarta, Indonesia
Dicki Hartanto, UIN Sultan Syarif Kasim Riau, Indonesia
Febrianty Febrianty, Politeknik PalComTech, Indonesia
M. Rudi Irwansyah, Universitas Pendidikan Ganesha, Indonesia
Muh. Fahrurrozi, Universitas Hamzanwadi, Indonesia
Muhammad Hasan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Makassar, Indonesia
Muhammad Ihsan Said Ahmad, Universitas Negeri Makassar, Indonesia
Muhammad Rahmattullah, FKIP, Universitas Lambung Mangkurat, Indonesia
Rhini Fatmasari, Universitas Terbuka, Indonesia
Sugiharsono, Universitas Negeri Yogyakarta, Indonesia
Suratno, Universitas Jambi, Indonesia
Tutut Suryaningsih, Universitas Bhinneka PGRI Tulungagung, Indonesia

Jurnal Pendidikan Ekonomi (JURKAMI) telah terindek:



Alamat Redaksi:

Jln. Pertamina Sengkuang Km.4, Kotak Pos 126, Kecamatan Sintang, Kabupaten Sintang,
Kalimantan Barat, Indonesia

Email: jurnaljurkami@gmail.com

Penerbit: LPPM STKIP Persada Khatulistiwa Sintang





PENGARUH KEMUDAHAN DAN KEAMANAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN E-WALLET APLIKASI DANA

Desi Wahyuningsih[✉], Lia Nirawati²

Prodi Administrasi Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional "VETERAN" Jawa Timur, Indonesia¹²

[✉]Corresponding Author: desiiwahyun@gmail.com

Email: lianirawatibisnisupn@gmail.com

Article History

Received: October 2022

Revision: October 2022

Accepted: November 2022

Published: December 2022

Keywords:

Convenience;

Security;

Customer loyalty;

Dana.

Abstract:

Technology is experiencing very rapid development, especially internet-based technology. The purpose of this study was to determine the effect of convenience and security on customer loyalty of the E-wallet Dana in Surabaya. This type of research used is quantitative research. This study uses primary data, namely data directly through questionnaires which are filled in directly by the respondents. The population taken is E-wallet Dana users who have used E-wallet Dana at least 3 times. The sampling technique used non-probability sampling with the sampling method using purposive sampling. With a total of 100 respondents who have made transactions on the application of Dana at least 3x. By using data analysis techniques, namely multiple linear regression analysis. Based on the results of the study, it can be concluded that the convenience and security variables simultaneously have a positive effect on customer loyalty for the E-wallet Dana; The convenience variable partially has a positive and significant effect on E-wallet Dana Customer Loyalty; The Security Variable partially has a positive and significant effect on E-wallet Dana Customer Loyalty

Sejarah Artikel

Diterima: Oktober 2022

Direvisi: Oktober 2022

Disetujui: November 2022

Diterbitkan: Desember 2022

Kata kunci:

Kemudahan;

Keamanan;

Loyalitas Pelanggan

Dana.

Abstrak:

Teknologi mengalami perkembangan yang sangat pesat terutama teknologi dengan berbasis internet. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kemudahan dan keamanan terhadap loyalitas pelanggan E-wallet Dana di Surabaya. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Penelitian ini menggunakan data primer yaitu data yang langsung melalui kuesioner yang diisi secara langsung oleh responden. Populasi yang diambil adalah pengguna E-wallet Dana yang pernah menggunakan E-wallet dana minimal 3x. Teknik pengambilan sampel menggunakan *non probability sampling* dengan metode pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. Dengan jumlah responden 100 responden yang telah melakukan transaksi pada aplikasi dana minimal 3x. Dengan menggunakan teknik analisis data yaitu analisis regresi linier berganda. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan Variabel kemudahan dan keamanan secara simultan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan E-wallet Dana; Variabel Kemudahan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan E-wallet Dana; Variabel Keamanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan E-wallet Dana.



How to Cite: Wahyuningsih, D., Nirawati, L., 2022. Pengaruh Kemudahan dan Keamanan Terhadap Loyalitas Pelanggan E-Wallet Aplikasi Dana. Jurnal Pendidikan Ekonomi (JURKAMI) 7 (3) DOI : 10.31932/jpe.v7i3.2123



PENDAHULUAN

Dalam perkembangan teknologi pada saat ini, selalu mengalami perkembangan yang sangat pesat. Terutama pada teknologi dengan berbasis internet yang biasanya selalu di gunakan di dalam masyarakat. Internet menghubungkan satu orang dengan orang lain, menyediakan informasi sebagai sarana hiburan, serta sarana komunikasi. Hal ini menjadikan internet sebagai kebutuhan pokok sebagian besar masyarakat saat ini, selain kebutuhan pangan, sandang, dan papan. Teknologi hadir dan menjadi bagian hidup masyarakat seolah tak bisa berfungsi tanpa ponsel cerdas, tablet, dan komputer yang merupakan alat-alat produk teknologi modern.

Berbagai aspek keseharian mulai dari bekerja, belanja, belajar, hingga mencari informasi semuanya dilakukan dengan bantuan teknologi. Dengan berkembangnya teknologi saat ini internet merupakan server yang paling mudah dan efisien dalam mengakses sistem Informasi. Salah satunya adalah Internet yang sangat dikagumi di Indonesia. Internet dikenal luas dan digunakan oleh semua kalangan, mulai dari anak-anak hingga orang dewasa. Perkembangan internet di Indonesia selalu meningkat setiap tahunnya dalam jumlah yang besar. Meningkatnya penggunaan internet kini juga dapat digunakan melalui smartphone dengan menggunakan sistem android dan iOS. Berdasarkan laporan Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia 2020, masyarakat tidak luput dari komunikasi internet. Penggunaan internet selalu meningkat dari tahun ke tahun. Peningkatan jumlah pengguna internet

pada tahun 2020 dengan pengetahuan penggunaan mencapai 196,7 juta orang.

Dengan semakin meningkatnya penggunaan internet di Indonesia, muncul berbagai kegiatan untuk memanfaatkan sarana elektronik, salah satunya adalah aplikasi e-wallet yang berkembang di Indonesia. Pemasar harus menciptakan nilai pelanggan yang tinggi agar konsumen bersedia untuk mempertahankan hubungan jangka panjang dengan penjual, sehingga menghasilkan loyalitas terhadap platform *online* (Ardana dan Artanti, 2022) Loyalitas pelanggan merupakan suatu kesetiaan. Kesetiaan ini diambil tanpa adanya paksaan, tetapi timbul dari kesadaran sendiri pada masa lalu. Menurut Tjiptono dalam (Ambitan, Et al, 2021) Loyalitas konsumen adalah komitmen pelanggan terhadap suatu merek, toko atau pemasok berdasarkan sifat yang sangat positif dalam pembelian jangka panjang

Dengan dengan adanya loyalitas pelanggan, kemudahan merupakan salah satu aspek yang mempengaruhi adanya loyalitas pelanggan dalam berbagai aspek kehidupan. Menurut Davis, et al dalam (Pratama, 2020) Kemudahan penggunaan merupakan tingkat dimana seseorang meyakini bahwa penggunaan teknologi merupakan hal yang mudah dan tidak memerlukan usaha keras dari pemakainya

Faktor penting yang dapat mempengaruhi transaksi jual beli secara *online* yakni keamanan. Menurut (Mutiar dan wibowo, 2019) Masalah keamanan merupakan salah satu aspek penting dari sebuah sistem informasi. Keamanan transaksi *online* adalah bagaimana dapat mencegah penipuan (*cheating*) atau paling tidak mendeteksi adanya penipuan di sebuah sistem yang berbasis informasi, dimana informasinya sendiri tidak



memiliki arti fisik. Jatuhnya informasi ke tangan pihak lain dapat menimbulkan kerugian bagi pemilik informasi. Untuk itu keamanan dari sistem informasi yang digunakan harus terjamin dalam batas yang dapat diterima. Keamanan merupakan kemampuan toko *online* dalam melakukan pengontrolan dan penjagaan atas transaksi data sehingga akan meningkatkan kepercayaan dan berdampak pada keputusan pembelian. Keamanan dapat berupa kerahasiaan, data pribadi, dan jaminan garansi yang diberikan oleh perusahaan (Prasetyani dan Wahyuningsih, 2019)

Ada berbagai kegiatan bisnis dengan menggunakan sarana elektronik dalam aplikasi E-wallet yang dikembangkan di Indonesia yang dikenal dengan Electronic Wallet atau dikenal sebagai E-wallet. E-wallet adalah layanan yang bersifat elektronik dan dirancang untuk menyimpan data dan alat pembayaran. Dengan menggunakan E-wallet, pengguna dapat menyimpan uang untuk transaksi keuangan baik *online* maupun *offline*. E-wallet juga merupakan aplikasi atau layanan dompet elektronik yang berfungsi untuk transaksi antar pengguna agar lebih mudah diakses oleh masyarakat. Dengan E-wallet, pengguna dapat menyimpan uangnya untuk transaksi keuangan baik *online* maupun *offline*. Transaksi yang bisa dilakukan dengan E-wallet seperti mengirim uang ke orang yang ada di sekitar. Bayar barang dan jasa dengan membatasi jumlah uang yang terkandung dalam aplikasi dan Anda dapat membeli kebutuhan pokok secara *online*. Pada dasarnya, E-wallet berfungsi seperti dompet fisik yang dapat digunakan untuk pembayaran yang aman. Jika menggunakan E-wallet, seseorang dapat melakukan pembayaran secara cashless

ketika hendak membayar makanan, tiket pesawat, tiket bioskop, hingga belanja *online*. E-wallet menawarkan metode pembayaran yang praktis, aman, dan menguntungkan bagi para penggunanya. Tidak jarang adanya promo atau potongan harga pada setiap transaksi menambah daya tarik masyarakat untuk beralih dengan metode ini. Dengan kemudahan inilah yang menjadikan E-wallet banyak digunakan oleh masyarakat Indonesia.

Pengguna E-wallet atau dompet digital kini mendominasi hingga mengalahkan jumlah pengguna kartu kredit. Berdasarkan data RedSeer, transaksi *e-commerce* di Indonesia yang menggunakan dompet digital terdapat sebanyak 29 persen. Penggunaannya didominasi oleh generasi milenial dengan rata-rata transaksi *top-up* mencapai Rp140.663 per minggu.

Tabel 1. Peringkat E-Wallet Tahun 2021

OVO	58,9%
GoPay	58,4%
Shopee Pay	56,4%
Dana	55,7%
LinkAja, PayTren, dan i.saku.	< 50,0%

Sumber : Diolah Oleh Peneliti, 2022

Dana menduduki peringkat ke-4 pada tahun 2021, yang dimana peringkat diatasnya ada 3 e-wallet yang sering digunakan. Mulyana dan Wijaya (2018) menjelaskan *E-wallet* adalah media elektroniknya yang berbentuk *server based* dan digunakan sebagai alat pembayaran digital dengan menggunakan koneksi internet terlebih dahulu.

Dana adalah perusahaan *fintech* Indonesia yang menyediakan infrastruktur untuk memungkinkan masyarakat Indonesia melakukan pembayaran digital, serta transaksi tanpa uang tunai dan tanpa kartu baik *online* maupun *offline*, yang



dapat diselesaikan dengan cepat, nyaman, dan aman. Dompot digital Dana memiliki konsep platform terbuka, artinya aplikasi Dana dapat diakses dan digunakan di berbagai platform, baik *offline* maupun *online*, namun terintegrasi. Konsep platform terbuka ini, selain dapat terhubung dengan berbagai bentuk alat pembayaran lainnya.

Dana didirikan di Indonesia dan didukung oleh program Indonesia merdeka dengan investor kelas dunia yaitu PT Elang Mahkota Teknologi Tbk (EMTEK) sebagai pemegang saham mayoritas dan Ant Financial (Sutanto dan Yessica, 2020). Infrastruktur Dana memiliki tingkat keamanan yang tinggi, sepadan dengan tingkat keamanan bank. Dana juga memiliki *Data Processing Center* (DC) dan *Data Recovery Center* (DRC) di Indonesia yang dianggap paling kompleks dan dapat memberikan skalabilitas transaksi yang tinggi.

E-wallet Dana juga memberikan beragam kemudahan untuk masyarakat yang saat ini sedang menggunakan *E-wallet* Dana. Dengan adanya internet tentu dapat mempermudah segala aspek kehidupan, tidak terkecuali dengan adanya dompet digital atau *E-wallet* ini dengan adanya *E-wallet* tentu sangat memudahkan penggunaannya. Dengan adanya *E-wallet* masyarakat hanya bermodal membawa handphone saja sudah cukup untuk bisa membeli barang ataupun membayarkan tagihan lainnya tanpa harus membawa dompet dan uang cash terlebih dahulu.

Kemudahan dalam segala aspek kehidupan, termasuk dalam hal berbelanja yang kini dapat dilakukan secara *online*. Demikian halnya membayar apapun dengan cara *online* melalui dompet digital kini dapat mempermudah segala aktivitas kehidupan. Dan juga dompet digital

memiliki keamanan yang merupakan faktor penting dan paling mendapatkan perhatian dalam e-wallet. Hal ini dikarenakan pelanggan tidak bertemu secara langsung, sehingga penipuan. Dengan adanya kemudahan dan keamanan dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan dalam memilih e-wallet

Dana memiliki banyak kegunaan yang bisa digunakan sebagai dompet elektronik. Mulai dari membeli pulsa, membeli paket data, membayar tagihan bulanan, membayar belanja di *marketplace* *offline* maupun *online*, transfer uang, membeli emas secara elektronik, dan sebagainya.

Selain memiliki kegunaan yang banyak dalam mempermudah aktivitas penggunaannya tersebut. Untuk metode transfer, Dana memberikan fasilitas dan pilihan transfer dari Bank BRI, BCA, BNI, Mandiri, CIMB Niaga, Paninbank, Permata bank, Danamon, BTN hingga Maybank. Sementara untuk metode perantara menggunakan agen.

Selain perihal kemudahan, Dana juga berkomitmen dalam mengembangkan produknya menjadi aplikasi yang aman. Fitur keamanan tidak lupa diberikan guna menjaga data diri pengguna agar tidak disalah gunakan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab, karena saat masuk ke dalam aplikasi dan bertransaksi dibutuhkan kode keamanan.

Dana pun mengeluarkan fitur *Dana Protection*. Ini merupakan fitur jaminan proteksi 100% untuk kenyamanan dan keamanan saat transaksi Dana. Pengguna premium dapat memanfaatkan fitur ini dari menu "Pay" atau "Bayar" pada akunnya. Logo *Dana Protection* terletak di bagian pojok kanan atas QR Code saldo Dana. *Dana Protection* akan semakin solid lagi jika didukung dengan perilaku penggunaan

yang sehat dari pengguna. Misalnya dengan tidak berbagi *smartphone* kepada orang lain dan sembarangan menginformasikan PIN atau OTP.

Keamanan Dana sudah menjamin semuanya selain itu semua infrastruktur transaksi digital Dana diawasi oleh Bank Indonesia dan sudah memiliki sertifikasi *The Payment Card Industry Data Security Standard (PCI DSS)*, yakni standar keamanan tinggi setingkat keamanan perbankan. Selain itu, Dana memiliki data *center* dan data *recovery center* di Indonesia, yang mumpuni dalam menangani skalabilitas transaksi yang tinggi dan melakukan manajemen risiko untuk melindungi pengguna.

Keamanan merupakan salah satu aspek yang paling penting dalam sebuah informasi teknologi. Keamanan dompet digital merupakan bagaimana dapat mencegah adanya penipuan atau paling tidak mengetahui adanya penipuan di sebuah sistem yang berbasis informasi, di mana informasi tersebut tidak memiliki arti fisik. Sangat pentingnya nilai sebuah informasi menyebabkan sering sekali informasi yang diinginkan tidak bisa didapatkan oleh orang-orang tertentu. Pada dasarnya Dompet digital adalah instrumen transaksi yang telah diawasi oleh pemerintah melalui Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Aplikasi *e-wallet* rata-rata mempunyai sistem keamanan yang berlapis. Biasanya, pengguna harus memasukkan *identification number* (PIN) atau *password* saat mendaftarkan akun maupun melakukan *login* di aplikasi *e wallet*. Keamanan berpengaruh langsung terhadap loyalitas pelanggan.

Sementara tingkat pelayanan yang diberikan produk/jasa tidak terlalu istimewa dibandingkan dengan perusahaan lain, jumlah pelanggan produk/jasa cukup

besar karena kemudahan. Membuat masyarakat lebih memilih menggunakan dompet elektronik demi kenyamanan, sehingga secara langsung maupun tidak langsung dapat mempertahankan pelanggan.

Berdasarkan fenomena dan permasalahan yang sudah dijelaskan, penelitian ini dimaksudkan untuk menganalisis pengaruh kemudahan dan keamanan terhadap loyalitas pelanggan *e-wallet* dana.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang dilakukan didalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Dalam penelitian ini, skala pengukuran yang digunakan adalah skala likert. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna aplikasi Dana di kota Surabaya yang pernah bertransaksi pada aplikasi Dana sebagai media transaksi *online* dan tidak diketahui jumlah populasinya (*unknown population*). Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. Rumus yang digunakan sebagai berikut:

$$n = \left(\frac{z_{\alpha} / 2^{\sigma}}{e} \right)^2 \quad (\text{Suyanto \& Siswanto, 2018}).$$

Dimana n = Jumlah sampel; z_{α} = Derajat koefisien (pada $\alpha = 5\%$ atau derajat keyakinan 95% maka $Z = 1,96$); σ = Standart Deviasi, dan, e = Batas toleransi kesalahan (*error tolerance*). Dari hasil perhitungan yang diperlukan adalah 96,04 responden. Untuk mendapatkan hasil yang representatif, sampel yang digunakan sebanyak 100 responden sesuai dengan kriteria yang ditetapkan. Penelitian ini menggunakan dua jenis data, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dari pelanggan yang menggunakan aplikasi Dana di wilayah Surabaya dengan menyebarkan kuisioner



atau daftar pertanyaan. Sedangkan data sekunder adalah data eksternal yang diperoleh dari website Dana.id. Teknik pengumpulan data melalui metode kusioner.

Penelitian ini menggunakan teknik analisis statistik deskriptif. Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda. Uji Hipotesis menggunakan Uji F dan Uji t.

HASIL DAN PEMBAHASAN

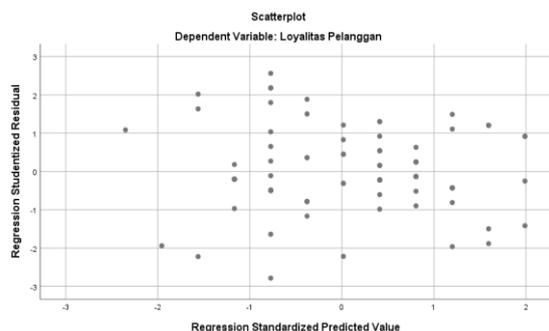
Dalam penelitian responden merupakan pengguna yang memiliki dompet digital Dana yang berdomisili atau bertempat tinggal di Surabaya, dengan usia minimal 17 tahun dan sudah menggunakan aplikasi Dana minimal 3x transaksi. Berdasarkan data, menunjukkan bahwasanya narasumber yang lebih banyak menjadi pengguna aplikasi dompet digital Dana di kota Surabaya adalah memiliki jenis kelamin perempuan yakni sebanyak 66%. Berdasarkan usia didominasi remaja yang menuju masa dewasa, yaitu antara umur 22-26 tahun. Berdasarkan Status, penggunaan aplikasi dompet digital Dana di kota Surabaya mayoritas penggunanya adalah kalangan yang berstatus pelajar atau mahasiswa dan juga wiraswasta sebagai jumlah terbanyak kedua setelah pelajar atau mahasiswa dan wiraswasta merupakan pengguna teknologi yang lebih rutin untuk mengikuti perkembangan dan dapat dengan mudah memahami layanan aplikasi dompet digital Dana atau bisa dikatakan cepat beradaptasi dengan perkembangan teknologi saat ini. Berdasarkan Frekuensi Transaksi dalam satu minggu, didapatkan data pengguna aplikasi dompet digital Dana di kota Surabaya mayoritas oleh pengguna yang frekuensi penggunaan 3-4 kali pada satu minggu terakhir. Berdasarkan domisili

mayoritas penggunanya berdomisili di Surabaya Barat dan juga Surabaya Timur sebagai jumlah terbanyak kedua.

Analisis deskriptif berkaitan aspek Kemudahan menunjukkan bahwa aplikasi dompet digital Dana sangat setuju akan kemudahan yang telah diberikan. Ditinjau dari aspek Keamanan menunjukkan bahwa aplikasi dompet digital Dana sangat setuju akan keamanan yang telah diberikan. aspek Loyalitas Pelanggan menunjukkan bahwa aplikasi dompet digital Dana mendapatkan pengalaman positif dan juga merasa nyaman saat menggunakan aplikasi dompet digital Dana. Penilaian loyalitas pelanggan secara keseluruhan yaitu sangat baik.

Dari Pengujian validitas menunjukkan nilai korelasi melebihi R_{tabel} artinya variabel bebas serta variabel terikat bersifat valid. Hasil uji realibilitas memperlihatkan *Cronbach's Alpha* melebihi 0.60. Syarat untuk mengukur tiap butir dalam instrument teknik yang digunakan adalah *Cronbach's Alpha* = 0,60. artinya pada penelitian ini semua variabel dikatakan reliabel.

Hasil pengujian normalitas data memperlihatkan nilai signifikan yakni $0,132 > 0,05$, artinya nilai residual mempunyai penjabaran normal. Adapun hasil pengujian Multikolinearitas menunjukkan semua variabel mempunyai nilai VIF kurang dari 10, serta nilai tolerance pada penelitian ini melebihi 0,1. artinya kedua variabel bebas pada penelitian ini tidak terindikasi gejala multikolinearitas. Uji Heteroskedastisitas dimaksudkan untuk menguji apakah data model regresi terjadi ketidaksamaan variance dan residual satu pengamatan ke pengamatan lain.



Gambar 1
 Hasil Heteroskedastisitas
 Sumber: Olah Data Primer

Berdasarkan gambar diketahui bahwa plot titik-titik menyebar dan tidak membentuk suatu pola tertentu sehingga

Tabel 2. Analisis Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized coefficients		
	B	Std. error	Beta	T	Sig.
1 (Constant)	1.480	2.324		2.637	.026
Kemudahan	.557	.143	.326	2.403	.030
Keamanan	.660	.134	.561	4.923	.000

Sumber: Data primer diolah, 2022

Berlandaskan temuan perhitungan di atas, didapatkan persamaan regresi linear berganda yakni: $Y = 1.480 + 0.557 X_1 + 0,660 X_2$. Persamaan tersebut dapat dimaknai Nilai konstanta (a) yakni sebesar 1.480 artinya nilai nilai besaran Loyalitas Pelanggan (Y) adalah 1.480 dengan asumsi jika Kemudahan (X1) dan Keamanan (X2) yaitu konstan. Nilai koefisien regresi dari variable Kemudahan (X1) yakni 0.557 serta bernilai positive. Artinya, tiap peningkatan variable Kemudahan (X1)

dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas. Adapaun hasil pengujian Autokorelasi memperlihatkan Nilai Durbin Watson pada model Summary yakni 1,753, artinya tidak terjadi autokorelasi sebab nilai DW berada diantara nilai -2 hingga +2.

Analisi data yang digunakan dalam penelitian berupa regresi linier berganda, untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh Kemudahan dan Keamanan terhadap Loyalitas Pelanggan. Dari pengujian data didapatkan hasil sebagai berikut:

yakni 1 satuan, memperlihatkan peningkatan 0.557 satuan pada Loyalitas Pelanggan (Y) dengan asumsi variable Keamanan (X2) konstan. Nilai koefisien regresi variabel Keamanan (X2) yakni 0,660 serta bernilai positive. Artinya, tiap peningkatan variable Keamanan (X2) yakni 1 satuan, memperlihatkan peningkatan 0,660 satuan pada Loyalitas Pelanggan (Y) dengan asumsi variable Kemudahan (X1) tetap.

Tabel 3. Hasil Uji Simultan

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	403.176	2	201.588	37.258	.000 ^b
Residual	524.824	97	5.411		
Total	928.000	99			

Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

Predictors: (Constant), Keamanan, Kemudahan

Sumber: Data Diolah Oleh Peneliti, 2022



Berdasarkan hasil uji F diperoleh F_{hitung} adalah 37,258 dengan signifikan sebesar (0,000) sedangkan F_{tabel} sebesar 3,09. Artinya nilai signifikansi yakni $0,00 < 0,05$ serta nilai F_{hitung} lebih kecil dari F_{tabel} yakni $37,258 > 3,09$. Artinya variabel Kemudahan (X1) serta variabel Keamanan (X2) pada variabel Loyalitas Pelanggan (Y) secara simultan berkorelasi signifikan. Dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh

yang signifikan secara simultan dari Kemudahan (X1) serta variabel Keamanan (X2) pada variabel Loyalitas Pelanggan (Y) pengguna E-wallet Dana.

Untuk membuktikan kebenaran pengaruh secara parsial ada tidaknya pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terikat, dalam penelitian ini menggunakan uji t dengan hasil pengujian sebagai berikut.

Tabel 4. Hasil Uji Parsial

	t_{hitung}	t_{tabel}	Sig.	Keterangan
(Constant)	2,637	1,984	0,026	Signifikan
Kemudahan	2,403	1,984	0,030	Signifikan
Keamanan	4,923	1,984	0,000	Signifikan

Sumber: Diolah Oleh Peneliti, 2022

Hasil pengujian pengaruh variabel kemudahan terhadap loyalitas pelanggan menunjukkan secara parsial variabel kemudahan (X₁) berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan (Y). dibuktikan dengan nilai t_{hitung} 2,403 > t_{tabel} 1.984. sedangkan uji parsial pengaruh variabel keamanan terhadap loyalitas pelanggan menunjukkan pengaruh secara parsial variabel keamanan (X₂) terhadap variabel loyalitas pelanggan (Y). Dibuktikan dengan nilai t_{hitung} 4,923 > t_{tabel} 1.984.

Dari pengujian data penelitian menunjukkan bahwa kemudahan dan keamanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Loyalitas nasabah sangat dibutuhkan sebagai elemen dalam strategi pemasaran yang kompetitif. Khususnya dalam menghadapi kondisi pasar saat ini yang semakin kompetitif dalam mewujudkan loyalitas yang tinggi dalam perusahaan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Nurfauzan & Hapsari (2021) dimana hasil penelitian

menunjukkan bahwa harga, kemanan, dan kemudahan transaksi memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen. Konsumen merasa puas dalam bertransaksi bilamana mendapatkan kemudahan dalam bertransaksi, mendapatkan informasi yang cukup, dan kemudahan dalam mencari menu-menu transaksi.

Loyalitas pelanggan akan terbentuk karena pandangan yang dirasakan oleh konsumen akan kemudahan penggunaan selain itu adanya keamanan yang dimana membuat pelanggan merasa aman dalam melakukan transaksi. Temuan penelitian ini memperkuat hasil penelitian sebelumnya yang telah dilakukan oleh Kurniawan dan Nirawati, (2022) yang menyimpulkan manfaat penggunaan, risiko, dan kepercayaan) berpengaruh positif terhadap penggunaan ulang dompet digital (E-wallet) DANA di Kota Surabaya

Berdasarkan pada pengujian analisis regresi linier berganda, kemudahan memiliki nilai positif artinya bila terjadi peningkatan kemudahan maka akan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.

Pembeda pelayanan yang ditawarkan oleh masing-masing penyedia layanan jasa adalah kemudahan. Artinya konsumen yang mempersepsikan Dana memberikan kemudahan dibandingkan E-wallet lainnya akan semakin loyalitas dengan Dana. Manfaat kemudahan adalah harapan yang hasilnya bisa dirasakan setelah penggunaannya yang bersifat positif. Dengan adanya pemahaman tersebut masyarakat dapat melakukan analisa dengan hal yang baruseperti dalam prosedur penggunaan dompet digital. Dengan adanya kemudahan dalam melakukan akses di dompet digital Dana kini masyarakat dapat merasakan kenyamanan dalam penggunaan aplikasi dompet digital Dana sebagai metode transaksi yang mereka gunakan. Hasil dari penelitian ini dapat memperkuat hasil penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh Abrillia. (2020) variabel kemudahan secara positif dan signifikan memiliki pengaruh terhadap minat menggunakan e-wallet e-wallet pada aplikasi DANA di Surabaya.

Demikian halnya pada nilai koefisien keamanan memiliki nilai positif artinya artinya jika terjadi peningkatan keamanan maka akan mempengaruhi loyalitas pelanggan dengan asumsi variabel kemudahan tetap atau konstan. Keamanan adalah salah satu factor yang membuat calon pengguna dompet digital mempercayai dompet digital. Mereka yang ingin menggunakan dompet digital percaya akan adanya keamanan yang telah diterapkan pada aplikasi dompet digital Dana. Yang awalnya pengguna baru waspada akan keamanan akan penggunaan dompet digital Dana kini telah percaya akan adanya jaminan dompet digital Dana yang langsung memiliki fitur *Dana Protection*.

Senada dengan pendapat (Raman & Annamalai (dalam Suryani dan Koranti, 2022) indikator keamanan dapat diamati dari Terjaminnya keamanan bertransaksi, Kemudahan transaksi, Melalui transfer, Bukti transaksi melalui nomor resi pengiriman, dan kualitas Produk. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Nurfauzan (2021); bahwa keamanan berpengaruh terhadap loyalitas konsumen, dan bertentangan dengan hasil penelitian Wardani & Fahlefi (2022) Putra, et al (2022) yang menyimpulkan variabel keamanan tidak berpengaruh terhadap loyalitas konsumen

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut: Variabel kemudahan dan keamanan secara simultan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan E-wallet Dana; Variabel Kemudahan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan E-wallet Dana; dan, Variabel Keamanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan E-wallet Dana. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disarankan untuk perusahaan sebaiknya dapat lebih memperhatikan serta meningkatkan pelayanan dan fitur-fitur lainnya agar dapat memberikan kemudahan serta memberikan layanan yang lebih baik kedepannya, seperti layanan pada customer care agar lebih tanggap dan responsive terhadap masalah atau keluhan yang dialami pengguna supaya permasalahan atau kendala pengguna dapat terselesaikan dengan mudah. Perusahaan sebaiknya memberikan jaminan yang terjamin bagi pengguna aplikasi Dana agar pengguna tidak dirugikan dan pengguna



dapat lebih nyaman saat melakukan transaksi. Dengan adanya keamanan yang ekstra akan membuat pengguna memiliki rasa kepercayaan yang tinggi terhadap aplikasi Dana, karena tidak hanya memiliki rasa keamanan yang terjamin dapat membuat rasa kepercayaan pengguna meningkat dan pada akhirnya dapat berdampak pada loyalitas pelanggan yang terus menerus menggunakan aplikasi Dana sebagai media bertransaksi *online*.

DAFTAR PUSTAKA

- Abrillia, N.A. (2020). Pengaruh Presepsi Kemudahan dan Fitur Layanan Terhadap Minat Menggunakan E-Wallet Pada Aplikasi Dana Di Surabaya. *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JTPN)*, 8, ISSN 2337-6078.
- Ambitan, I., Wenas, R.S., Samady, R.L., 2021. Pengaruh Citra Merek, Inovasi Produk Dan Periklanan Terhadap Loyalitas Indomie di Manado Pada Masa Pandemi Covid-19 The Effect Of Brand Image, Product Innovation And Advertising On Customer Loyalty Indomie In Manado During Pandemic Covid-19. *Jurnal EMBA* Vol.9 No.4 Oktober 2021, Hal. 1343 – 1352
- Ardana, F.N., Artanti, Y., 2022. Keputusan Pembelian Produk Fashion pada E-Commerce: Pengaruh Fashion Consciousness, Shopping Enjoyment, Nilai Konsumen. *JURKAMI: Jurnal Pendidikan Ekonomi*, 7 (1) DOI : 10.31932/jpe.v7i1.1549
- Kurniawan, M., & Nirawati, L. (2022). The Effect of Benefits, Risks, and Trust on the Reuse of DANA Digital Wallet (E – Wallet) on the Surabaya City Community. *Al-Kharaj : Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 5(1), 111-125.
- Mulyana, A and Wijaya, H. 2018. Perancangan E-Payment System pada E-Wallet Menggunakan Kode QR Berbasis Android. *Komputika*, vol. 7, no. 2, pp. 63 - 69, Oct. 2018.
- Mutiara., Wibowo, I. 2019. Pengaruh Kepercayaan, Keamanan Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana* org/10.35137/jmbk.v8i2.419 p-ISSN: 2338 – 4794 e-ISSN: 2579-7476 Vol.8. No. 2, Mei-Agustus 2020
- Prasetyani, I., Wahyuningsih, T.H., 2019. Pengaruh Sumber Informasi, Keamanan, dan Persepsi Resiko Terhadap Keputusan Pembelian Pada Marketplace Shopee. *EFEKTIF Jurnal Bisnis dan Ekonomi* Volume 10, No.2, Desember 2019, 91- 104
- Pratama, D.A., 2020. Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Persepsi Resiko Terhadap Niat Beli Pelanggan Melalui Sikap Pelanggan Sebagai Mediasi Pada Tokopedia.Com. *AGORA* Volume 8. No : 1, 2020
- Putra, O.S., Lukitaningsih, A., Cahyani, P.D. 2022. Pengaruh tarif, keamanan dan kenyamanan terhadap loyalitas konsumen *FORUM EKONOMI*, 24 (1) 2022, <http://journal.feb.unmul.ac.id/index.php/FORUM EKONOMI>
- Suryani, S., Koranti, K. 2022. Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Keamanan Serta Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan Melalui Sikap Pengguna E-Commerce. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis* Volume 27 No. 2, Agustus 2022



Suyanto & Siswanto. 2018. Metodologi Penelitian Kuantitatif Korelasional. Klaten : Bosscrisp

Sutanto, E.M., Yessica. 2020. Analisis pemilihan aplikasi pembayaran DANA Journal of Business and Banking ISSN 2088-7841 Volume 10 Number 1 Mei - Oktober 2020 <https://doi.org/10.47467/alkharaj.v5i1.1127>

Wardani, D. K., & Fahlefi, A. R. (2022). Pengaruh Persepsi Keamanan Terhadap Loyalitas Pengguna E-Banking Dengan Kepercayaan (Trust) Sebagai Variabel Intervening. Jurnal Pendidikan Dasar Dan Sosial Humaniora, 1(8), 1665–1672. Retrieved from <https://bajangjournal.com/index.php/JPDSH/article/view/2369>

