

Pengaruh Kemudahan Dan Keamanan Fitur Pembayaran Aplikasi Dana Terhadap Kepuasan Pelanggan

Serly Maharani, Fadilla, Choirunnisak

Sekolah Tinggi Ekonomi dan Bisnis Syariah (STEBIS) Indo Global Mandiri

Email: maharaniserly4@gmail.com

Abstract

This thesis discusses the Influence of Ease and Security of DANA Application Payment Features on Customer Satisfaction. With the aim of finding out whether there is an Influence of Ease and Security of DANA Application Payment Features on Customer Satisfaction aimed at STEBIS IGM Palembang Students. In this study, the quantitative method used is the analysis method carried out by the researcher. The data displayed is secondary data obtained directly by respondents, namely STEBIS IGM Students in Palembang from April to May 2025 using a questionnaire distribution technique. The method used to test this study is multiple linear regression test, partial test (t) and F test assisted by the SPSS (Statistical Package for Social Science) version 30 computer program. The results of this study found that there is a positive and significant influence between the Influence of Ease and Security of DANA Application Payment Features on Customer Satisfaction (Case Study. STEBIS IGM Palembang Students).

Keywords : *DANA, Convenience, Security, Payment Features*

Abstrak

Skripsi ini membahas tentang Pengaruh Kemudahan dan Keamanan Fitur Pembayaran Aplikasi DANA terhadap Kepuasan Pelanggan. Dengan tujuan untuk mencari adakah Pengaruh Kemudahan dan Keamanan Fitur Pembayaran Aplikasi DANA terhadap Kepuasan Pelanggan yang ditujukan untuk Mahasiswa STEBIS IGM Palembang. Pada penelitian ini yang digunakan adalah metode kuantitatif yaitu metode analisis yang dilakukan oleh peneliti. Data yang ditampilkan adalah data sekunder yang diperoleh langsung oleh responden yaitu Mahasiswa STEBIS IGM di Palembang pada bulan April sampai Mei 2025 dengan menggunakan teknik penyebaran kuesioner. Metode yang digunakan untuk menguji penelitian ini adalah uji regresi linier berganda, uji parsial (t) dan uji F dibantu dengan program komputer SPSS (Statistical Package for Social Science) versi 30. Hasil dari penelitian ini ditemukan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan antara Pengaruh Kemudahan dan Keamanan Fitur Pembayaran Aplikasi DANA terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus. Mahasiswa STEBIS IGM Palembang).

Kata kunci : *DANA, Kemudahan, Keamanan, Fitur Pembayaran*

Pendahuluan

Perkembangan teknologi digital yang sangat cepat telah memberikan pengaruh besar dalam berbagai aspek kehidupan, seperti metode pembayaran. Aplikasi dompet digital, yang memungkinkan pengguna melakukan transaksi dengan lebih cepat dan efisien, adalah salah satu inovasi baru. Aplikasi DANA menjadi salah satu platform dompet digital yang paling terkenal di Indonesia, mengubah cara masyarakat bertransaksi keuangan, serta menawarkan kemudahan dan keamanan dalam melaksanakan transaksi, (Wulandari, 2023).

Kemudahan merupakan salah satu elemen penting yang mendorong masyarakat untuk menggunakan aplikasi DANA. Aplikasi ini dibuat dengan tampilan yang mudah dipahami dan navigasi yang sederhana, sehingga memudahkan individu dari berbagai usia dan latar belakang pendidikan untuk menggunakan layanan keuangan digital. Kemudahan dalam pemakaian aplikasi DANA berpengaruh besar terhadap niat dan pilihan pengguna dalam melakukan transaksi digital secara berkala, (Wulandari & Sari, 2022, Aravik & Hamzani, 2025).

Selain itu, kemudahan dalam menggunakan aplikasi pembayaran digital menjadi aspek penting yang memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan (Aravik, 2023). Fitur-fitur yang simpel serta mudah dioperasikan dapat memperkaya pengalaman pengguna dalam bertransaksi. Aplikasi DANA, misalnya, menawarkan beragam kemudahan seperti pengisian saldo yang cepat, transfer antar pengguna, dan pembelian produk yang dapat dilakukan hanya dalam beberapa langkah sederhana, (Putra, 2021).

Selain kemudahan, faktor keamanan juga menjadi pertimbangan utama bagi pengguna saat memilih aplikasi pembayaran digital. Aplikasi dana menawarkan beragam fitur keamanan, seperti otentikasi dua faktor dan *enkripsi* data, untuk menjamin keamanan pembayaran penggunanya. Tingkat keamanan yang tinggi dalam aplikasi pembayaran digital dapat meningkatkan kepercayaan pengguna dan berdampak positif terhadap tingkat kepuasan mereka, (Sari et al., 2022).

Terdapat beberapa faktor keamanan yang berpengaruh terhadap kepercayaan pengguna terhadap aplikasi DANA seperti, Otentikasi Ganda (*Two-Factor Authentication/2FA*), Penggunaan PIN dan *Password* Unik, *QR Code Dinamis*, Notifikasi Transaksi *Realtime*, Kerahasiaan dan *Enkripsi* Data – Data pribadi dan keuangan pengguna dilindungi, Garansi Pengembalian Dana, *Verifikasi Biometrik* (Sidik Jari/Wajah), Dengan adanya beragam fitur perlindungan ini, pengguna akan merasa lebih nyaman saat memanfaatkan aplikasi DANA, (Syahputra et al., 2020).

Kemudahan dan keamanan memiliki dampak besar terhadap kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan salah satu ukuran penting untuk menilai keberhasilan aplikasi pembayaran digital (Lestari, et.al, 2021). Pengguna yang merasa puas sering kali akan melanjutkan penggunaan aplikasi itu dan merekomendasikannya kepada orang lain. Di sisi lain, pengguna yang merasa tidak puas dengan tingkat kenyamanan dan perlindungan yang diberikan oleh aplikasi tersebut seringkali beralih ke alternatif lain. Oleh karena itu, kepuasan sangat dipengaruhi oleh kualitas layanan, termasuk kemudahan dan keamanan

dalam bertransaksi, (Utami & Anwar, 2020).

Meskipun aplikasi dompet digital seperti DANA memberikan berbagai kemudahan dan tingkat keamanan, pengguna juga tidak luput dari tantangan dan risiko yang mengintai. Salah satu masalah yang sering ditemui adalah hilangnya saldo secara mendadak, yang diduga disebabkan oleh penyalahgunaan data atau pencurian identitas digital. Beberapa kasus bahkan dilaporkan terjadi dampak dari *infiltrasi* oleh entitas eksternal yang tidak bertanggung jawab, telah memanfaatkan celah dalam keamanan pengguna atau kelemahan pada perangkat lunak itu sendiri, (Setiawan & Pratama, 2022).

Meskipun demikian, data menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi DANA tetap tinggi dan terus mengalami peningkatan, bahkan di kalangan pengguna yang pernah menghadapi kendala. Fenomena ini menciptakan sebuah paradoks antara risiko dan kenyamanan (Amelia & Aravik, 2024). Pengguna tetap setia menggunakan *e-wallet* karena aplikasi seperti DANA menawarkan efisiensi yang tinggi, integrasi yang luas dengan berbagai *merchant*, serta promo menarik yang tidak tersedia melalui metode konvensional, (Nurhasanah & Prasetyo, 2023).

Dengan mempertimbangkan kondisi tersebut, peneliti merasa penting untuk mengangkat tema mengenai pengaruh kemudahan dan keamanan fitur pembayaran dalam aplikasi DANA terhadap kepuasan pengguna, khususnya di kalangan mahasiswa STEBIS IGM Palembang. Mahasiswa merupakan kelompok masyarakat yang sangat aktif dalam bertransaksi secara digital dan sangat bergantung pada efisiensi serta keamanan aplikasi keuangan. Penelitian ini menjadi relevan dan menarik karena dapat menggambarkan perilaku serta preferensi digital generasi muda, yang merupakan pengguna aktif teknologi keuangan.

Pada tabel dibawah ini telah disajikan jumlah Mahasiswa Sekolah Tinggi Ekonomi dan Bisnis Syariah pada Prodi Perbankan Syariah.

Tabel 1. 1

Jumlah Mahasiswa STEBIS IGM

No	Program Studi	Jumlah
1	Perbankan Syariah	75
2	Ekonomi Syariah	147
Total		222

Sumber: STEBIS IGM

Berdasarkan latar belakang diatas, Mahasiswa STEBIS IGM Palembang Fakultas Ekonomi dan Bisnis Syariah merupakan kelompok pengguna yang potensial untuk aplikasi DANA. Namun, Sampai sekarang, belum ada studi yang secara khusus menginvestigasi pengaruh kemudahan dan keamanan fitur pembayaran aplikasi DANA terhadap kepuasan pelanggan di kalangan mahasiswa. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis bagaimana

kemudahan dan keamanan fitur pembayaran pada aplikasi DANA memengaruhi kepuasan pelanggan. Dengan menganalisis kedua aspek ini, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan yang lebih dalam tentang bagaimana meningkatkan kualitas layanan aplikasi DANA dengan meningkatkan kepuasan pelanggan. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu dalam mengembangkan pendekatan yang lebih baik untuk mengenali aplikasi pembayaran digital. Akhirnya, penulis tertarik untuk mengambil topik penelitian mengenai *“Pengaruh Kemudahan dan Keamanan Fitur Pembayaran Aplikasi DANA Terhadap Kepuasan Pelanggan”*.

Tinjauan Pustaka

1. Kemudahan Penggunaan (*Ease of Use*)

Salah satu faktor utama yang mendorong pengguna untuk melakukan transaksi melalui aplikasi DANA adalah kemudahan penggunaan. Antarmuka aplikasinya sederhana dan mudah digunakan, bahkan untuk pengguna baru. Hal tersebut didukung oleh adanya panduan pendaftaran serta instruksi awal transaksi. Kemudahan ini tercermin, misalnya, dalam proses penambahan saldo (top-up) yang dapat dilakukan dengan mudah tanpa harus pergi ke bank atau ATM. Berdasarkan beberapa hal, ini dapat membantu pengguna melakukan transaksi secara nontunai (cashless). Semakin banyak variabel yang memengaruhi, semakin besar penggunaan dompet digital. Aktivitas transaksi diyakini mampu mendorong pertumbuhan ekonomi di Indonesia, karena memberikan kemudahan akses bagi masyarakat dalam melakukan transaksi secara *online*, (Yuliana & Ardiansyah, 2023).

2. Keamanan Sistem (*Security*)

Terdapat beberapa faktor keamanan yang berpengaruh terhadap kepercayaan pengguna terhadap aplikasi DANA, antara lain:

- a. Otentikasi Ganda (*Two-Factor Authentication/2FA*) – Ini menambahkan lapisan perlindungan saat pengguna melakukan login atau transaksi, sehingga meningkatkan keamanan akun.
- b. Penggunaan PIN dan *Password* Unik – Langkah ini mencegah penyalahgunaan akun, terutama jika perangkat pengguna hilang atau dicuri.
- c. *QR Code Dinamis* – Dengan sistem ini, *QR Code* yang digunakan untuk setiap transaksi selalu berbeda, sehingga meningkatkan keamanan saat bertransaksi.
- d. Notifikasi Transaksi Realtime – Pengguna akan mendapatkan informasi langsung mengenai setiap aktivitas yang terjadi pada akun mereka, sehingga dapat mengawasi transaksi secara lebih baik.
- e. Kerahasiaan dan Enkripsi Data – Data pribadi dan keuangan pengguna dilindungi dari akses yang tidak sah melalui teknologi enkripsi yang kuat.
- f. Garansi Pengembalian Dana – Ini memberikan rasa aman kepada pengguna jika terjadi transaksi yang tidak sah.

- g. *Verifikasi Biometrik* (Sidik Jari/Wajah) – Metode ini menambah lapisan otentikasi berbasis fisik, memberikan keamanan tambahan yang lebih tinggi (Syahputra et al. , 2020).

3. Kepuasan Pengguna (*Customer Satisfaction*)

Kepuasan pelanggan merupakan aspek penting dalam menciptakan nilai bagi pelanggan. Ketika kepuasan pelanggan tercapai, hal ini memberikan berbagai manfaat bagi perusahaan (Choirunnisak & Aravik, 2025). Di antaranya, terciptanya hubungan yang kuat antara perusahaan dan pelanggannya, serta landasan yang kuat untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Selain itu, kepuasan pelanggan dapat menghasilkan rekomendasi dari mulut ke mulut, yang menguntungkan bisnis. Akibatnya, pelanggan mungkin lebih tertarik untuk membeli barang atau layanan yang diberikan oleh perusahaan tersebut, (Sambodo, 2021)

Metode Penelitian

1. Ruang Lingkup

Ruang lingkup penelitian merupakan lokasi yang dijadikan sebagai tempat penelitian. Lokasi penelitian ini dilakukan di STEBIS Indo Global Mandiri Palembang. Metode utama penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Pendekatan yang mengandalkan analisis data berbasis angka atau numerik, dan hasil pengolahan data disajikan dalam bentuk statistik yang kemudian dijelaskan dan ditafsirkan secara deskriptif. Dengan menggunakan pendekatan kuantitatif, tujuan adalah untuk menciptakan dan menguji model matematis, teori, dan hipotesis yang berkaitan dengan suatu fenomena sehingga dapat diperoleh pemahaman yang dapat diukur dan tanpa bias terhadap masalah yang diteliti.

Penelitian ini menggunakan dua sumber data untuk digunakan yaitu primer dan sekunder. Data primer adalah jenis data yang didapatkan langsung dari sumber utamanya melewati proses pengumpulan data secara langsung. Pada penelitian ini, data primer yang dikumpulkan dari penyebaran kuesioner dan wawancara kepada mahasiswa STEBIS IGM Palembang, khususnya pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Syariah Program Studi Perbankan Syariah, yang menjadi responden dalam penelitian ini. Sedangkan data sekunder ialah data yang diperoleh dari sumber kepustakaan yang berhubungan dengan penelitian, data tersebut didapatkan dari kajian pustaka, jurnal, buku, artikel dan lainnya membahas keamanan dan kemudahan dalam fitur pembayaran aplikasi dana terhadap kepuasan pelanggan, (Polit & Beck, 2021).

2. Populasi dan Sampel

Populasi adalah keseluruhan komponen, baik objek maupun subjek, yang menjadi fokus penelitian. Peneliti telah menetapkan ciri-ciri tertentu dari elemen-elemen tersebut untuk digunakan sebagai dasar studi dan analisis. Mahasiswa STEBIS IGM Palembang dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Syariah, Program Studi

Perbankan Syariah angkatan 2021–2024, yang menggunakan DANA sebagai alat digital, digunakan dalam penelitian ini, (Amin et al, 2023).

Sampel merupakan bagian dari populasi yang mempunyai jumlah dan karakteristik yang ditentukan, dan digunakan untuk mewakili keseluruhan populasi dalam penelitian. Sampel akan mampu merepresentasikan populasi secara akurat apabila pemilihannya dilakukan melalui metode yang tepat (Sugiyono, 2019). Mahasiswa STEBIS IGM Palembang angkatan 2021–2024 dari Program Studi Perbankan Syariah adalah subjek penelitian ini, yang berjumlah sebanyak 75 orang.

Penelitian ini menggunakan pengambilan sampel purposive, atau pengambilan sampel non-probabilitas, dengan menetapkan fitur tertentu sesuai dengan tujuan penelitian. *Purposive sampling* ditentukan secara selektif oleh peneliti berdasarkan kriteria khusus, dengan asumsi bahwa individu yang terpilih memiliki karakteristik yang paling mewakili tujuan penelitian. Dalam konteks ini, kriteria yang ditetapkan adalah mahasiswa aktif yang telah menggunakan aplikasi DANA dalam tiga bulan terakhir, (Sugiyono, 2019).

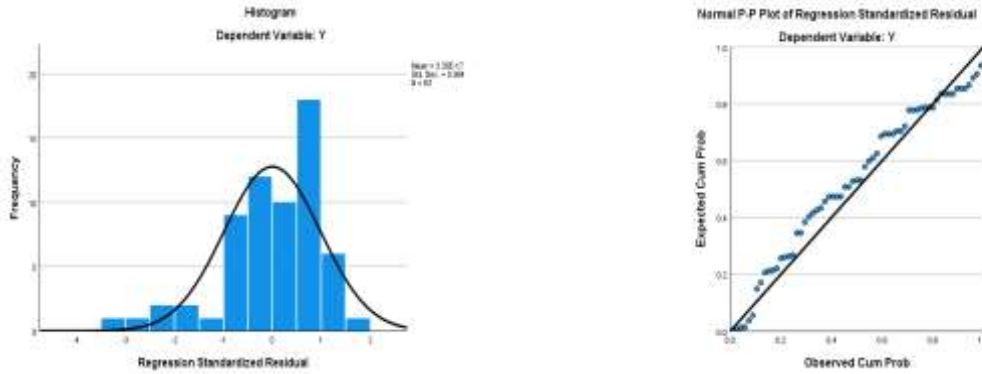
Hasil Dan Pembahasan

Penelitian ini ditujukan kepada Mahasiswa STEBIS IGM Palembang yang menggunakan Aplikasi DANA. Karakteristik siswa disajikan untuk memberikan gambaran tentang karakteristik responden, yang membantu memahami hasil penelitian lebih lanjut. Penelitian ini melibatkan 64 mahasiswa. Peneliti membagi atribut menjadi tiga kategori berdasarkan jenis kelamin, usia, dan tahun angkatan.

Uji validitas digunakan untuk mengevaluasi kemampuan instrumen kuesioner penelitian untuk mengukur variabel yang dimaksud secara akurat dan dapat diandalkan. Sebuah item kuesioner dinyatakan valid hanya jika pertanyaannya dapat menggambarkan konstruk yang akan diukur secara akurat. Karena nilai r hitung lebih besar dari r tabel (0,248), hasil penelitian dikategorikan valid.

Metode Cronbach's Alpha digunakan untuk menguji reliabilitas instrumen dalam penelitian ini. Apabila koefisien Cronbach's Alpha sebuah instrumen mencapai 0,6 atau lebih, instrumen tersebut dianggap reliabel atau memiliki tingkat keandalan yang baik. Nilai-nilai ini menunjukkan bahwa item-item dalam instrumen memiliki konsistensi internal yang cukup dan layak digunakan untuk mengukur variabel yang diteliti (Amanda et al., 2019). Hasil penelitian menunjukkan nilai alfa Cronbach antara kemudahan (X1) 0,661, keamanan (X2) 0,750, dan kepuasan pelanggan (Y) 0,810. Karena Cronbach's Alpha lebih dari 0,60, data tersebut dianggap VALID.

Hasil uji Normalitas didapatkan gambar seperti dibawah ini:



Menurut kedua grafik di atas, data tersebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, yang menunjukkan bahwa kedua gambar memenuhi asumsi normalitas.

Pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen diukur dengan uji t parsial. Hasil uji t menunjukkan bahwa hipotesis diterima, yang berarti variabel Kemudahan (X1) dan Keamanan (X2) berpasangan. Nilai t hitung untuk variabel Kemudahan (X1) sebesar 2,508 lebih besar dari nilai t tabel sebesar 2,002, dengan nilai signifikansi sebesar 0,015 di bawah batas 0,05, dan nilai signifikansi untuk variabel Keamanan (X2) sebesar 3,011 lebih besar dari nilai t tabel sebesar 2,002, dengan nilai signifikansi sebesar 0,004 yang juga lebih kecil dari 0,05. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima, yang berarti variabel Kemudahan dan Keamanan berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.

Tabel ANOVA diuji F simultan dengan membandingkan nilai F hitung dan tabel dengan tingkat signifikansi 5% (0,05). Tujuan dari uji ini adalah untuk mengetahui apakah variabel independen secara keseluruhan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa nilai F tabel adalah 1,672, tetapi nilai F hitung adalah 15,268, yang lebih besar dari F tabel, dengan nilai signifikansi 0,001, yang berada di bawah tingkat signifikansi 0,05. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa variabel Kemudahan (X1) dan Keamanan (X2) mempengaruhi variabel Kepuasan Pelanggan (Y) secara bersamaan.

Pengujian Analisis

1. Pengaruh Kemudahan Fitur Pembayaran DANA terhadap Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan analisis parsial (uji t), ditemukan menyatakan bahwa variabel kemudahan (X1) mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y). Ini ditunjukkan oleh nilai signifikansi yang kurang dari 0,05 dan nilai hitung yang lebih besar daripada t tabel. Ini membuktikan bahwa semakin tinggi tingkat kemudahan yang dirasakan pengguna dalam mengakses dan menggunakan fitur-fitur di aplikasi DANA jadi, semakin meningkat pulat kepuasan yang mereka alami.

2. Pengaruh Keamanan Fitur Pembayaran DANA terhadap Kepuasan Pelanggan

Pengujian secara parsial terhadap variabel Keamanan (X2) menunjukkan bahwa variabel kepuasan pengguna dipengaruhi secara signifikan, seperti yang ditunjukkan oleh nilai signifikansi yang berada di bawah angka 0,05 serta nilai t hitung yang lebih besar dari t tabel. Hasil ini mengindikasikan bahwa aspek keamanan pada fitur pembayaran aplikasi DANA memiliki kontribusi yang substansial dalam meningkatkan tingkat kepuasan pengguna.

3. Pengaruh Silmutan dari Kemudahan dan Keamanan Fitur Pembayaran Aplikasi DANA terhadap Kepuasan Pelanggan

Uji Silmutan (uji F) menunjukkan bahwa kemudahan dan keamanan secara keseluruhan memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Nilai F yang dihasilkan adalah 15,268, lebih besar dari nilai F tabel 1,672 dan dengan nilai signifikansi di bawah 0,05. Dengan demikian, tingkat kepuasan pengguna DANA meningkat karena fitur pembayaran DANA yang mudah dan aman.

Simpulan

Sebagai kesimpulan dari analisis dan diskusi penelitian yang berjudul "Pengaruh Kemudahan dan Keamanan Fitur Pembayaran Aplikasi DANA terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada Mahasiswa STEBIS IGM)," dapat disampaikan bahwa hal-hal berikut:

1. Variabel kemudahan dalam fitur pembayaran aplikasi DANA mempunyai pengaruh secara signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan. Hasil uji t menunjukkan bahwa variabel kemudahan (X1) memiliki nilai t hitung 2,508, yang lebih besar dari 2,002, dan nilai signifikansi 0,015, yang lebih kecil dari 0,05. Ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan sangat dipengaruhi oleh kemudahan penggunaan fitur aplikasi DANA. Variabel kemudahan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan, menurut koefisien regresi linier positif sebesar 0,385.
2. Variabel keamanan dalam fitur pembayaran aplikasi DANA juga mempunyai pengaruh secara signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan.

Variabel keamanan (X2) memiliki nilai t hitung 3,011 lebih besar dari 2,002, dengan nilai signifikansi 0,004 kurang dari 0,05. Ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan sangat dipengaruhi oleh kemudahan penggunaan fitur aplikasi DANA. Variabel kemudahan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan, seperti yang ditunjukkan oleh koefisien regresi linier positif sebesar 0,553.

3. Variabel kemudahan dan keamanan fitur pembayaran aplikasi DANA secara silmutan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Hasil penelitian F menunjukkan bahwa nilai F hitung 15,268 lebih besar dari F tabel

1,672, dan nilai signifikansi adalah 0,001 kurang dari 0,05. Ini menunjukkan bahwa kedua variabel independen kemudahan dan keamanan berkontribusi secara bersama-sama terhadap variabel dependen kepuasan pelanggan. Penelitian ini menunjukkan bahwa dalam hal kepuasan pelanggan, kedua variabel tersebut tidak dapat dipisahkan.

Saran

Dari hasil penelitian dengan judul Pengaruh Kemudahan dan Keamanan Fitur Pembayaran Aplikasi DANA terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus. Mahasiswa STEBIS IGM Palembang), peneliti mengemukakan beberapa saran sebagai berikut:

1. Untuk perusahaan aplikasi DANA perlu mempertahankan faktor kemudahan pada fitur aplikasi supaya tetap mudah dipelajari dan digunakan, kemudian untuk bagian keamanan harus meningkatkan dan mempertahankan faktor keamanan pada fitur layanan aplikasi supaya pengguna dapat selalu percaya untuk menggunakan aplikasi DANA dan pengguna aplikasi merasa puas saat menggunakannya.
2. Untuk pengguna aplikasi, khususnya Mahasiswa yang aktif menggunakan DANA diharapkan bisa memanfaatkan semua fitur yang telah disediakan dengan baik serta menjaga kerahasiaan pribadi agar tidak bocor.
3. Dan, untuk penelitian selanjutnya penelitian ini masih terbatas terkait ruang lingkup dan jika Mahasiswa ingin melakukan penelitian serupa disarankan menggunakan variabel berbeda dan menambahkan jumlah variabelnya.

Daftar Pustaka

- Amelia, R., & Aravik, H. (2024). Analisis Penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) Dalam Mempermudah Pelayanan Transaksi Nasabah Pada Pegadaian (Persero) Cabang Talang Kelapa. *Jurnal Bisnis dan Manajemen (JURBISMAN)*, 2(3), 667-680.
- Amin, S., Garancang, D., & Abunawas. (2023). Pengaruh Gaya Kepemimpinan terhadap Kinerja Karyawan pada PT. XYZ. *Jurnal Pilar*, 19(2).
- Aravik, H. (2024). Pengaruh Digital Banking Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KM 12. *Jurnal Ekonomi Bisnis, Manajemen dan Akuntansi*, 3(3), 645-664.
- Aravik, H., & Hamzani, A. I. (2025). *Pembiayaan Syariah: Konsep, Filosofi, dan Implementasi*. Penerbit NEM.
- Choirunnisak, S. E. I., & Havis Aravik, M. S. I. *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*. Wawasan Ilmu.

- Lestari, A., Aravik, H., & Faizal, M. (2021). Pengaruh Pelayanan Marketing Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bank Syariah Indonesia. *ADL ISLAMIC ECONOMIC*, 2(2), 163-178.
- Nurhasanah, S., & Prasetyo, D. (2023). *Loyalitas Pengguna Dompot Digital: Studi Kasus pada Aplikasi DANA*. *Jurnal Ekonomi Digital*, 11(2), 70-81.
- Polit, D. F., & Beck, C. T. (2021). *Secondary data analysis: Using existing data to answer new questions*. *Semioth Psychol*.
- Putra, D. A. (2021). *Analisis faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi pembayaran digital di Indonesia*. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 15(4), 58-73.
- Sambodo, & Sasongko, R. (2021). *Literature Rievew Manajemen Pemasaran*. 3(1): 104–14.
- Sari, M. A., Prabowo, A., & Suryanto, P. (2022). *Pengaruh tingkat keamanan transaksi terhadap kepuasan pengguna aplikasi pembayaran digital*. *Jurnal Keamanan Sistem Informasi*, 9(1), 35-47.
- Setiawan, R., & Pratama, D. (2022). *Risiko Keamanan Dompot Digital di Indonesia: Studi Kasus Aplikasi DANA*. *Jurnal Keamanan Informasi*, 10(1), 22-31.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Syahputra, A., Nugraha, H., & Ilham, R. (2020). *Strategi Perlindungan Data Pengguna pada Aplikasi Dompot Digital*. *Jurnal Sistem Informasi dan Teknologi*, 14(2), 112-119.
- Utami, S. P., & Anwar, K. (2020). *Kepuasan pelanggan sebagai faktor penentu keberlanjutan penggunaan aplikasi pembayaran digital*. *Jurnal Pemasaran Digital*, 12(2), 45-58.
- Wulandari, Pepi, & Rini, I. (2023). *Peran Aplikasi Dompot Digital Indonesia (DANA) Dalam Memudahkan Masyarakat Melakukan Pembayaran Digital*. *Islamic Banking and Finance* 3(2): 429–41.
- Yuliana, E., & Ardiansyah, F. (2023). *Pengaruh fitur kemudahan aplikasi keuangan terhadap kepuasan dan loyalitas pengguna*. *Jurnal Riset Ekonomi Digital*, 5(2), 102–110.