

PENGARUH FITUR LAYANAN, KEMUDAHAN DAN KEAMANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA E-WALLET APLIKASI DANA DI KABUPATEN KUTAI TIMUR

Ahmad Habibi¹, Saida Zainurrosalamia Za²

^{1,2}Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mulawarman, Samarinda, Indonesia

Article Info

Article history:

Received 2025

Revised 2025

Accepted 2025

Keywords:

Service Features,
Ease of Use,
Security,
Satisfaction,
Dana E-wallet Application

ABSTRACT

Indonesia is a country experiencing rapid technological development, including the adoption of financial technologies such as e-wallets. One of the popular e-wallet applications is Dana, which is used by many people in various regions, including Kutai Timur Regency. Kutai Timur, with its diverse population and increasing transaction needs, is an ideal location to study the factors influencing e-wallet user satisfaction. This study aims to examine the influence of service features, ease of use, and security on the satisfaction of Dana e-wallet users in Kutai Timur Regency. The independent variables in this study are service features, ease of use, and security, while the dependent variable is satisfaction. The population in this study consists of Dana e-wallet users who have used the application. This research employs purposive sampling and non-probability sampling techniques, with a sample size of 200 respondents. The type of data used is quantitative data, obtained directly through questionnaires. Data analysis in this study was conducted using Partial Least Square (PLS) with SmartPLS 4.0 to test validity, reliability, and the coefficient of determination (R²), as well as hypothesis testing. The results of this study indicate that service features have a positive and significant effect on satisfaction, while ease of use has a positive but not significant effect on satisfaction. Security has a positive and significant effect on the satisfaction of Dana e-wallet users in Kutai Timur Regency.

This is an open access article under the [CC BY-NC](#) license.



Corresponding Author:

Name: Muhammad Khairon

Email: ahmad.habibi.ofc@gmail.com

PENDAHULUAN

Pada era globalisasi teknologi terus mengalami kemajuan yang semakin pesat. Tidak diragukan lagi kemajuan teknologi telah membawa banyak perubahan di seluruh dunia, terutama di bidang layanan keuangan. Layanan keuangan adalah salah satu bidang di mana digitalisasi telah menghasilkan banyak perubahan. Meluasnya jangkauan jaringan internet yang semakin pesat adalah salah satu faktor yang mendorong peningkatan penggunaan perangkat dan aplikasi untuk melakukan tugas yang lebih mudah, seperti melakukan transaksi menggunakan dompet digital atau alat pembayaran elektronik. Teknologi keuangan (Fintech) adalah evolusi teknologi keuangan yang mengubah industri keuangan dengan cepat. Metode pembayaran yang melibatkan *e-wallet* DOI:

saat ini adalah salah satu kemajuan teknologi di bidang keuangan yang sedang ramai diperbincangkan. *E-wallet* merupakan aplikasi berbasis internet yang memungkinkan pengguna menyimpan sejumlah uang elektronik melalui *smartphone*, perangkat yang selalu dibawa oleh masyarakat modern. Selain layanan *m-banking* yang sudah lama ada, *e-wallet* kini semakin berkembang pesat, memungkinkan kita melakukan transaksi online sehari-hari tanpa harus bergantung pada *m-banking*.

Aplikasi *e-wallet* yang hadir di Indonesia adalah Dana yang resmi diluncurkan pada 5 November 2018 yang diawasi oleh Bank Indonesia. Dana menghadirkan fitur yang memungkinkan penggunanya melakukan pembayaran melalui dompet digital serta transaksi non-tunai dan non-kartu, sehingga memudahkan proses transaksi. Melalui aplikasi Dana, pengguna dapat menikmati kemudahan dalam berbagai aktivitas seperti mengirim uang, membeli pulsa, membayar tagihan, dan bertransaksi di *e-commerce*. Selain itu, Dana didukung oleh teknologi keamanan berstandar internasional dengan sistem jaringan yang dipantau 24 jam, serta memberikan jaminan 100% keamanan dengan fasilitas garansi uang kembali. Perkembangan teknologi finansial (*fintech*) telah mendorong masifnya penggunaan *e-wallet* di Indonesia, termasuk aplikasi Dana sebagai salah satu platform dominan. Data Bank Indonesia (2022) mencatat transaksi uang elektronik mencapai Rp399,6 triliun, dengan pertumbuhan transaksi uang elektronik di daerah non-metropolitan seperti Kalimantan Timur meningkat 27,72% dengan volume transaksi mencapai 9,23 juta transaksi. Namun, tingginya angka adopsi ini belum diimbangi dengan penelitian mendalam tentang faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna, khususnya di wilayah berkembang seperti Kabupaten Kutai Timur.

Beberapa penelitian terdahulu telah mengkaji hubungan antara keamanan dan kemudahan penggunaan terhadap kepuasan pengguna *e-wallet*. Misalnya, studi oleh Chusnah & Indirana, 2020 di Jakarta menyimpulkan bahwa keamanan menjadi faktor dominan dalam mempertahankan loyalitas pengguna aplikasi Dana. Di sisi lain, penelitian yang dilakukan Jamaludin Kamarudin, Nursiah & Melisa Novianti (2022) mengungkapkan bahwa keamanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Kontradiksi temuan ini menunjukkan perlunya eksplorasi lebih lanjut dengan konteks dan variabel yang lebih komprehensif. Aplikasi Dana merupakan salah satu aplikasi *e-wallet* terbesar di Indonesia dengan jumlah pengguna aktif yang terus meningkat. Sebagai *platform* dompet digital yang banyak digunakan untuk transaksi harian, pembayaran online, hingga transfer uang, aplikasi Dana memiliki fitur layanan yang lengkap. Hal ini membuatnya layak dijadikan objek penelitian untuk melihat sejauh mana fitur-fitur tersebut memengaruhi kepuasan pengguna.

Sebagian besar penelitian tentang *e-wallet* berfokus pada kota-kota besar. Dengan memilih Kabupaten Kutai Timur, penelitian ini dapat memberikan perspektif baru tentang perilaku pengguna *e-wallet* di daerah yang belum banyak diteliti, sehingga hasilnya dapat menjadi referensi bagi pengembang layanan digital. Kabupaten Kutai Timur, meskipun tidak sebesar wilayah metropolitan, telah menunjukkan perkembangan signifikan dalam adopsi teknologi digital, termasuk penggunaan *e-wallet*. Dengan semakin banyaknya UMKM dan masyarakat yang beralih ke transaksi digital, penelitian ini dapat memberikan gambaran tentang faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna *e-wallet* di daerah yang sedang berkembang. Perkembangan pesat teknologi finansial di Indonesia telah mendorong pertumbuhan signifikan penggunaan aplikasi *e-wallet*, termasuk aplikasi Dana, yang mencatat lebih dari 100 juta pengguna terdaftar secara nasional pada tahun 2022. Namun, penetrasi dan pola penggunaan *e-wallet* menunjukkan

DOI:

variasi yang cukup besar antar daerah, terutama antara wilayah urban dan rural. Kabupaten Kutai Timur, sebagai salah satu daerah dengan pertumbuhan ekonomi yang didorong oleh sektor pertambangan dan perkebunan, menghadapi dinamika unik dalam adopsi layanan digital.

Berdasarkan survei awal, tingkat penetrasi aplikasi Dana di Kutai Timur masih tertinggal dibandingkan kota-kota besar di Indonesia meskipun potensi ekonominya cukup tinggi, dengan segmentasi pengguna yang menunjukkan perbedaan mencolok. Di wilayah urban seperti Sangatta dan Bontang, aplikasi Dana banyak digunakan oleh pekerja sektor formal (karyawan tambang, PNS) dan pelaku UMKM, sementara di daerah rural masyarakat masih bergantung pada transaksi tunai dengan tingkat kepercayaan terhadap sistem digital yang rendah. Beberapa faktor penghambat seperti keterbatasan infrastruktur internet, kurangnya sosialisasi, dan kekhawatiran akan keamanan transaksi menjadi tantangan utama yang perlu diatasi untuk meningkatkan adopsi aplikasi Dana di wilayah ini.

Namun teknologi tersebut tentunya belum sempurna dan masih terdapat beberapa kekurangan yang menjadi tolok ukur pengembangan selanjutnya. Beberapa pengguna masih merasa kurang puas dengan penerapan Dana, seperti *merchant* yang masih terbatas. Selain itu, terdapat minimal transfer 10 kali dalam waktu sebulan, Jika hendak melakukan transfer lebih dari itu, maka tidak dapat menikmati gratis biaya admin ke bank apapun. Kemudian saat menggunakannya, terkadang muncul kendala saat melakukan transaksi. Ada juga beberapa pengguna yang kurang puas dengan keamanannya. Berdasarkan fenomena dan permasalahan di atas menjadi dasar bagi penulis untuk melakukan penelitian dengan judul "Pengaruh Fitur Layanan, Kemudahan Dan Keamanan Terhadap Kepuasan Pengguna *E-wallet* Aplikasi Dana Di Kabupaten Kutai Timur".

METODE PENELITIAN

Populasi pada penelitian ini adalah pengguna yang pernah melakukan transaksi menggunakan *e-wallet* aplikasi Dana di Kabupaten Kutai Timur. Menurut Hair et al. (2014), ukuran sampel minimal harus lima sampai sepuluh kali jumlah indikator. Sehingga jumlah minimum responden yang dipakai sesuai dengan indikator yang digunakan pada kuesioner dengan asumsi $n \times 5$ *observed variable* (indikator) sampai $n \times 10$ *observed variable* (indikator). Pada penelitian ini terdapat empat indikator variabel Fitur Layanan (X^1), empat indikator Kemudahan (X^2), enam indikator variabel Keamanan (X^3), tiga indikator variabel Kepuasan (Y^1). Dalam penelitian ini terdapat 20 item sebagai indikator untuk mengukur 4 variabel, jadi jumlah responden dalam penelitian ini adalah $20 \times 10 = 200$ responden. Berdasarkan hasil perhitungan pengambilan sample, maka dibutuhkan sampel pada penelitian ini sebanyak 200 responden.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah Teknik sampling merupakan teknik pengambilan sampel yang menggunakan sampel didalam penelitian. Melihat karakteristik yang ada dan tujuan penelitian maka penentuan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *nonprobability sampling* yaitu dengan metode *purposive sampling*. Menurut (Sugiyono, 2017) *nonprobability sampling* dengan menggunakan metode *purposive sampling* merupakan pengambilan sampel yang didasarkan kepada penilaian (judgment) peneliti mengenai syarat yang terpenuhi untuk dijadikan sampel. Sampel yang diambil dalam penelitian ini memiliki kriteria-kriteria sebagai berikut :

- a. Pengguna yang sedang ataupun pernah melakukan transaksi menggunakan Aplikasi Dana.
- b. Pengguna berusia 17 tahun keatas.

DOI:

c. Pengguna yang berdomisili di Kutai Timur

Data yang digunakan dalam penelitian ini data kuantitatif, yaitu data yang berbentuk angka yang merupakan hasil pengolahan dari jawaban responden. Bentuknya adalah data interval yang diukur dengan skala likert. Sumber data merupakan data primer yang diperoleh langsung melalui pemberi informasi yaitu responden. Berdasarkan jenisnya, data ini termasuk data *cross section* karena data ini didapat dari jawaban responden.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan kuesioner. Kuesioner ini telah dibuat peneliti untuk memenuhi kebutuhan data yang kemudian akan disebar kepada pengguna *e-wallet* Aplikasi Dana di Kabupaten Kutai Timur. Penyebaran data dilakukan secara *online* melalui situs jejaring sosial instrumen (kuisisioner) menggunakan *Microsoft Forms* dan tautan dikirim ke pengguna untuk mengisi instrumen melalui berbagai situs jejaring sosial media. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda menggunakan *software* SmartPLS Versi 4 merupakan alat yang dapat diterapkan pada semua jenis skala data seperti nominal, ordinal, interval, dan rasio. Partial Least Square adalah metode statistik *Structural Equation Modeling* (SEM) berbasis varian yang dirancang untuk menyelesaikan regresi berganda ketika ditemukan permasalahan tertentu pada data, seperti ukuran sampel penelitian yang kecil, data yang hilang (*missing value*), dan kolinearitas yang tinggi (Abdillah & Hartono, 2015).

Untuk menguji persamaan di atas digunakan alat analisis regresi linier berganda (*multiple linear regression analysis*). Alat ini digunakan karena terdapat 3 *variable independent*. Berikut ini langkah-langkah yang digunakan untuk melakukan analisis data. Pertama, uji instrumen dilakukan melalui model pengukuran (*Outer Model*) uji validitas dan reliabilitas. Uji validitas bertujuan untuk mengukur keakuratan data, salah satunya menggunakan analisis faktor. Kedua, statistik deskriptif digunakan untuk menggambarkan atau mendeskripsikan objek penelitian berdasarkan data dari sampel atau populasi yang tersedia, tanpa melakukan analisis lanjutan atau menarik kesimpulan yang bersifat umum. Ketiga, angka indeks digunakan untuk mengukur tingkat persepsi responden terhadap variabel yang sedang diteliti. Keempat, uji R dan R². Uji korelasi atau R menunjukkan seberapa kuat atau lemah hubungan antara seluruh variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y). Sementara itu, uji koefisien determinasi (R²) digunakan untuk menghitung sejauh mana variasi perubahan variabel independen memengaruhi variabel dependen. Semakin tinggi nilai R², semakin baik model prediksi yang diberikan (Abdillah & Hartono, 2015). Kelima, uji t untuk mengetahui tingkat signifikan antara variabel dependen dan variabel independen

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bila terdapat tiga sampai tujuh indikator variabel laten, validitas konvergen dianggap memadai dengan nilai loading antara 0,5 dan 0,6. namun, disarankan agar nilai loading lebih dari 0,70. Lalu ketika validitas konvergen dengan nilai *Average Variance Extracted* (AVE) lebih besar dari 0,50, maka dianggap memenuhi kriteria validitas konvergen.

Hasil uji nilai validitas konvergen pada *loading factor* bisa dilihat pada tabel berikut.

Tabel 1 *Outer Loading* Variabel Penelitian

Variabel	Indikator	<i>Outer Loading</i>	Keterangan
----------	-----------	----------------------	------------

DOI:

Fitur Layanan (X1)	X1.1	0.779	Valid
	X1.2	0.740	Valid
	X1.3	0.763	Valid
	X1.4	0.706	Valid
Kemudahan (X2)	X2.1	0.796	Valid
	X2.2	0.808	Valid
	X2.3	0.794	Valid
	X2.4	0.799	Valid
	X2.5	0.803	Valid
	X2.6	0.825	Valid
	X2.7	0.811	Valid
Keamanan (X3)	X3.1	0.806	Valid
	X3.2	0.842	Valid
	X3.3	0.820	Valid
	X3.4	0.828	Valid
	X3.5	0.804	Valid
	X3.6	0.851	Valid
Kepuasan (Y)	Y1.1	0.809	Valid
	Y1.2	0.870	Valid
	Y1.3	0.829	Valid

Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2025

Berdasarkan Tabel 1 diketahui bahwa variabel fitur layanan, kemudahan, keamanan dan kepuasan memiliki nilai *loading* berkisar antara 0,706 sampai dengan 0,870. Hal ini membuktikan bahwa indikator dari masing-masing variabel valid karena memiliki nilai diatas 0,7 sehingga bisa dilanjutkan ke tahap selanjutnya.

Tabel 2 Average Variance Extracted (AVE)

Variabel	AVE
Fitur Layanan (X ₁)	0,559
Kemudahan (X ₂)	0,648
Keamanan (X ₃)	0,681
Kepuasan (Y)	0,700

Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2025

Syarat dari konstruk dengan validitas yang baik harus memiliki nilai diatas 0,5. Berdasarkan Tabel 4.9 bisa artikan bahwa variabel fitur layanan, kemudahan, keamanan dan kepuasan memiliki nilai AVE diatas 0,5 sehingga keempat variabel memenuhi syarat dan bisa dilanjutkan ke tahap selanjutnya

Tabel 3 Cross Loading Validitas Deskriminan

DOI:

No	Indikator	Variabel			
		Fitur Layanan	Kemudahan	Keamanan	Kepuasan
1	X1.1	0.779	0.613	0.470	0.409
2	X1.2	0.740	0.486	0.414	0.508
3	X1.3	0.763	0.561	0.558	0.595
4	X1.4	0.706	0.501	0.475	0.412
5	X2.1	0.477	0.796	0.502	0.446
6	X2.2	0.585	0.808	0.588	0.570
7	X2.3	0.604	0.794	0.504	0.461
8	X2.4	0.607	0.799	0.451	0.479
9	X2.5	0.608	0.803	0.465	0.465
10	X2.6	0.602	0.825	0.512	0.501
11	X2.7	0.575	0.811	0.463	0.504
12	X3.1	0.574	0.522	0.806	0.506
13	X3.2	0.558	0.539	0.842	0.573
14	X3.3	0.490	0.491	0.820	0.555
15	X3.4	0.564	0.531	0.828	0.591
16	X3.5	0.491	0.455	0.804	0.493
17	X3.6	0.524	0.532	0.851	0.568
18	Y1.1	0.416	0.381	0.522	0.809
19	Y1.2	0.642	0.596	0.601	0.870
20	Y1.3	0.567	0.529	0.541	0.829

Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2025

Dari Tabel 3, terlihat bahwa hubungan antara masing-masing indikator dengan variabelnya sendiri lebih besar daripada hubungan antara indikator dengan variabel lainnya. Sehingga hal ini menunjukkan variabel laten lebih baik dalam meramalkan indikator dalam kelompoknya sendiri dibandingkan dengan indikasi dari kelompok lain

Tabel 4 Realibilitas

Variabel	Cronbach's alpha	Keterangan
Fitur Layanan (X_1)	0.740	Reliabel
Kemudahan (X_2)	0.910	Reliabel
Keamanan (X_3)	0.906	Reliabel
Kepuasan (Y)	0.787	Reliabel

Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2025

Berdasarkan Tabel 4 diketahui bahwa hasil dari *output cronbach alpha* dari variabel fitur layanan, kemudahan, keamanan dan kepuasan memiliki nilai diatas 0,70 sehingga keempat variabel memenuhi syarat reliabel. *composite reliability* dari variabel fitur layanan, kemudahan, keamanan dan kepuasan juga memiliki nilai lebih dari 0,70 dimana membuktikan bahwa keempat dari variabel memenuhi syarat reliabel. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa tingkat keandalan semua variabel laten adalah baik.

DOI:

Tabel 5 R-square

Variabel	R-square
Kepuasan (Y)	0,545

Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2025

Berdasarkan tabel 5 nilai R-square yang diperoleh untuk variabel Kepuasan sebesar 0,545 menunjukkan bahwa 54,5% dari minat tersebut dapat disebabkan oleh fitur layanan, kemudahan, keamanan serta kepuasan, sedangkan 46,5% lainnya dapat disebabkan oleh variabel lain selain yang diteliti.

Pada program smart-PLS 4.0 untuk mengetahui apakah suatu hubungan berpengaruh signifikan atau tidak adalah dengan meninjau nilai T-Statistic dengan nilai toleransi kesalahan sebesar 5%. Hubungan dikatakan signifikan apabila nilai T-Statistic $> 1,96$ atau bisa juga melalui P-Value dengan nilai harus $< 0,005$. Hasil uji hipotesis tersebut disajikan dalam tabel dibawah ini.

Tabel 6 Hasil Uji Hipotesis (Uji T)

Variabel	Original sample	Sample mean	Standard deviation	T statistics	P values
Fitur Layanan (X_1) → Kepuasan (Y)	0.303	0.315	0.090	3.384	0.001
Kemudahan (X_2) → Kepuasan (Y)	0.164	0.172	0.087	1.886	0.059
Keamanan (X_3) → Kepuasan (Y)	0.368	0.351	0.125	2.941	0.003

Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2025

Tingkat signifikansi masing-masing variabel ditunjukkan dalam Tabel 4.13 Jika T-statistik lebih dari 1,96 variabel eksogen memberikan pengaruh yang signifikan terhadap endogen, dan jika T-statistik kurang dari 1,96, variabel eksogen tidak memberikan pengaruh yang signifikan.

Dalam SmartPLS pengujian statistik untuk setiap hubungan yang diajukan dalam hipotesis dilakukan melalui simulasi. Proses ini melibatkan teknik *bootstrapping* pada sampel penelitian. *Bootstrapping* juga digunakan untuk mengurangi masalah ketidaknormalan dalam data yang ada pada penelitian.

KESIMPULAN

Kesimpulan terhadap masalah penelitian ini bersumber pada temuan permasalahan yang teridentifikasi dan terancang dalam rumusan masalah penelitian. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Fitur Layanan, Kemudahan dan Keamanan Terhadap Pengguna *E-wallet* Aplikasi Dana di Wilayah Kabupaten Kutai Timur, pada penelitian ini penulis memanfaatkan bantuan dari *Software* SmartPLS-4 untuk melakukan seluruh uji. Pada penelitian ini menggunakan Teknik sampel *Non Probability* melalui penggunaan teknik sampling yaitu *Purposive Sampling*, sebab populasi tidak diketahui mengingat data yang dibutuhkan untuk menentukan populasi

pengguna *e-wallet* aplikasi Dana di Kabupaten kutai Timur tidak tersedia. Menurut analisis pada pembahasan atas bagian sebelumnya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

- 1) Berdasarkan hasil pengelolaan data uji hipotesis untuk variabel fitur layanan (X_1) terhadap kepuasan (Y), didapatkan hasil positif dan signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa fitur layanan di *e-wallet* aplikasi Dana berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan terbukti atau hipotesis diterima.
- 2) Berdasarkan hasil pengelolaan data uji hipotesis untuk variabel kemudahan (X_2) terhadap kepuasan (Y), didapatkan hasil positif dan tidak signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa kemudahan di *e-wallet* aplikasi Dana tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan terbukti atau hipotesis ditolak.

Berdasarkan hasil pengelolaan data uji hipotesis untuk variable keamanan (X_3) terhadap kepuasan (Y), didapatkan hasil positif dan signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa keamanan di *e-wallet* aplikasi Dana berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan terbukti atau hipotesis diterima.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, W., & Jagiyanto. (2015). *Partial Least Square (PLS), Alternatif Structural Equation Modeling (SEM) dalam Penelitian Bisnis* (D. Prabontini (ed.); 1st ed.). Penerbit Andi.
- Abrilia, N. D., & Sudarwanto, T. (2022). Pengaruh Persepsi Kemudahan Dan Fitur Layanan terhadap Minat Menggunakan *E-Wallet* Pada Aplikasi Dana Di Surabaya. *Pendidikan Tata Niaga*, 8(3), 1006–1012.
- Amalia, P., & Hastriana, A. Z. (2022). Pengaruh Kemanfaatan, Kemudahan Keamanan, dan Fitur M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah dalam Bertransaksi Pada Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus BSI KCP Sumenep). *Islamic Sciences, Sumenep*, 1, 70–89.
- Damghanian, H., Zarei, A., & Siahsharani Kojuri, M. A. (2016). Impact of Perceived Security on Trust, Perceived Risk, and Acceptance of Online Banking in Iran. *Journal of Internet Commerce*, 15(3), 214–238. <https://doi.org/10.1080/15332861.2016.1191052>
- Darmawan, D., & Gatheru, J. (2021). Understanding Impulsive Buying Behavior in Marketplace. *Journal of Social Science Studies (JOS3)*, 1(1), 11–18. <https://doi.org/10.56348/jos3.v1i1.2>
- Deliyana, R., Permatasari, B., & Sukmasari, D. (2022). Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Keamanan, Dan Persepsi Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Menggunakan Mobile Banking Bca. *Journals of Economics and Business*, 2(2), 1–16. <https://doi.org/10.33365/jeb.v2i2.112>
- Fatihudin, D., & Firmansyah, A. (2019). *PEMASARAN JASA*.
- Giswandhani, M., & Hilmi, A. Z. (2020). Pengaruh Kemudahan Transaksi Non-Tunai Terhadap Sikap Konsumtif Masyarakat Kota Makassar. *Kareba*, 9(2), 239–250.
- Gunawan, H., & Megawati, M. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Swarna Dwipa. *MDP Student Conference*, 2(2), 333–337. <https://doi.org/10.35957/mdp-sc.v2i2.4246>
- Haralayya, B. (2021). Customer Satisfaction at M/s Sindol Bajaj Bidar. *Iconic Research And Engineering Journals*, 4(12), 157–169.
- Humaidi, H., Utomo, S., & Lestari, D. (2022). Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Penggunaan Dan Fitur Layanan Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Pada Mahasiswa

- FISIP ULM Di Kota Banjarmasin). *Jurnal Bisnis Dan Pembangunan*, 11(1), 23. <https://doi.org/10.20527/jbp.v11i1.13133>
- Ibnu Cahyo Ramadhan, & Tia Chisca Anggraeni. (2022). Pengaruh Promosi, Keamanan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Shopee. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1(1), 01–11. <https://doi.org/10.56127/jukim.v1i1.121>
- Indrasari Meithiana. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Unitomo Press.
- Keller, Kevin, L., & Kotler, P. (2016). Marketing Management. In *Pearson Education*.
- Khairawati, S. (2020). Research in Business & Social Science Effect of customer loyalty program on customer satisfaction and its impact on customer loyalty. *International Journal of Research in Business and Social Science*, 9(1), 15–23.
- Kuncoro, M. (2013). Metode Riset untuk Bisnis & Ekonomi. In *Jakarta: Erlangga*.
- Laudon, K. C., & Traver, C. G. (2017). *E-commerce 2017*.
- Masiaga, N. R., Worang, F. G., & Mandagie, Y. (2022). Pengaruh Keamanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Yang Berbelanja Secara Online Di Lazada.Com. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 10(2), 900–910. <https://doi.org/10.35794/emba.v10i2.40476>
- Meileny, F., & Wijaksana, T. I. (2020). Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Fitur Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Linkaja Di Indonesia. *Jurnal Ecodemica: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Bisnis*, 4(2), 200–209. <https://doi.org/10.31294/jeco.v4i2.7934>
- Moniq, *, Kartika, A. C., Angelia, M., Kartika, C., Manajemen, S., Tinggi, I. E., & Surakarta, S. (2023). Pengaruh Kemudahan Data, Fitur Layanan Dan Kepercayaan Customer Terhadap Minat Penggunaan *E-Wallet* Pada Aplikasi Dana Tri Ratna Pamikatsih. *Journal of Management and Social Sciences (JMSC)*, 1(3), 37–53.
- Nawangsari, S., & Ariyatanti, N. (2023). Pengaruh Social Media Marketing, Brand Image, Dan Fitur Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada E – Commerce Shopee (Studi Kasus Pengguna Shoppe Di Kab.Tangerang). *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(3), 563–574. <https://doi.org/10.55681/sentri.v2i3.592>
- Panjaitan, SE, Ak, M. R. (2019). Manajemen Pemasaran. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Permatasari, B. (2022). Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Keamanan, Dan Persepsi Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Menggunakan Mobile Banking Bca. *Journals of Economics and Business*, 2(2), 1–16. <https://doi.org/10.33365/jeb.v2i2.112>
- Rabiatul Adawiyah, M. Y. (2023). Pengaruh harga dan komunikasi pemasaran terhadap kepuasan pelanggan rotan mentah pada ud. empat saudara. 8(2), 123–132.
- Sugiyono. (2017). *Statistika untuk Penelitian* (28th ed.). Penerbit Alfabeta.
- Suleman, D., Zuniarti, I., & Sabil. (2019). Consumer Decisions toward Fashion Product Shopping in Indonesia: The effects of Attitude, Perception of Ease of Use, Usefulness, and Trust. *Management Dynamics in the Knowledge Economy*, 7(2), 133–146. <https://doi.org/10.25019/mdke/7.2.01>
- Suryadharma, & Budyastuti, T. (2019). Sistem Informasi Manajemen. In *Uwais Inspirasi Indonesia* (Vol. 1, Issue 1).