

**PENGARUH PENGALAMAN PENGGUNA DAN KEAMANAN
TRANSAKSI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI
DANA PADA MAHASISWA TEKNIK MESIN
POLITEKNIK NEGERI MEDAN**

SKRIPSI

**OLEH :
LIZA HERLANI
228320014**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2026**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 3/8/26

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)3/8/26

**PENGARUH PENGALAMAN PENGGUNA DAN KEAMANAN
TRANSAKSI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI
DANA PADA MAHASISWA TEKNIK MESIN
POLITEKNIK NEGERI MEDAN**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana di Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Medan area

OLEH :

**LIZA HERLANI
228320014**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2026**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 3/8/26

Access From (repository.uma.ac.id)3/8/26

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Pengalaman Pengguna Dan Keamanan Transaksi
Terhadap Kepuasan pengguna Aplikasi DANA Pada Mahasiswa
Teknik Mesin Politeknik Negeri Medan

Nama : Liza Herlani

NPM : 228320014

Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis/Manajemen

Disetujui Oleh:

Komisi Pembimbing

Pembanding

(Eka Dewi Setia Trg, S.E, M.Si)
Pembimbing

(Dr. Dahrul Siregar, S.E M.Si)
Pembanding

Mengetahui :

(Prof. Dr. Syafrida Hafni Sahir, S.E, M.Si)
Dekan

(Dr. Fitriani Tobing, S.E, M.Si)
Ketua Program studi

Tanggal Lulus: 02 April 2026

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “ Pengaruh Pengalaman Pengguna Dan Keamanan Transaksi Terhadap Kepuasan pengguna Aplikasi DANA Pada Mahasiswa Teknik Mesin Politeknik Negeri Medan” yang saya susun, sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis saya sendiri.

Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah.

Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila di kemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.

Medan, 02 April 2026



Liza Herlani
228320014

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI

Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Liza Herlani
NPM : 228320014
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Jenis karya : Tugas Akhir Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul Pengaruh Pengalaman Pengguna Dan Keamanan Transaksi Terhadap Kepuasan pengguna Aplikasi DANA Pada Mahasiswa Teknik Mesin Politeknik Negeri Medan.

Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir/skripsi/tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Medan
Pada tanggal : 02 April 2026

Yang menyatakan,

A handwritten signature in black ink is written over a yellow revenue stamp. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text '10000', 'METERAI TEMPEL', and the alphanumeric code 'F6CF4ANX388220605'.

Liza Herlani

RIWAYAT HIDUP

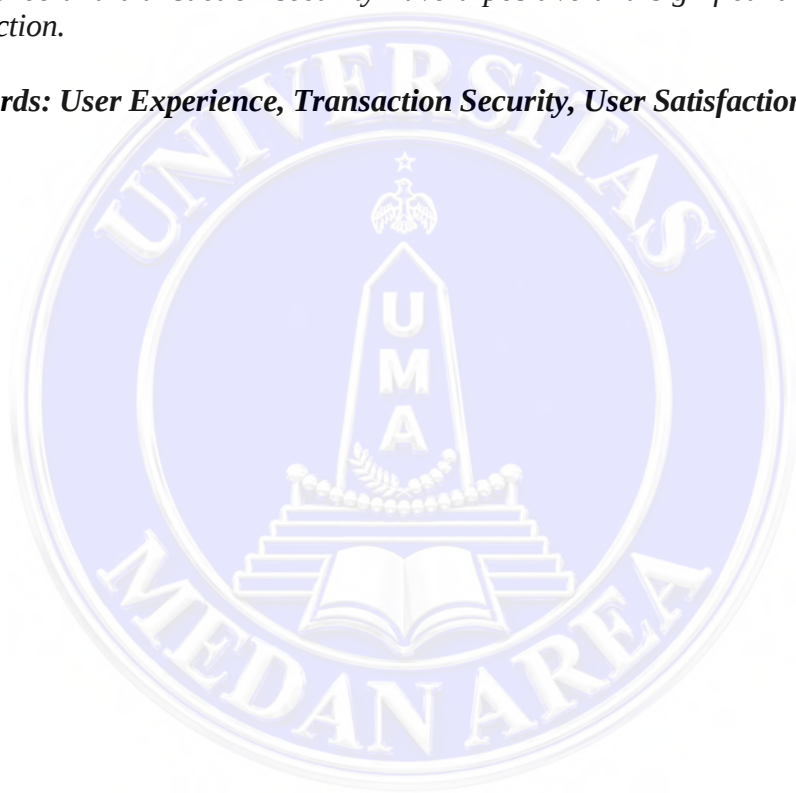


Nama	Liza Herlani
NPM	228320014
Tempat, Tanggal Lahir	Martebing, 01 januari 2005
Nama orang tua	
Ayah	Dani Hendrawan
Ibu	Herlina
Riwayat pendidikan	
SMP	SMP Negeri 1 Dolok Masihul
SMA	SMA Swasta F Tandean
Riwayat Studi di UMA	
No. HP/WA	082299656696
Email	Lizaherlani010105@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to determine and analyze the effect of user experience and transaction security on user satisfaction of the DANA application among Mechanical Engineering students of Politeknik Negeri Medan. This research uses a quantitative approach. The population in this study consists of all Mechanical Engineering students of Politeknik Negeri Medan from the 2022–2024 cohorts, with a total sample of 87 respondents. The sampling technique used was simple random sampling. Data collection was carried out through questionnaire distribution, and the data were processed using SPSS. The results of the study show that (1) user experience has a positive and significant effect on user satisfaction, (2) transaction security has a positive and significant effect on user satisfaction, and (3) user experience and transaction security have a positive and significant effect on user satisfaction.

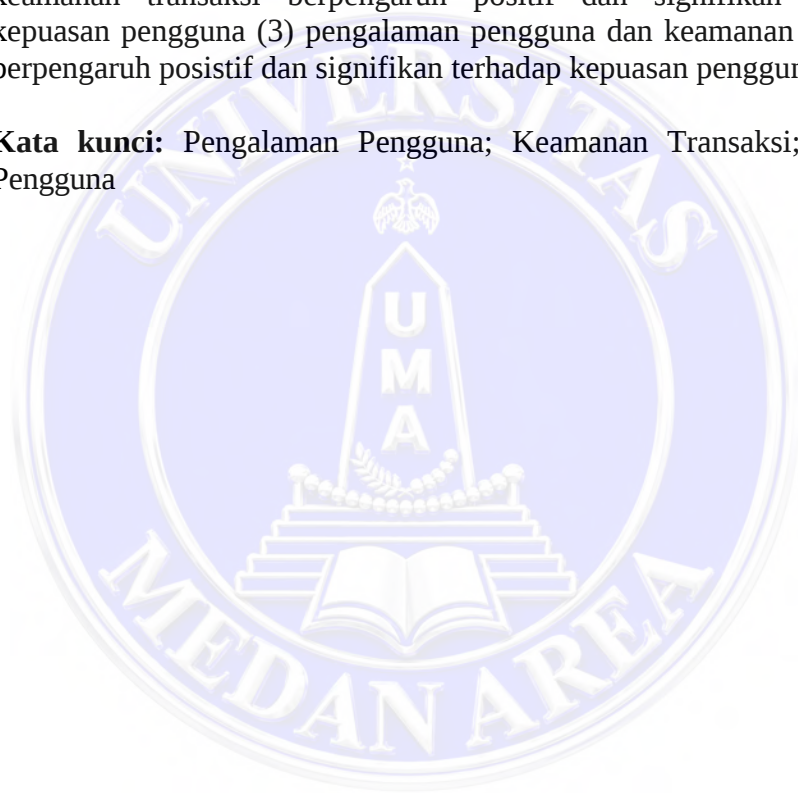
Keywords: *User Experience, Transaction Security, User Satisfaction*



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pengalaman pengguna dan keamanan transaksi terhadap kepuasan pengguna aplikasi DANA pada mahasiswa Teknik Mesin Politeknik Negeri Medan. Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa teknik mesin politeknik negeri medan angkatan 2022-2024 dengan jumlah sampel 87 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode simple random sampling. Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner dan data diolah menggunakan bantuan SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) pengalaman pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (2) keamanan transaksi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (3) pengalaman pengguna dan keamanan transaksi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Kata kunci: Pengalaman Pengguna; Keamanan Transaksi; Kepuasan Pengguna



KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis ucapkan kepada ALLAH SWT. Atas segala rahmat, karunia, dan ridho-nya sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Adapun judul dari penelitian ini adalah **“Pengaruh Pengalaman Pengguna Dan Keamanan Transaksi Terhadap Kepuasan pengguna Aplikasi DANA Pada Mahasiswa Teknik Mesin Politeknik Negeri Medan”** Adapun penyusunan skripsi ini merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan studi Strata 1 di Universitas Medan Area.

Pertama sekali Penulis mengucapkan terima kasih sedalam dalamnya kepada bapak dan ibu tercinta saya yaitu bapak Dani Hendrawan dan ibu Herlina, atas kasih sayang dan juga selalu menjadi contoh yang teladan dalam hal kerja keras, tanggung jawab dan keteguhan dalam menjalani kehidupan. Dukungan dan nasihat, serta doa yang diberikan menjadi kekuatan bagi penulis untuk terus berusaha dan tidak menyerah dalam menyelesaikan kuliah dan skripsi ini.

Tidak lupa juga Penulis ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Prof. Dadan Ramdan, M.Eng., M.Sc, sebagai Rektor Universitas Medan Area.
2. Prof. Dr. Syafrida Hafni Sahir, SE, M.Si. sebagai dekan fakultas manajemen dan bisnis Universitas Medan Area.
3. Ibu Fitriani Tobing, SE, M.Si. sebagai ketua program studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Medan Area.
4. Ibu Eka Dewi Setia Tarigan, SE, M.Si. sebagai Dosen Pembimbing yang telah membimbing, memberi arahan, dan motivasi sepanjang persiapan skripsi saya.
5. Bapak Amrin Mulia Utama Nasution, S.E, M.M. sebagai ketua penguji saya.

6. Ibu Hesti Sabrina, S.E, M.Si. sebagai sekretaris penguji saya.
7. Dr. Dahrul Siregar, S.E, M.Si. sebagai pembanding saya.
8. Seluruh Dosen dan pengurus yang ikut serta dalam pendidikan dan proses skripsi saya.
9. Diri sendiri yang telah mampu, berusaha, dan tidak menyerah meski mengalami berbagai kesulitan. Proses ini menjadi pembelajaran berharga bagi penulis untuk terus berkembang dan menghargai setiap usaha yang telah dilakukan.
10. Kakak dan adik penulis, Ingka Meilisa dan juga Tri Handika yang sudah memberikan dukungan, motivasi, dan dorongan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
11. Seseorang yang memberikan dukungan secara pribadi, yang telah memberikan semangat dan perhatian selama proses penyusunan skripsi berlangsung.
12. Kedua sahabat saya Icha Saputri dan Dwica Robiatul A. yang sudah membantu dalam proses skripsi saya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki keterbatasan dan kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi perbaikan di masa mendatang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat serta menjadi referensi yang berguna bagi pembaca dan pihak-pihak yang berkepentingan..

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRACT.....	i
ABSTRAK.....	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN	vii
 BAB I PENDAHULUAN	 1
12.1 Latar Belakang	1
12.2 Rumusan Masalah	6
12.3 Pertanyaan Penelitian	7
12.4 Tujuan Penelitian.....	7
12.5 Manfaat Penelitian.....	7
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	 9
2.1 Pengalaman Pengguna.....	9
2.1.2 Indikator Pengalaman Pengguna	13
2.2 Keamanan Transaksi	15
2.2.2 Indikator Keamanan Transaksi	18
2.3 Kepuasan Pengguna	20
2.3.2 Indikator Kepuasan Pengguna.....	24
2.4 Penelitian Terdahulu.....	26
2.5 Kerangka Konseptual	28
2.5.1 Pengaruh Pengalaman Pengguna terhadap Kepuasan Pengguna	29
2.5.2 Pengaruh Keamanan Transaksi terhadap Kepuasan Pengguna ...	29
2.5.3 Pengaruh Pengalaman Pengguna dan Keamanan Transaksi terhadap Kepuasan Pengguna.....	30
2.6 Hipotesis Penelitian.....	32
 BAB III METODE PENELITIAN.....	 33
3.1 Jenis Penelitian	33
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	33
3.3 Populasi dan Sampel	34
3.3.1 Populasi	34
3.3.2 Sampel.....	34
3.4 Defenisi Operasional	35
3.5 Skala Pengukuran Data	36
3.6 Metode Pengumpulan Data	37
3.7 Jenis dan Sumber Data	37
3.7.1 Jenis Data	37
3.7.2 Sumber Data	38
3.8 Uji Instrumen Penelitian.....	38
3.8.1 Uji Validitas	38

3.8.2 Uji Reliabilitas	39
3.9 Uji Asumsi Klasik	40
3.9.1 Uji Normalitas	40
3.9.2 Uji Multikolinearitas	41
3.9.3 Uji Heteroskedastisitas	41
3.10 Teknik Analisis Data	41
3.10.1 Analisis Statistik Deskriptif	41
3.10.2 Analisis Regresi Linear Berganda	41
3.10.3 Uji Hipotesis	41
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	44
4.1. Gambaran Umum Perusahaan	44
4.2. Visi Dan Misi Perusahaan	45
4.3. Analisis Data	45
4.3.1. Analisis Deskriptif Berdasarkan Kriteria Responden	45
4.3.2. Analisis Deskriptif Variabel Penelitian	47
4.4. Uji Asumsi Klasik	59
4.4.1. Uji Normalitas	59
4.4.2. Uji Multikolonieritas	60
4.4.3. Uji Heteroskedastisitas	61
4.5. Analisis Regresi Linear Berganda	61
4.6. Uji Hipotesis	62
4.6.1. Uji Signifikan Secara Parsial (Uji t)	62
4.6.2. Uji Signifikan Secara Simultan (Uji F)	63
4.6.3. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	63
4.7. Pembahasan	64
4.7.1. Pengaruh Pengalaman Pengguna Terhadap Kepuasan Pengguna	64
4.7.2. Pengaruh Keamanan Transaksi Terhadap Kepuasan Pengguna	65
4.7.3. Pengaruh Pengalaman Pengguna dan Keamanan Transaksi Terhadap Kepuasan Pengguna	66
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	68
5.1. Kesimpulan	68
5.2. Saran	68
DAFTAR PUSTAKA	71
LAMPIRAN	76

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Hasil Prasurvei Penelitian.....	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	26
Tabel 3.1 Rencana Waktu Penelitian.....	33
Tabel 3.2 Operasionalisasi Variabel.....	36
Tabel 3.3 Instrumen Skala <i>Likert</i>	37
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	45
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	46
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Lama Menggunakan Aplikasi	46
Tabel 4. 4 Instrumen Skala <i>Mean</i>	47
Tabel 4.5 Distribusi Jawaban Terhadap Variabel Pengalaman Pengguna (X_1)	47
Tabel 4.6 Distribusi Jawaban Terhadap Variabel Keamanan Transaksi (X_2).....	51
Tabel 4.7 Distribusi Jawaban Terhadap Variabel Kepuasan Pengguna (Y)	55
Tabel 4. 8 Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov.....	60
Tabel 4.9 Uji Multikolonieritas	60
Tabel 4.10 Analisis Regresi Linear Berganda	61
Tabel 4.11 Uji Signifikan Secara Parsial (Uji t).....	62
Tabel 4.12 Uji Signifikan Secara Simultan (Uji F)	63
Tabel 4.13 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	63
Tabel 4.10 Analisis Regresi Linear Berganda	93

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Distribusi Aplikasi <i>E-wallet</i> Terpopuler	2
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	31
Gambar 4.1 Uji Normalitas <i>Normal Probability Plot</i>	59
Gambar 4. 2 Uji Normalitas Histogram	60
Gambar 4. 3 Uji Heteroskedastisitas Dengan Grafik Scatterplot.....	61



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian	76
Lampiran 2 : Tabulasi Data 30 Responden	79
Lampiran 3 : Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas 30 Responden	81
Lampiran 4 : Tabulasi Data Uji Instrumen	85
Lampiran 5 : Hasil Uji Instrumen	92
Lampiran 6 : Surat Pengantar Riset	95
Lampiran 7 : Surat Keterangan Selesai Riset	96



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

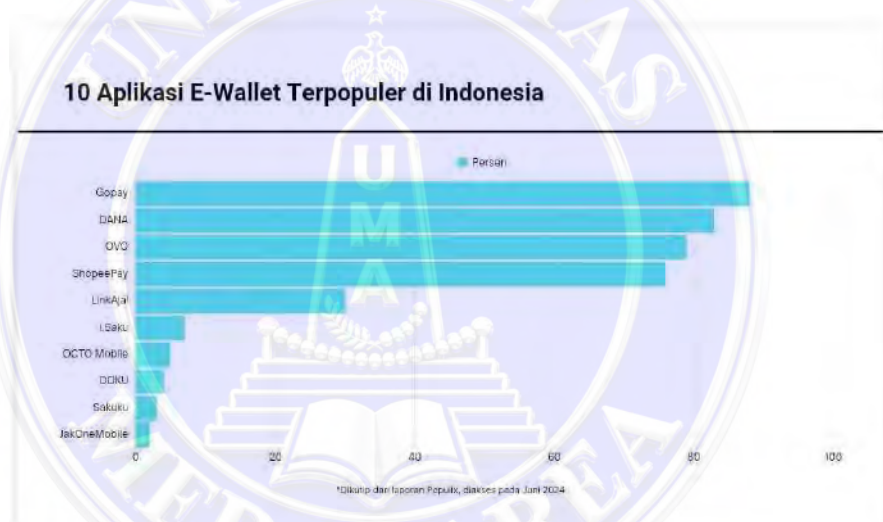
Dalam era digital yang semakin berkembang pesat, penggunaan dompet digital atau *e-wallet* telah menjadi bagian tak terpisahkan dari aktivitas transaksi masyarakat Indonesia. Sebagai aplikasi seluler yang memungkinkan penyimpanan uang secara digital, *e-wallet* telah menjelma menjadi metode pembayaran populer. Data per Januari 2021 menunjukkan terdapat 55 juta pengguna dompet digital di Indonesia, meningkat signifikan sebesar 49% dari 37 juta pengguna pada tahun sebelumnya. Lonjakan ini diikuti oleh pertumbuhan nilai transaksi yang lebih dari 400% antara tahun 2018 dan 2020 (Bank Indonesia). Meskipun pembayaran digital mengalami pertumbuhan eksponensial, uang tunai masih menjadi pembayaran dominan, terutama di daerah pedesaan dengan akses terbatas ke infrastruktur pembayaran digital (Yeremia, 2023).

Salah satu penyedia layanan dompet digital terkemuka adalah DANA, sebuah perusahaan yang berdiri pada tahun 2018. Sebagai startup di bidang DANA menyediakan layanan yang memungkinkan kemudahan masyarakat Indonesia dalam melakukan pembayaran secara digital serta transaksi non-tunai dan non-kartu, yang diartikan sebagai bisnis teknologi yang mengembangkan inovasi untuk sektor keuangan.

Aplikasi DANA, yang dikembangkan oleh Elang Sejahtera Mandiri bekerja sama dengan PT Elang Mahkota Teknologi Tbk (EMTEK) dan Ant Financial, menawarkan berbagai transaksi nontunai di merchant rekanan. Layanannya

mencakup pembelian kredit, pembayaran tagihan, pembayaran cicilan, transaksi scan barcode, dan integrasi dengan e-commerce (Abrilia & Tri, 2020).

DANA juga menawarkan kemudahan dalam mengirim dan menarik saldo tunai melalui rekening bank, serta proses *top-up* yang sederhana melalui transfer bank, Alfamart, dan Pegadaian. Selain itu, terdapat perbedaan layanan antara pengguna premium dan tidak premium; pengguna premium mendapat keuntungan gratis transfer ke bank lain hingga 10 kali per bulan dengan nominal minimal Rp50.000, sementara pengguna non-premium tidak memiliki fitur transfer ke sesama pengguna DANA maupun ke bank lain (Kwandy et al., 2021).



Gambar 1.1 Distribusi Aplikasi E-wallet Terpopuler

Popularitas DANA yang luas ini terkonfirmasi melalui survei Populix terhadap 1.000 responden, yang menempatkan DANA sebagai aplikasi dompet digital kedua paling banyak digunakan di Indonesia, dengan angka adopsi sebesar 83%, hanya di bawah GoPay sebagaimana ditunjukkan pada Gambar 1.1, posisi ini menegaskan peran penting DANA dalam peta industri *fintech* Tanah Air.

Di luar fungsinya sebagai alat pembayaran, DANA dapat dipahami sebagai sistem dompet elektronik yang kompleks karena berperan sebagai penyimpan nilai

uang elektronik, pengelola transaksi keuangan harian, serta pengolah data pribadi dan finansial pengguna. Dalam literatur sistem pembayaran, dompet elektronik didefinisikan sebagai instrumen pembayaran berbasis server yang menyimpan nilai elektronik dan terhubung dengan sistem penerbit untuk memfasilitasi transaksi digital (Clara, 2023). Kompleksitas ini menuntut keandalan sistem, kemudahan penggunaan, dan keamanan data sebagai fondasi utama kepercayaan pengguna. Penelitian menunjukkan bahwa dalam konteks e-wallet DANA, kepercayaan dan persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap niat menggunakan aplikasi ((Mogot et al., 2023)). Selain itu, persepsi keamanan dan kenyamanan terbukti berperan penting dalam keberlanjutan penggunaan e-wallet DANA ((Saputra & Ridhaningsih, 2025)). Perspektif literasi digital juga menegaskan bahwa penggunaan dompet elektronik membawa risiko kejahatan siber seperti pencurian data dan penipuan daring, sehingga penerapan mekanisme perlindungan seperti PIN, OTP, dan autentikasi berlapis menjadi kebutuhan mendasar dalam menjaga kepercayaan pengguna (Fitriyani et al., 2021).

Namun, di balik popularitas dan kemudahan yang ditawarkan, terdapat kekhawatiran serius yang dapat menggerus kepercayaan pengguna. Salim *et al.*, (2024) menyoroti adanya gangguan teknis serta ancaman dari pihak tak bertanggung jawab. Kekhawatiran ini diperkuat oleh temuan Prastiwi et al., (2024) yang menyatakan bahwa meskipun mekanisme keamanan seperti enkripsi dan autentifikasi dua faktor telah ada, kebijakan privasi yang belum cukup transparan mengurangi kesadaran pengguna tentang perlindungan data pribadi. Dilevel pengalaman pengguna, Devita et al., (2025) menemukan bahwa kurangnya kebijakan privasi yang jelas serta pengalaman pengguna yang buruk seperti proses

verifikasi yang rumit, transaksi gagal tanpa kejelasan, dan layanan pelanggan yang kurang responsif juga mengurangi tingkat kepercayaan. Fenomena ini menjelaskan pentingnya membangun rasa percaya pengguna terhadap sistem keamanan yang ditawarkan.

Permasalahan kepercayaan tersebut menjadi semakin krusial ketika dikaitkan dengan skala pengguna DANA yang besar dan volume transaksi harian yang tinggi. Dalam sistem pembayaran digital berskala luas, gangguan teknis yang relatif kecil dapat dengan cepat menyebar dan membentuk persepsi negatif secara kolektif. Penelitian menunjukkan bahwa kepercayaan pengguna memiliki pengaruh langsung terhadap keputusan untuk terus menggunakan e-wallet ((Mogot et al., 2023)). Selain itu, kualitas layanan digital dan keamanan sistem terbukti berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepercayaan dan kepuasan pengguna ((Kumbara et al., 2023); (Djaenudin & Prastowo, 2024)). Penelitian lain juga menegaskan bahwa keamanan aplikasi merupakan determinan utama kepercayaan dalam pembayaran digital, khususnya terkait risiko kebocoran data dan penipuan daring ((Rabbani et al., 2023)). Temuan ini diperkuat oleh kajian yang menunjukkan bahwa pengalaman pengguna dan kepercayaan berkontribusi langsung terhadap keberlanjutan penggunaan sistem pembayaran digital ((Acevedo & Piedra, 2025)).

Pentingnya menjawab masalah ini didukung oleh berbagai kajian akademis. Pengalaman pelanggan yang baik dan tingkat keamanan yang tinggi terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap peningkatan kepercayaan pengguna terhadap aplikasi *e-money* (Saragih & Siregar, 2025). Pengalaman pelanggan mencakup berbagai elemen, seperti kemudahan penggunaan aplikasi, kecepatan

transaksi, serta responsivitas layanan pelanggan. Elemen-elemen ini sangat penting karena pengguna cenderung lebih mempercayai aplikasi yang memberikan pengalaman memuaskan dan efisien (Lyna & Prasetyo, 2021). Di sisi lain, rasa aman bertransaksi secara online menjadi kebutuhan mendasar mengingat informasi penting seperti alamat, nomor telepon, dan data keuangan tersimpan dalam *e-wallet*, yang rentan disalahgunakan jika keamanannya lemah (Alif & Pratama, 2021).

Peneliti merasa topik ini penting untuk diteliti, baik secara pribadi (berdasarkan pengalaman langsung sebagai pengguna DANA) maupun akademis (untuk memperkaya literatur terkait pengalaman dan keamanan transaksi terhadap kepuasan pengguna layanan dompet digital di Indonesia). Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan konstruktif bagi perusahaan fintech seperti DANA dalam meningkatkan kualitas pengalaman pengguna serta memperkuat sistem keamanan, sehingga kepuasan dan kepercayaan pengguna dapat terus terjaga. Untuk mencapai tujuan tersebut, dipilih pendekatan kuantitatif yang bertujuan untuk mengukur seberapa besar pengaruh pengalaman pengguna dan keamanan transaksi terhadap kepuasan pengguna aplikasi DANA dalam bentuk angka yang bisa dianalisis secara statistik.

Tabel 1.1 Hasil Prasurvei Penelitian

No	Pertanyaan	Ya	Tidak
1	Aplikasi dana membantu saya menyelesaikan kebutuhan transaksi sehari-hari.	16	4
2	Fitur yang saya butuhkan mudah ditemukan dalam aplikasi dana.	13	7
3	Sistem aplikasi dana dapat menjaga kerahasiaan data saya.	11	9
4	saya yakin aplikasi dana memiliki sistem untuk mencegah kebocoran data.	8	12
5	Sistem aplikasi stabil dan jarang bermasalah.	7	13
6	Keamanan aplikasi dana meningkatkan kepuasan saya sebagai pengguna.	11	9

Sebagai langkah awal untuk mengonfirmasi *gap research*, telah dilakukan pra-survei terhadap 20 responden. Hasilnya, yang dirangkum dalam Tabel 1.1,

menunjukkan sebuah gambaran yang jelas. Sebagian besar responden (16 dari 20) merasa DANA membantu kebutuhan transaksi sehari-hari, dan 13 dari 20 menyatakan fitur yang dibutuhkan mudah ditemukan dalam aplikasi DANA. Namun, sebaliknya terjadi pada aspek keamanan dan stabilitas. Hanya 8 dari 20 responden yang yakin DANA memiliki sistem untuk mencegah kebocoran data, dan hanya 7 dari 20 yang menilai sistem aplikasi stabil. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun DANA dianggap memberikan manfaat, aspek kestabilan sistem dan keyakinan akan perlindungan data pribadi masih menjadi celah yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kepercayaan pengguna secara menyeluruh. Sehingga berdasarkan latar belakang keseluruhan diatas, peneliti melakukan penelitian dengan judul **"Pengaruh Pengalaman Pengguna Dan Keamanan Transaksi Terhadap Kepercayaan Pengguna Aplikasi Dana Pada Mahasiswa Teknik Mesin Politeknik Negeri Medan"** untuk menjawab masalah sejauh mana pengaruh kedua variabel yaitu pengalaman pengguna dan keamanan transaksi terhadap kepercayaan pengguna, dengan menggunakan metode kuantitatif sebagai pendekatan penelitian, serta bertujuan untuk memberikan bukti empiris yang dapat dijadikan masukan bagi pihak terkait.

1.2 Rumusan Masalah

Meskipun aplikasi Dana menawarkan kemudahan dan kecepatan dalam bertransaksi digital, masih ada sejumlah tantangan yang dirasakan oleh penggunanya. Beberapa keluhan yang sering muncul antara lain kesulitan saat proses verifikasi, transaksi yang gagal tanpa penjelasan yang jelas, hingga layanan pelanggan yang dirasa kurang responsif. Hal ini tentu bisa menurunkan rasa percaya pengguna terhadap aplikasi tersebut. Selain itu, kekhawatiran akan keamanan data

pribadi dan risiko penyalahgunaan akun juga menjadi isu yang tidak bisa diabaikan. Pengguna.

1.3 Pertanyaan Penelitian

1. Apakah pengalaman pengguna berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.
2. Apakah pengaruh keamanan transaksi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.
3. Apakah pengalaman pengguna dan keamanan transaksi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna.

1.4 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh pengalaman pengguna terhadap kepuasan pengguna.
2. Untuk mengetahui pengaruh keamanan transaksi terhadap kepuasan pengguna.
3. Untuk mengetahui pengaruh pengalaman pengguna dan keamanan transaksi secara simultan terhadap kepuasan pengguna.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Bagi Pengembang Aplikasi Dana
Memberikan masukan yang bermanfaat dalam meningkatkan fitur keamanan dan pengalaman pengguna agar tercipta rasa percaya yang lebih tinggi.
2. Bagi Masyarakat Pengguna *e-wallet*
Memberikan informasi yang lebih dalam mengenai pentingnya pengalaman dan keamanan dalam memilih serta menggunakan aplikasi transaksi digital.
3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Menjadi referensi untuk pengembangan studi mengenai perilaku pengguna, keamanan digital, dan kepercayaan dalam transaksi digital di Indonesia.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengalaman Pengguna

Dalam konteks perkembangan teknologi keuangan digital, pengalaman pengguna atau *user experience* (UX) telah menjadi faktor krusial yang menentukan keberhasilan implementasi layanan digital. UX tidak lagi dipandang hanya sebagai aspek desain antarmuka, tetapi sebagai konstruksi multidimensi yang melibatkan persepsi, emosi, dan perilaku pengguna sejak tahap orientasi awal hingga pasca-penggunaan aplikasi (Setiyawati & Bangkalang, 2022). Dalam aplikasi keuangan digital seperti *e-wallet* dan *Mobile banking*, pengalaman pengguna tidak hanya terbentuk dari kecepatan sistem, tetapi juga dari rasa aman, kemudahan navigasi, dan kepercayaan terhadap penyedia layanan. Semakin baik pengalaman yang dirasakan, semakin tinggi pula kepuasan serta kecenderungan pengguna untuk terus menggunakan aplikasi yang sama dan merekomendasikannya kepada orang lain (Udayana et al., 2022)

Menurut Díaz-Oreiro et al., (2019) UX merupakan hasil interaksi dinamis antara pengguna dan sistem yang mencakup persepsi kognitif, respons afektif, serta evaluasi terhadap nilai guna layanan digital. Dengan kata lain, pengalaman pengguna terbentuk dari bagaimana individu menilai sejauh mana aplikasi mampu memenuhi kebutuhannya secara efisien, aman, dan menyenangkan. Penelitian Elysa et al., (2023) terhadap aplikasi BRImo menunjukkan bahwa kemudahan transaksi, stabilitas sistem, serta kecepatan layanan menjadi indikator kuat dari pengalaman yang baik. Sebaliknya, analisis sentimen terhadap aplikasi Livin' by Mandiri dan BCA *Mobile* menemukan bahwa kesulitan login atau gangguan server

memberikan kontribusi besar terhadap ketidakpuasan pengguna (Adiningtyas et al., 2024).

Temuan ini menegaskan bahwa perusahaan penyedia layanan keuangan digital harus memperhatikan dimensi emosional dan psikologis pengguna, bukan hanya aspek teknis. Handani (2024) menekankan bahwa *user experience* tidak sekadar menilai efisiensi sistem, tetapi juga mengukur kemampuan aplikasi dalam menciptakan kenyamanan emosional dan rasa percaya diri bagi pengguna saat melakukan transaksi.

Dalam studi empiris yang dilakukan Siregar et al., (2025) UX terbukti memiliki pengaruh langsung terhadap kepuasan pelanggan dengan tingkat signifikansi tinggi, sementara kualitas layanan elektronik (*E-Service Quality*) berperan sebagai variabel mediasi. Hal ini memperkuat argumentasi bahwa desain pengalaman pengguna harus mencakup faktor psikologis, emosional, dan sosial agar hubungan antara pengguna dan sistem dapat berlangsung berkelanjutan.

Lebih jauh, penelitian di Indonesia yang menggunakan pendekatan *User experience Questionnaire* (UEQ) dan *System Usability Scale* (SUS) menunjukkan bahwa sebagian besar aplikasi keuangan memperoleh kategori “baik” pada aspek kemudahan penggunaan (*usability*), namun masih menghadapi tantangan pada dimensi stimulasi dan kebaruan (*stimulation* dan *novelty*) (Setiyawati & Bangkalang, 2022). Temuan tersebut mengindikasikan bahwa meskipun fungsi dasar aplikasi telah berjalan dengan baik, pengguna masih membutuhkan elemen pengalaman yang menarik, personal, dan adaptif agar interaksi digital terasa lebih manusiawi. Dengan demikian, pengembangan aplikasi keuangan digital di era kompetisi teknologi saat ini tidak dapat hanya berorientasi pada kinerja sistem,

tetapi juga pada engagement emosional dan kepercayaan yang tumbuh dari pengalaman interaksi.

Menurut Morville, (2004), pengalaman pengguna yang ideal digambarkan melalui kerangka UX *Honeycomb*, yang terdiri atas enam dimensi utama: *useful*, *usable*, *findable*, *accessible*, *credible*, dan *desirable*. Model ini kemudian berkembang dengan penambahan dimensi ketujuh, yaitu *valuable* (bernilai), untuk menunjukkan kontribusi nyata suatu produk terhadap tujuan pengguna. Kerangka ini menjelaskan bahwa UX yang baik tidak cukup hanya bermanfaat dan mudah digunakan, tetapi juga harus mudah ditemukan, dapat diakses oleh semua kalangan, kredibel, dan menarik secara emosional. Dalam konteks aplikasi keuangan digital, keenam dimensi tersebut menjadi fondasi desain dan evaluasi layanan karena berhubungan langsung dengan kepercayaan dan loyalitas pengguna (Handani, 2024).

Dengan memperhatikan dimensi tersebut, dapat disimpulkan bahwa pengalaman pengguna merupakan hasil integrasi antara aspek teknis, emosional, dan sosial. Aspek teknis mencakup kinerja sistem, kecepatan, dan keamanan; aspek emosional berkaitan dengan rasa nyaman dan kepuasan; sedangkan aspek sosial mencerminkan persepsi kredibilitas dan reputasi penyedia layanan di mata publik (Adiningtyas & Auliani, 2024). Oleh karena itu, evaluasi UX dalam aplikasi keuangan digital harus dilakukan secara holistik agar tidak hanya menilai efisiensi fungsional, tetapi juga menilai persepsi psikologis pengguna terhadap keandalan dan keamanan layanan.

Secara konseptual, pengalaman pengguna dapat diartikan sebagai keseluruhan persepsi dan tanggapan seseorang yang timbul akibat penggunaan atau

antisipasi penggunaan suatu produk digital (Setiyawati & Bangkalang, 2022). Dalam konteks aplikasi keuangan, definisi ini melibatkan bagaimana pengguna menilai manfaat (*usefulness*), kemudahan (*usability*), dan keamanan selama melakukan transaksi digital. Menurut Handani (2024), pengalaman pengguna tidak hanya berfokus pada efisiensi dan kecepatan sistem, tetapi juga mencerminkan kemampuan aplikasi menciptakan keterhubungan emosional antara pengguna dan teknologi.

Siregar et al., (2025) menambahkan bahwa UX berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, di mana *E-Service Quality* bertindak sebagai mediator dalam memperkuat hubungan tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan pengalaman pengguna harus diikuti dengan peningkatan kualitas layanan secara keseluruhan agar pengguna merasa yakin dan nyaman dalam berinteraksi dengan sistem. Sementara itu, Elysa et al., (2023) menyoroti bahwa persepsi kenyamanan, stabilitas, dan kecepatan transaksi menjadi elemen utama dalam pembentukan pengalaman positif pengguna BRImo, sedangkan gangguan sistem menurunkan tingkat kepercayaan terhadap aplikasi.

Kerangka UX *Honeycomb* Morville (2004) menjadi salah satu model yang paling luas digunakan dalam penelitian UX karena menggabungkan enam aspek fundamental: *useful* (bermanfaat), *usable* (mudah digunakan), *findable* (mudah ditemukan), *accessible* (mudah diakses), *credible* (dapat dipercaya), dan *desirable* (menarik). Keenam aspek tersebut saling berkaitan dan saling memperkuat. Misalnya, aplikasi keuangan yang *useful* karena memberikan manfaat finansial harus juga *usable* agar pengguna dapat bertransaksi tanpa hambatan, serta *credible* karena menjamin keamanan data pribadi. Menurut Rabbani et al., (2023) keamanan

dan kredibilitas sistem merupakan faktor yang memperkuat persepsi keandalan layanan dan menjadi dasar kepercayaan pengguna dalam melakukan transaksi finansial secara digital.

2.1.2 Indikator Pengalaman Pengguna

Indikator pengalaman pengguna berfungsi sebagai alat untuk mengukur kualitas persepsi dan interaksi pengguna terhadap suatu aplikasi. Berdasarkan model UX *Honeycomb*, terdapat enam hingga tujuh indikator utama yang dapat digunakan dalam konteks aplikasi keuangan digital: *useful*, *usable*, *desirable*, *findable*, *accessible*, *credible*, dan dalam beberapa versi ditambah *valuable* (Morville, 2004). Model ini banyak diadaptasi dalam penelitian di Indonesia karena sesuai dengan kebutuhan evaluasi sistem digital modern (Sauri et al., 2023).

1. Bermanfaat (*Useful*)

Indikator ini mengukur sejauh mana aplikasi memberikan manfaat nyata bagi pengguna, seperti mempercepat transaksi, menampilkan laporan keuangan, atau mengurangi biaya operasional. Penelitian Indrijawati et al., (2024) menemukan bahwa persepsi manfaat merupakan determinan paling dominan dalam adopsi layanan pembayaran digital di Indonesia.

2. Mudah digunakan (*Usable*)

Aspek ini menilai kemudahan pengguna dalam menavigasi fitur, memahami antarmuka, serta menyelesaikan transaksi tanpa hambatan. Khasanah et al., 2023) membuktikan bahwa kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dan niat pengguna untuk terus memakai aplikasi digital.

3. Menarik (*Desirable*)

Dimensi ini mengacu pada daya tarik visual dan pengalaman emosional yang ditimbulkan oleh aplikasi. Penelitian Sejati et al., (2024) menunjukkan bahwa

desirability menjadi pembeda kompetitif utama dalam aplikasi keuangan, karena pengguna cenderung setia pada aplikasi yang tidak hanya fungsional tetapi juga memberikan kebanggaan emosional.

4. Mudah ditemukan (*Findable*)

Indikator ini menunjukkan kemudahan pengguna dalam mencari informasi, fitur, atau panduan di dalam aplikasi. Menurut Kusuma et al., (2022) kemampuan pengguna untuk dengan cepat menemukan fitur tertentu berpengaruh signifikan terhadap keseluruhan pengalaman pengguna.

5. Aksesibilitas (*Accessible*)

Aplikasi yang baik harus dapat diakses oleh semua kelompok pengguna, termasuk mereka yang memiliki keterbatasan fisik atau tingkat literasi digital rendah. Penelitian Sauri et al. (2023) menyoroti bahwa aspek aksesibilitas masih kurang mendapat perhatian dalam aplikasi keuangan, padahal menjadi penentu utama inklusivitas digital.

6. Terpercaya (*Credible*)

Kredibilitas berkaitan dengan keyakinan pengguna terhadap keamanan data dan stabilitas performa aplikasi. Studi Suseta et al., (2019) menemukan bahwa dimensi *credible* sering kali memperoleh nilai terendah dibandingkan aspek UX lainnya, yang menunjukkan bahwa tantangan utama aplikasi keuangan terletak pada membangun kepercayaan pengguna.

7. Bernilai (*Valuable*)

Beberapa studi menambahkan indikator ini untuk menilai sejauh mana aplikasi selaras dengan tujuan pengguna, misalnya efisiensi waktu atau peningkatan hasil finansial (Sauri et al., 2023). Dalam konteks aplikasi keuangan, nilai yang

dirasakan pengguna dapat berupa manfaat ekonomi atau kemudahan dalam mengelola keuangan secara efisien.

Secara keseluruhan, indikator-indikator tersebut memberikan kerangka evaluatif yang komprehensif dalam menilai kualitas UX pada aplikasi keuangan digital. Dengan menggunakan indikator ini, penelitian dapat mengukur tidak hanya aspek teknis, tetapi juga dimensi emosional dan kepercayaan pengguna terhadap sistem. Dalam konteks yang lebih luas, pengalaman pengguna menjadi fondasi strategis dalam membangun loyalitas dan kredibilitas merek layanan keuangan digital.

2.2 Keamanan Transaksi

Perkembangan teknologi keuangan digital mendorong perubahan besar dalam perilaku transaksi masyarakat modern. Namun, di balik kemudahan dan efisiensi tersebut, muncul pula tantangan serius terkait keamanan transaksi digital, yang kini menjadi fondasi utama keberlanjutan sistem pembayaran elektronik. Dalam konteks ini, keamanan transaksi tidak hanya berfungsi sebagai sistem perlindungan data, tetapi juga menjadi faktor kepercayaan (*Trust factor*) yang menentukan apakah pengguna bersedia terus menggunakan layanan keuangan digital (Oktavianty & Sakti, 2025).

Peningkatan jumlah kasus penipuan daring, pencurian data pribadi, serta penyalahgunaan akun keuangan membuat isu keamanan semakin menonjol dalam literatur teknologi finansial. Bagi pengguna yang belum terbiasa dengan teknologi digital, rasa aman menjadi aspek psikologis yang sangat memengaruhi penerimaan terhadap sistem pembayaran digital (Rabah & Shakeab, 2023). Oleh karena itu, keamanan transaksi kini tidak lagi dilihat hanya sebagai aspek teknis semata,

melainkan juga sebagai dimensi sosial dan psikologis yang mempengaruhi persepsi, kepercayaan, serta kenyamanan pengguna.

Studi empiris menunjukkan bahwa persepsi keamanan memiliki korelasi positif terhadap intensi penggunaan layanan keuangan digital (Meilysianawati & Utomo, 2022). Pengguna yang merasa aman lebih cenderung melakukan transaksi ulang, menyimpan saldo digital, dan bahkan merekomendasikan aplikasi tersebut kepada orang lain. Dengan demikian, keamanan transaksi menjadi pilar utama yang menopang kepuasan dan loyalitas pengguna dalam jangka panjang (Siregar et al., 2025).

Secara konseptual, keamanan transaksi digital mengacu pada upaya menjaga agar seluruh proses transaksi keuangan berlangsung secara rahasia, utuh, dan dapat diverifikasi keasliannya melalui mekanisme teknis dan regulatif. Menurut Meilysianawati dan Utomo (2022), keamanan transaksi adalah jaminan bahwa data dan dana pengguna terlindungi dari risiko penyalahgunaan, manipulasi, maupun akses ilegal oleh pihak ketiga. Definisi ini mencakup tiga prinsip utama dalam sistem keamanan informasi, yaitu kerahasiaan (*confidentiality*), integritas (*integrity*), dan autentikasi (*authentication*).

Dalam konteks aplikasi keuangan digital, ketiga prinsip tersebut diterapkan melalui berbagai protokol seperti enkripsi data, verifikasi identitas, dan pelacakan aktivitas transaksi secara real time. Penerapan teknologi ini bertujuan agar setiap proses keuangan berlangsung dengan jaminan perlindungan data pribadi, sekaligus memastikan keaslian pihak yang bertransaksi. Rabbani et al., (2023) menjelaskan bahwa semakin tinggi persepsi keamanan yang dirasakan pengguna, semakin besar

pula kepercayaan yang terbentuk terhadap aplikasi digital, yang pada gilirannya akan meningkatkan loyalitas dan kepuasan pengguna.

Keamanan transaksi juga berkaitan erat dengan aspek kepercayaan institusional dan regulatif. Oktavianty & Alamsyah (2023) menegaskan bahwa legalitas platform keuangan digital misalnya bukti pendaftaran di Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan jaminan dana melalui Lembaga Penjamin Simpanan (LPS) berfungsi sebagai sinyal keandalan yang meningkatkan rasa aman pengguna. Artinya, keamanan transaksi bukan hanya urusan teknologi, tetapi juga merupakan hasil kombinasi antara tata kelola kelembagaan yang transparan dan kesadaran digital pengguna yang memahami risiko transaksi elektronik (Rabah & Shakeab, 2023).

Namun, dalam penerapannya, terdapat dilema yang dikenal sebagai *security-usability trade-off*. Runsewe, Osundare, dan Folorunsho (2024) menjelaskan bahwa langkah-langkah keamanan seperti autentikasi dua faktor, verifikasi biometrik, atau penggunaan kode OTP berlapis dapat memperkuat proteksi, tetapi jika dirancang terlalu kompleks justru menurunkan kenyamanan pengguna. Kristanty (2024) bahkan menemukan bahwa sebagian pengguna *QRIS* merasa proses autentikasi yang terlalu panjang menghambat efisiensi transaksi, meskipun secara teknis keamanan meningkat. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan sistem keamanan digital tidak hanya bergantung pada kecanggihan teknologinya, tetapi juga pada desain pengalaman pengguna (UX) yang seimbang antara keamanan dan kenyamanan.

Oleh sebab itu, konsep keamanan transaksi dalam layanan keuangan digital harus dipahami sebagai sistem holistik yang memadukan aspek teknis, regulatif,

dan perilaku manusia. Pendekatan ini menekankan bahwa keamanan yang efektif bukan hanya “terpasang” dalam sistem, tetapi juga dipahami dan dirasakan oleh pengguna sebagai bagian dari pengalaman finansial yang aman, efisien, dan terpercaya.

2.2.2 Indikator Keamanan Transaksi

Untuk mengukur tingkat keamanan transaksi, para peneliti mengembangkan sejumlah indikator yang bersifat teknis maupun perseptual. Menurut Feriyanto et al., (2024), terdapat tujuh indikator utama yang menjadi acuan dalam menilai efektivitas sistem keamanan digital, yaitu *Public Key Infrastructure (PKI)*, *Public Key Algorithm*, *Digital Signature*, *Digital Certificate*, *Secure Socket Layer (SSL)*, *Transport Layer Security (TLS)*, dan *Secure Electronic Transaction (SET)*. Ketujuhnya mewakili mekanisme teknis yang menjaga integritas, kerahasiaan, serta keaslian transaksi elektronik.

1. *Public Key Infrastructure (PKI)*

PKI adalah sistem kriptografi berbasis pasangan kunci publik dan privat yang digunakan untuk memastikan bahwa transaksi data dilakukan secara autentik dan rahasia. Mekanisme ini menjadi tulang punggung bagi hampir semua sistem pembayaran digital modern karena dapat memverifikasi identitas pengguna tanpa mengungkapkan data sensitif (Feriyanto et al., 2024).

2. *Public Key Algorithm*

Algoritma ini berfungsi untuk mengenkripsi dan mendekripsi data dengan dua kunci berbeda, sehingga data hanya dapat diakses oleh pihak yang memiliki otorisasi sah. Penerapan algoritma ini memberikan jaminan bahwa pesan atau transaksi yang dikirim tidak dapat dibaca atau dimanipulasi oleh pihak ketiga.

3. *Digital Signature (Tanda Tangan Digital)*

Tanda tangan digital berfungsi untuk menjamin keaslian identitas pengirim dan integritas data yang dikirim. Meilysianawati dan Utomo (2022) menemukan bahwa keberadaan tanda tangan digital dalam sistem pembayaran meningkatkan kepercayaan pengguna karena transaksi dapat diverifikasi secara elektronik.

4. *Digital Certificate* (Sertifikat Digital)

Sertifikat digital merupakan identitas elektronik yang diterbitkan oleh lembaga otoritatif untuk menghubungkan kunci publik dengan pemiliknya. Dengan sertifikat ini, pengguna dapat memastikan bahwa pihak yang bertransaksi benar-benar sah dan diakui secara hukum.

5. *Secure Socket Layer* (SSL)

SSL adalah protokol keamanan yang mengenkripsi data selama proses transmisi antara server dan pengguna. Teknologi ini mencegah penyadapan data, misalnya nomor rekening atau kata sandi, oleh pihak yang tidak berwenang (Feriyanto et al., 2024).

6. *Transport Layer Security* (TLS)

TLS merupakan pengembangan dari SSL dengan tingkat keamanan yang lebih tinggi. Kristanty (2024) mencatat bahwa penerapan TLS versi 1.3 pada layanan QRIS menjadi salah satu faktor meningkatnya kepercayaan publik terhadap transaksi digital karena memastikan kerahasiaan, integritas, dan autentikasi komunikasi daring.

7. *Secure Electronic Transaction* (SET)

SET adalah sistem keamanan pembayaran elektronik yang menggabungkan kunci publik, kunci privat, dan tanda tangan digital untuk melindungi data

pengguna selama transaksi. Teknologi ini banyak digunakan oleh institusi keuangan besar dalam memproses pembayaran daring.

Selain indikator teknis, pendekatan sosial dalam penelitian modern juga menilai persepsi keamanan pengguna sebagai bagian dari pengukuran keamanan transaksi. Pengguna cenderung menilai keamanan berdasarkan keyakinan subjektif seperti “data pribadi saya aman”, “sistem aplikasi ini tidak mudah diretas”, atau “saya percaya transaksi saya tidak akan diakses oleh pihak lain tanpa izin” (Oktavianty & Alamsyah, 2023; Rabbani et al., 2023)

Dengan demikian, penelitian yang berfokus pada keamanan transaksi perlu memadukan aspek teknis dan perseptual agar hasilnya menggambarkan kondisi keamanan secara utuh. Melalui gabungan indikator tersebut, keamanan transaksi dapat dinilai tidak hanya dari kecanggihan teknologi yang digunakan, tetapi juga dari tingkat kepercayaan dan kenyamanan pengguna. Pendekatan integratif ini memungkinkan pengembang aplikasi dan peneliti untuk menilai sejauh mana sistem keamanan benar-benar efektif dalam melindungi data sekaligus membangun loyalitas pengguna terhadap layanan keuangan digital.

2.3 Kepuasan Pengguna

Dalam era digital saat ini, kepuasan pengguna (user satisfaction) menjadi indikator kunci keberhasilan layanan keuangan berbasis teknologi. Tingkat kepuasan pengguna tidak hanya mencerminkan kualitas kinerja teknis aplikasi, tetapi juga menilai sejauh mana layanan digital mampu memenuhi ekspektasi emosional, psikologis, dan fungsional pengguna. Dalam konteks aplikasi keuangan seperti *e-wallet* dan *Mobile banking*, kepuasan pengguna merupakan hasil dari

interaksi antara persepsi terhadap manfaat, kemudahan, keamanan, dan kepercayaan terhadap penyedia layanan (Ratnaningtyas et al., 2024).

Kepuasan pengguna menjadi pusat perhatian bagi perusahaan finansial digital karena secara langsung berpengaruh terhadap loyalitas, word-of-mouth positif, dan keberlanjutan penggunaan aplikasi. Pengguna yang merasa puas cenderung mempertahankan hubungan jangka panjang dengan layanan yang digunakan serta menjadi agen promosi alami bagi perusahaan. Sebaliknya, pengalaman negatif seperti gangguan sistem, kesalahan transaksi, atau masalah keamanan dapat menurunkan kepuasan dan memicu perpindahan pengguna ke platform pesaing (Runsewe et al., 2024). Oleh karena itu, memahami dan mengukur kepuasan pengguna menjadi hal yang strategis untuk menciptakan keunggulan kompetitif yang berkelanjutan.

Model teoritik yang banyak digunakan untuk menjelaskan kepuasan pengguna adalah Expectation–Confirmation Theory (ECT) yang dikembangkan oleh Oliver (1980) dan disempurnakan oleh Bhattacharjee (2001). Model ini menjelaskan bahwa kepuasan muncul dari perbandingan antara kinerja aktual suatu layanan dengan harapan awal pengguna. Ketika hasil penggunaan melebihi ekspektasi, pengguna akan merasa puas, sedangkan jika hasilnya lebih rendah dari harapan, akan timbul kekecewaan. Dalam konteks aplikasi keuangan, teori ini menjelaskan bagaimana pengalaman awal menggunakan aplikasi mulai dari kecepatan transaksi, stabilitas sistem, hingga kualitas layanan pelanggan berkontribusi terhadap tingkat kepuasan dan niat penggunaan berulang (*continuance intention*).

Kepuasan pengguna juga berkaitan erat dengan pengalaman pengguna (*user experience*) dan keamanan transaksi. Siregar et al., (2025) menemukan bahwa UX berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, dengan variabel *E-Service Quality* sebagai mediator penting. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Elysa (2023) yang menunjukkan bahwa persepsi kenyamanan, kemudahan transaksi, dan stabilitas sistem aplikasi BRImo berperan besar dalam meningkatkan kepuasan pengguna. Sementara itu, Adiningtyas et al. (2024) mengonfirmasi bahwa kecepatan, keandalan, dan kestabilan sistem menjadi faktor kunci yang menentukan kepuasan pada aplikasi *Livin'* by Mandiri dan *BCA Mobile*.

Kepuasan pengguna dalam aplikasi keuangan digital bersifat dinamis, artinya dapat berubah seiring dengan kondisi teknologi, kebijakan layanan, maupun pengalaman pribadi pengguna. Kotler & Keller (2016) menjelaskan bahwa kepuasan adalah keadaan psikologis yang bisa naik atau turun tergantung pada kualitas interaksi antara pengguna dan penyedia layanan. Faktor seperti inovasi fitur, peningkatan sistem keamanan, serta responsifnya layanan pelanggan menjadi penentu apakah pengguna akan tetap loyal atau berpindah ke kompetitor. Dengan demikian, pengelolaan kepuasan tidak boleh diperlakukan sebagai hasil akhir, tetapi harus menjadi proses berkelanjutan yang terintegrasi dengan strategi pengembangan layanan digital.

Secara konseptual, kepuasan pengguna adalah respon emosional yang muncul ketika pengalaman menggunakan suatu produk atau layanan sesuai, atau bahkan melampaui, harapan pengguna (Oliver, 1980). Menurut Ratnaningtyas et al. (2024), kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang setelah membandingkan antara harapan sebelum menggunakan layanan dengan

hasil yang diperoleh setelah menggunakannya. Jika kinerja aplikasi sesuai dengan ekspektasi, pengguna akan merasa puas; sebaliknya, jika hasilnya mengecewakan, pengguna akan merasa tidak puas.

Bhattacharjee (2001) memperluas definisi tersebut melalui *Expectation–Confirmation Model* (ECM), yang menyatakan bahwa kepuasan adalah fungsi dari konfirmasi harapan dan persepsi kinerja aktual. Dalam konteks layanan keuangan digital, hal ini berarti kepuasan pengguna muncul ketika aplikasi mampu memberikan kemudahan transaksi, kecepatan layanan, serta keamanan data yang sesuai dengan ekspektasi pengguna.

Dalam praktiknya, kepuasan pengguna bukan hanya hasil dari performa sistem yang baik, tetapi juga dipengaruhi oleh faktor emosional dan psikologis. Ratnaningtyas et al. (2024) menjelaskan bahwa persepsi nilai (*perceived value*) dan pengalaman emosional selama menggunakan aplikasi sama pentingnya dengan kinerja teknis sistem. Oleh karena itu, perusahaan harus mampu menghadirkan pengalaman yang memadukan aspek fungsional (kecepatan, efisiensi, dan stabilitas sistem) dengan aspek afektif (kenyamanan, kepercayaan, dan rasa aman).

Elysa (2023) menegaskan bahwa kepuasan pengguna aplikasi keuangan seperti BRI_{Mo} sangat dipengaruhi oleh persepsi kemudahan dan kenyamanan transaksi. Demikian pula, penelitian Adiningtyas et al. (2024) menemukan bahwa kepuasan pengguna Livin' by Mandiri dan BCA *Mobile* meningkat ketika aplikasi mampu memberikan pengalaman yang cepat, stabil, dan minim kesalahan. Sementara itu, Siregar et al. (2025) menunjukkan bahwa *E-Service Quality* berperan sebagai variabel penghubung antara *user experience* dan kepuasan

pelanggan, memperkuat bukti bahwa kualitas layanan adalah kunci utama dalam menjaga kepuasan pengguna.

Dengan demikian, kepuasan pengguna dapat disimpulkan sebagai evaluasi holistik terhadap pengalaman pengguna dalam menggunakan layanan keuangan digital gabungan antara harapan, persepsi terhadap kinerja, dan emosi yang dirasakan selama interaksi dengan sistem.

2.3.2 Indikator Kepuasan Pengguna

Untuk menilai kepuasan pengguna secara empiris, diperlukan indikator yang mampu menangkap dimensi teknis, emosional, dan kognitif dari pengalaman pengguna. Menurut Dwijulianti & Anggrainie (2023), terdapat enam indikator utama kepuasan pengguna pada layanan digital, yaitu *E-Service Quality*, *Trust* (kepercayaan), fitur layanan, kemudahan penggunaan, keamanan, dan manfaat yang dirasakan. Keenam indikator ini saling berkaitan dan membentuk kerangka evaluatif yang menyeluruh.

1. *E-Service Quality*

Mengacu pada kualitas layanan elektronik yang mencakup keandalan sistem, kecepatan, dan personalisasi layanan. Siregar et al. (2025) menegaskan bahwa *E-Service Quality* berfungsi sebagai mediator antara pengalaman pengguna dan kepuasan pelanggan. Elysa (2023) juga menemukan bahwa stabilitas sistem dan kecepatan respons pada aplikasi BRImo meningkatkan persepsi kualitas layanan dan mendorong kepuasan.

2. *Trust* (Kepercayaan)

Kepercayaan terhadap penyedia layanan menjadi pilar utama dalam menciptakan kepuasan pengguna. Rabbani (2023) menjelaskan bahwa persepsi keamanan aplikasi secara langsung meningkatkan kepercayaan pengguna,

yang kemudian berpengaruh pada kepuasan dan loyalitas. Temuan serupa juga ditunjukkan oleh Oktavianty dan Alamsyah (2023), bahwa tingkat kepercayaan berhubungan positif dengan niat penggunaan berkelanjutan dalam sistem pembayaran *QRIS*.

3. Fitur Layanan

Ketersediaan fitur yang relevan dan fungsional seperti laporan transaksi, sistem notifikasi, serta integrasi antar akun menjadi faktor penting dalam menentukan kepuasan pengguna. Menurut Indrijawati (2024), fitur yang sesuai dengan kebutuhan pengguna meningkatkan *perceived usefulness* dan memperkuat hubungan antara kemanfaatan dan kepuasan layanan digital.

4. Kemudahan Penggunaan (*Ease of Use*)

Aspek ini menilai sejauh mana pengguna dapat mengoperasikan aplikasi tanpa hambatan teknis. Khasanah et al., (2023) membuktikan bahwa *usability* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dan niat berlanjut (*continuance intention*). Namun, Runsewe et al. (2024) menekankan perlunya keseimbangan antara kemudahan penggunaan dan perlindungan keamanan agar pengguna tidak merasa terbebani oleh proses autentikasi yang rumit.

5. Keamanan (*Security*)

Persepsi keamanan melibatkan keyakinan pengguna bahwa data pribadi dan transaksi mereka terlindungi dari penyalahgunaan. Meilysianawati dan Utomo (2022) menunjukkan bahwa persepsi keamanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dan adopsi layanan pembayaran digital. Dengan meningkatnya kesadaran akan risiko siber, pengguna semakin menilai

keamanan sebagai faktor utama dalam menentukan kepuasan mereka terhadap aplikasi.

6. Manfaat yang Dirasakan (*Perceived Benefits*)

Mengukur nilai praktis yang diperoleh pengguna, seperti efisiensi waktu, penghematan biaya, dan peningkatan produktivitas. Indrijawati (2024) menegaskan bahwa *perceived usefulness* merupakan prediktor utama dari niat penggunaan layanan digital. Semakin besar manfaat yang dirasakan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi keuangan tersebut.

Keenam indikator ini membentuk kerangka pengukuran yang kuat untuk mengevaluasi kepuasan pengguna aplikasi keuangan digital. Namun, penting pula untuk mempertimbangkan faktor demografis seperti usia, tingkat pendidikan, dan literasi digital sebagai variabel moderasi yang dapat memengaruhi hubungan antarindikator tersebut (Khasanah et al., 2023; Runsewe et al., 2024). Dengan demikian, penelitian yang akan dilakukan sebaiknya mengadopsi pendekatan yang komprehensif dan kontekstual, agar hasil analisis dapat memberikan gambaran yang lebih akurat mengenai kepuasan pengguna dalam ekosistem keuangan digital Indonesia.

2.4 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Peneliti & Tahun	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Utama
1	Saragih & Siregar, (2025)	Pengaruh Fitur Layanan, Privasi Keamanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi DANA	Fitur layanan, privasi keamanan, kepercayaan, kepuasan pengguna	Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan, memediasi fitur layanan dan keamanan.
2	Kirana et al., (2024)	Pengaruh Tingkat Keamanan dan Kepercayaan Dompnet Digital terhadap Kepuasan Konsumen	Keamanan, kepercayaan, kepuasan konsumen	Keamanan tidak signifikan; kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan.

No	Peneliti & Tahun	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Utama
3	Simanjuntak et al., (2023)	Analisa Pengaruh Kemudahan, Kepercayaan, dan Keamanan terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi DANA	Kemudahan, kepercayaan, keamanan, kepuasan pengguna	keamanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan;.
4	Masiaga et al., (2022)	Pengaruh Keamanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan di Kota Manado yang Berbelanja Online	Keamanan, kepercayaan, kepuasan pelanggan	Keamanan dan kepercayaan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan.
5	Dwijulianti & Anggrainie (2023)	Pengaruh <i>E-Service Quality</i> , <i>E-Trust</i> , Kelengkapan Fitur, Kemudahan, Keamanan, dan Manfaat terhadap Kepuasan Pengguna <i>Mobile JKN</i>	<i>E-Service Quality</i> , <i>Trust</i> , fitur, kemudahan, keamanan, manfaat, kepuasan	Semua variabel berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, baik secara parsial maupun simultan
6	Devita et al., (2025)	Persepsi Konsumen tentang Keamanan Data pada Aplikasi <i>E-wallet</i> DANA	Keamanan data, kepercayaan, kepuasan pengguna	Keamanan data dan kepercayaan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna.
7	Elysa et al., (2023)	<i>User experience Satisfaction Analysis of Customers on the BRI Mo App</i>	<i>User experience</i> , satisfaction	UX (kemudahan, kecepatan, stabilitas) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan.
8	Díaz-Oreiro et al., (2019)	<i>Standardized Questionnaires for User experience</i> Berdasarkan hasil penelitian, pengalaman pengguna aplikasi DANA menunjukkan tingkat kepuasan yang baik, namun masih terdapat beberapa aspek yang memerlukan peningkatan. <i>Evaluation</i>	<i>User experience</i> , usability, satisfaction	UX dan usability berkorelasi positif dengan kepuasan pengguna digital.
9	Hasfar et al., (2020)	<i>Effect of Customer Value and Customer Experience on Customer Satisfaction and Loyalty</i>	<i>Customer value</i> , customer experience, satisfaction, loyalty	Customer experience berpengaruh positif terhadap kepuasan dan loyalitas.
10	Khasanah et al., (2023)	<i>The Effect of User experience and Usability on User Satisfaction and Continuance Intention in the JConnect Mobile Application</i>	<i>User experience</i> , usability, satisfaction, continuance intention	<i>User experience</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan dan niat penggunaan berkelanjutan.

2.5 Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual penelitian ini menjelaskan hubungan logis antara pengalaman pengguna (X_1) dan keamanan transaksi (X_2) sebagai variabel bebas terhadap kepuasan pengguna (Y) pada aplikasi DANA. Secara substantif, kerangka ini berangkat dari premis bahwa keputusan evaluatif pengguna atas sebuah layanan digital lahir dari kombinasi persepsi kognitif-fungsional (kemudahan, kecepatan, stabilitas, fitur) dan persepsi risiko/keamanan (perlindungan data, pencegahan penyalahgunaan, keandalan protokol), yang bersama-sama membentuk penilaian pasca-penggunaan berupa kepuasan (Ratnaningtyas et al., 2024; Oliver, 1980; Bhattacharjee, 2001).

Dalam konteks ekonomi digital Indonesia, adopsi dompet digital tidak hanya didorong oleh manfaat fungsional, melainkan juga oleh pengalaman emosional positif dan rasa aman selama bertransaksi (Handani, 2024; Meilysianawati & Utomo, 2022). Berdasar kerangka UX *Honeycomb* yang menekankan *useful*, *usable*, *findable*, *accessible*, *credible*, dan *desirable*, pengalaman pengguna yang kuat diperkirakan menaikkan evaluasi layanan, sementara keamanan transaksi menurunkan persepsi risiko sehingga memperkuat penilaian positif atas kinerja layanan (Morville, 2004; Setiyawati & Bangkalang, 2022). Dengan demikian, X_1 dan X_2 diasumsikan berpengaruh positif—baik secara parsial maupun simultan—terhadap Y .

Catatan penguatan: sejumlah studi mengindikasikan bahwa kepercayaan sering kali bertindak sebagai jembatan psikologis yang menautkan pengalaman/keamanan ke kepuasan (Rabbani, 2023; Saragih & Siregar, 2025). Oleh karena itu, meskipun penelitian ini memosisikan kepuasan sebagai variabel

terikat utama, kepercayaan disarankan dicatat sebagai mekanisme psikologis yang dapat dijelaskan di diskusi hasil (atau diuji sebagai analisis tambahan/robustness check).

2.5.1 Pengaruh Pengalaman Pengguna terhadap Kepuasan Pengguna

Pengalaman pengguna (X_1) merefleksikan kualitas interaksi pengguna dengan aplikasi sepanjang perjalanan penggunaan—dari kemudahan menemukan fitur, kejelasan alur transaksi, kecepatan respons sistem, hingga kenyamanan tampilan dan bahasa visual. Literatur menunjukkan bahwa kemudahan (*usability*) dan stabilitas kinerja menjadi determinan kuat evaluasi pasca-penggunaan pada layanan finansial digital (Elysa, 2023; Adiningtyas & Auliani, 2024). Perspektif ini konsisten dengan temuan bahwa UX yang baik—*perspicuity*, *efficiency*, dan *dependability*—meningkatkan *continuance intention* melalui kepuasan sebagai penilaian kunci (Khasanah et al., 2023; Bhattacharjee, 2001).

Dalam konteks DANA, UX yang unggul (misalnya: proses verifikasi yang ringkas, *latency* aplikasi rendah, *error handling* yang jelas, dan keterandalan saat jam sibuk) akan menurunkan beban kognitif pengguna, memperkecil friksi, serta memunculkan emosi positif selama interaksi—pada gilirannya menaikkan kepuasan. Sebaliknya, friksi pengalaman seperti transaksi gagal tanpa notifikasi yang informatif, *time-out* berulang, atau navigasi yang membingungkan akan menggerus evaluasi kinerja layanan dan menurunkan kepuasan (Setiyawati & Bangkalang, 2022; Handani, 2024). Dengan landasan tersebut, diasumsikan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara pengalaman pengguna (X_1) terhadap kepuasan pengguna (Y).

2.5.2 Pengaruh Keamanan Transaksi terhadap Kepuasan Pengguna

Keamanan transaksi (X_2) mewakili persepsi pengguna terhadap kemampuan aplikasi dalam melindungi data pribadi, mencegah penyalahgunaan akun, dan menjamin integritas proses pembayaran. Prinsip confidentiality–integrity–authentication yang diimplementasikan melalui enkripsi, sertifikat digital, protokol TLS/SSL, dan mekanisme verifikasi identitas, secara psikologis menurunkan persepsi risiko dan meningkatkan perceived control pengguna (Meilysonianawati & Utomo, 2022; Feriyanto et al., 2024; Kristanty, 2024).

Sejalan dengan temuan pada layanan finansial digital, persepsi keamanan yang tinggi menguatkan keyakinan bahwa aplikasi dapat diandalkan, sehingga memperbaiki penilaian atas kinerja layanan dan meningkatkan kepuasan (Rabbani, 2023; Dwijulianti & Anggrainie, 2023). Meski demikian, literatur juga mengingatkan adanya *security–usability* trade-off: langkah pengamanan yang terlalu kompleks (mis. autentikasi berlapis tanpa desain interaksi yang baik) berpotensi menambah friksi dan menurunkan evaluasi pengalaman (Runsewe et al., 2024). Oleh sebab itu, rancangan keamanan yang kuat namun efisien secara interaksi akan lebih optimal dampaknya terhadap kepuasan. Dengan dasar tersebut, diasumsikan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara keamanan transaksi (X_2) terhadap kepuasan pengguna (Y).

2.5.3 Pengaruh Pengalaman Pengguna dan Keamanan Transaksi terhadap Kepuasan Pengguna

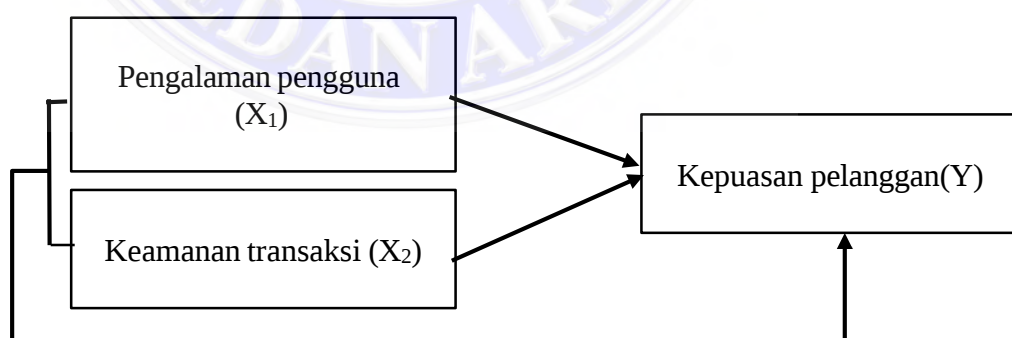
Secara simultan, pengalaman pengguna (X_1) dan keamanan transaksi (X_2) diperkirakan saling melengkapi dalam membentuk kepuasan pengguna (Y). UX yang mulus memperkuat nilai guna dan kenyamanan, sementara keamanan

UNIVERSITAS MEDAN AREA menurunkan persepsi risiko dan mengokohkan persepsi keandalan—kombinasi keduanya

menghasilkan evaluasi layanan yang lebih tinggi dibanding jika salah satu unsur lemah (Saragih & Siregar, 2025; Ratnaningtyas et al., 2024). Dalam kerangka ECT, ketika kinerja aktual aplikasi (baik pada dimensi pengalaman maupun keamanan) mengonfirmasi atau melampaui ekspektasi, maka kepuasan akan meningkat (Oliver, 1980; *Bhattacharjee* , 2001).

Dengan demikian, diasumsikan bahwa X_1 dan X_2 secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap Y . Secara teoritik, efek simultan ini dapat terjadi melalui dua jalur: (i) jalur langsung $X_1 \rightarrow Y$ dan $X_2 \rightarrow Y$, serta (ii) jalur tak langsung melalui kepercayaan sebagai mekanisme psikologis yang mengikat pengalaman/keamanan ke penilaian kepuasan (Rabbani, 2023; Saragih & Siregar, 2025). Walau penelitian ini memosisikan kepuasan sebagai variabel terikat, mencatat peran kepercayaan di bagian pembahasan akan memperkaya interpretasi hasil dan meningkatkan keterjelasan kausal antara pilar UX–security dan evaluasi akhir pengguna.

Secara visual, kerangka berpikir penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:



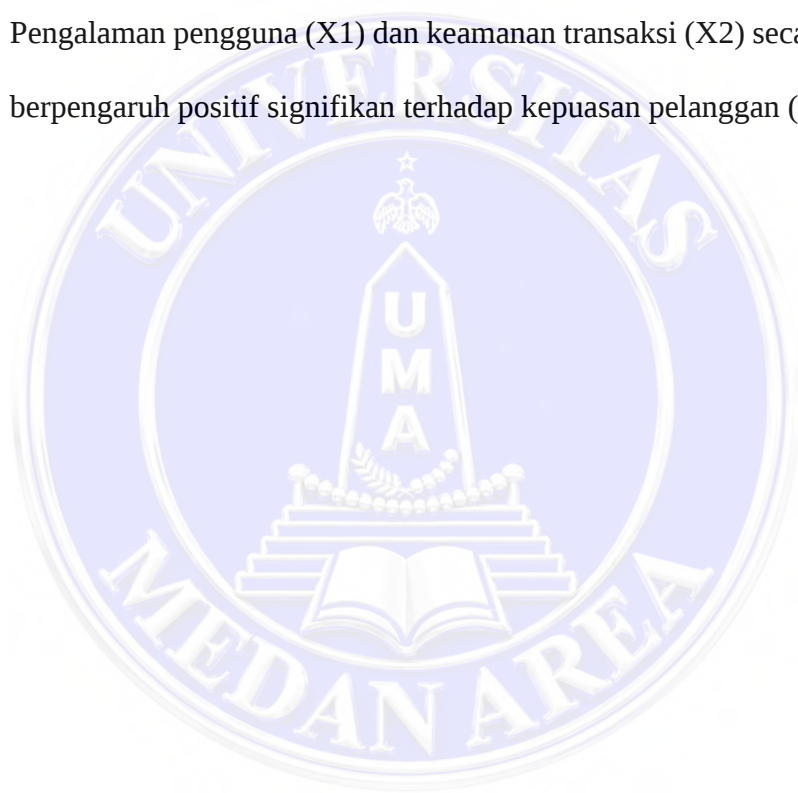
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual

Model tersebut menggambarkan bahwa kedua variabel independen (X_1 dan X_2) diprediksi memiliki hubungan positif terhadap variabel dependen (Y). Dengan kata lain, semakin baik pengalaman dan keamanan transaksi yang dirasakan oleh

pengguna, semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang mereka rasakan terhadap aplikasi DANA.

2.6 Hipotesis Penelitian

1. Pengalaman pengguna (X1) berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y).
2. Keamanan transaksi (X2) berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y).
3. Pengalaman pengguna (X1) dan keamanan transaksi (X2) secara simultan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y).



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah penelitian asosiatif dengan pendekatan kuantitatif. Menurut Sugiyono (2019), Penelitian asosiatif bertujuan untuk mengkaji hubungan antara dua variabel atau lebih. Pendekatan kuantitatif sendiri didasarkan pada filsafat positivisme dan digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu.

Pengumpulan data dilakukan melalui instrumen penelitian, sedangkan analisi data bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan utama menguji hipotesis yang telah dirumuskan Sugiyono (2019). Secara umum, penelitian kuantitatif menghasilkan temuan yang diperoleh melalui penerapan metode statistik, yakni dengan mengumpulkan, menyusun, meringkas, serta menyajikan data penelitian dalam bentuk angka atau statistik.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan pada Program Studi Teknik Mesin, Politeknik Negeri Medan. Adapun waktu penelitian ini dimulai pada April 2025 sampai dengan selesai, dengan rincian kegiatan dapat dilihat pada table berikut:

Tabel 3.1 Rencana Waktu Penelitian

No	Kegiatan	2025									2026		
		Apr	Mei	Jun	Jul	Ags	Sep	Okt	Nov	Des	Jan	Feb	Mar
1	Pengajuan Judul												
2	Penyusunan Proposal												
3	Seminar Proposal												
4	Pengumpulan Data												
5	Seminar Hasil												

No	Kegiatan	2025									2026		
		Apr	Mei	Jun	Jul	Ags	Sep	Okt	Nov	Des	Jan	Feb	Mar
6	Pengajuan Meja Hijau												
7	Sidang Meja Hijau												

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2019), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek dengan jumlah dan karakteristik tertentu yang ditetapkan peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini, populasi yang digunakan adalah mahasiswa aktif Program Studi Teknik Mesin Politeknik Negeri Medan angkatan 2022-2024, dengan jumlah total mahasiswa berdasarkan data LAKIN tahun 2024 sebesar 663 orang.

3.3.2 Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi yang diharapkan dapat mewakili karakteristik populasi secara keseluruhan. Menurut Sugiyono (2019), sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh suatu populasi.

Penelitian ini menggunakan teknik probability sampling, yaitu metode penentuan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap anggota populasi untuk dipilih, sehingga pemilihan bersifat acak. Adapun teknik yang ditetapkan adalah simple random sampling. Teknik ini dipilih karena seluruh anggota populasi memiliki karakteristik yang relative homogen, sehingga setiap mahasiswa memiliki peluang yang sama untuk dipilih sebagai responden. Kriteria yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Mahasiswa dan mahasiswi aktif di Program Studi Teknik Mesin Politeknik Negeri Medan

2. Pernah menggunakan aplikasi DANA Minimal satu kali untuk melakukan transaksi

Dengan jumlah populasi sebanyak 663 orang, maka peneliti menggunakan rumus Slovin untuk menentukan ukuran sampel, yaitu sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi (663)

e = *Error level* (10%)

Maka :

$$n = \frac{663}{1 + 663(0,1)^2}$$

$$n = \frac{663}{7,63}$$

$$n = 86,9$$

n = dibulatkan menjadi 87 responden

3.4 Defenisi Operasional

Pada penelitian ini melibatkan dua varibel independen yaitu , dan variabel dependen yaitu. Definisi operasional masing-masing variabel dalam penlitian ini dikemukakan pada tabel berikut :

Tabel 3.2 Operasionalisasi Variabel

Variabel	Definisi Operasional	Indikator Variabel	Skala
X ₁ – Pengalaman Pengguna (<i>User experience</i>)	Persepsi dan respon emosional pengguna terhadap interaksi mereka dengan aplikasi DANA yang mencakup aspek kemudahan, kenyamanan, dan keandalan sistem selama penggunaan.	1. <i>Useful</i> (aplikasi memberikan manfaat nyata dalam transaksi) 2. <i>Usable</i> (mudah digunakan dan dinavigasi) 3. <i>Desirable</i> (tampilan dan interaksi menarik) 4. <i>Findable</i> (fitur mudah ditemukan) 5. <i>Accessible</i> (mudah diakses oleh berbagai pengguna) 6. <i>Credible</i> (layanan terpercaya dan dapat diandalkan) 7. <i>Valuable</i> (memberikan nilai tambah bagi pengguna)	<i>Likert</i> (1–5)
X ₂ – Keamanan Transaksi (<i>Transaction Security</i>)	Tingkat keyakinan pengguna terhadap kemampuan aplikasi DANA dalam menjaga kerahasiaan, integritas, dan keaslian data selama proses transaksi digital.	1. <i>Public Key Infrastructure</i> (jaminan keamanan identitas pengguna) 2. <i>Public Key Algorithm</i> (perlindungan data melalui enkripsi) 3. <i>Digital Signature</i> (jaminan keaslian data dan identitas) 4. <i>Digital Certificate</i> (legalitas dan otorisasi pengguna) 5. <i>Secure Socket Layer</i> (SSL) (keamanan transmisi data) 6. <i>Transport Layer Security</i> (TLS) (pencegahan penyadapan atau modifikasi data) 7. <i>Secure Electronic Transaction</i> (SET) (jaminan keamanan transaksi online)	<i>Likert</i> (1–5)
Y – Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>)	Respon emosional dan evaluatif pengguna terhadap kinerja aplikasi DANA setelah membandingkan harapan dengan hasil penggunaan aktual.	1. <i>E-Service Quality</i> (kualitas layanan elektronik yang cepat dan andal) 2. <i>Trust</i> (kepercayaan terhadap penyedia layanan) 3. <i>Fitur Layanan</i> (kecocokan dan kelengkapan fitur dengan kebutuhan pengguna) 4. <i>Kemudahan Penggunaan</i> (kemudahan dalam mengoperasikan aplikasi) 5. <i>Keamanan</i> (perlindungan terhadap data dan transaksi) 6. <i>Manfaat yang Dirasakan</i> (nilai praktis seperti efisiensi waktu dan biaya)	<i>Likert</i> (1–5)

3.5 Skala Pengukuran Data

Pengukuran variabel dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan skala *Likert*. Menurut Sugiyono (2019), skala *Likert* digunakan untuk menilai sikap, pendapat, dan persepsi individu atau kelompok terhadap suatu fenomena

sosial. Dalam penelitian ini, tingkat persetujuan responden diukur dengan rentang skor 1-sampai 5. Rincian pembagian skor dan kategorinya ditampilkan pada tabel berikut:

Tabel 3.3 Instrumen Skala *Likert*

No	Alternatif Jawaban	Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Kurang Setuju (KS)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sanagat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber: Sugiyono, 2019

3.6 Metode Pengumpulan Data

Pada penelitian ini, peneliti melakukan metode pengumpulan data sebagai berikut:

1. Wawancara

Metode pengumpulan data dengan cara melakukan tanya jawab dengan pihak-pihak terkait guna mendapatkan data yang menunjang penelitian.

2. Kuesioner

Metode pengumpulan data dengan menggunakan daftar pertanyaan/angket yang sudah dipersiapkan sebelumnya dan diberikan kepada responden. Di mana responden memilih salah satu jawaban yang telah disediakan dalam daftar pertanyaan. Pengumpulan data menggunakan alat berupa kuesioner.

3.7 Jenis dan Sumber Data

3.7.1 Jenis Data

Jenis data pada penelitian ini yaitu data kuantitatif. Data kuantitatif didefinisikan sebagai metode penelitian kuantitatif berlandaskan pada positivistik (data konkret), di mana data penelitian yang dikumpulkan merupakan data yang

berbentuk angka-angka yang kemudian akan diukur menggunakan statistik sebagai alat perhitungan.

3.7.2 Sumber Data

Menurut Sugiyono (2019), sumber data adalah subjek di mana data penelitian diperoleh. Data dapat diperoleh dari berbagai pihak atau objek yang memiliki informasi relevan dengan topik penelitian. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Data Primer

Data yang diperoleh langsung dari para responden yang terpilih pada mahasiswa Program Studi Teknik Mesin Politeknik Negeri Medan. Data primer diperoleh dengan memberikan kuesioner dan melakukan wawancara singkat kepada responden.

2. Data Sekunder

Data yang diperoleh atau dikumpulkan melalui perantara atau berasal dari sumber-sumber yang telah ada sebelumnya seperti buku, jurnal referensi, website, dan sebagainya yang bertujuan untuk memperkuat hasil data yang diperoleh.

3.8 Uji Instrumen Penelitian

3.8.1 Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2019), uji validitas merupakan teknik untuk mengukur sejauh mana suatu item dalam kuesioner benar-benar mampu mengungkapkan data sesuai dengan tujuan penelitian. Item pernyataan yang tidak valid tidak dapat digunakan sebagai instrumen penelitian. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai corrected item-total correlation (r-hitung) dari setiap butir pertanyaan dengan nilai r-tabel. Kriteria pengujiannya adalah:

1. Jika $r\text{-hitung} > r\text{-tabel}$ (0,361), maka item dinyatakan valid.
2. Jika $r\text{-hitung} < r\text{-tabel}$ (0,361), maka item dinyatakan tidak valid.

Dalam penelitian ini, pengujian validitas dilakukan menggunakan program **Statistical Package for Social Sciences (SPSS)** dengan melibatkan 30 responden sebagai sampel uji coba dapat dilihat pada tabel berikut

Tabel 3. 4
Hasil Uji Validitas 30 Responden

Variabel	Item Pernyataan	r-hitung	r-tabel	Keterangan
Pengalaman Pengguna (X1)	X1.1	0,681	0,361	Valid
	X1.2	0,724	0,361	Valid
	X1.3	0,705	0,361	Valid
	X1.4	0,630	0,361	Valid
	X1.5	0,715	0,361	Valid
	X1.6	0,695	0,361	Valid
	X1.7	0,628	0,361	Valid
	X1.8	0,614	0,361	Valid
	X1.9	0,649	0,361	Valid
	X1.10	0,715	0,361	Valid
	X1.11	0,684	0,361	Valid
	X1.12	0,665	0,361	Valid
Keamanan Transaksi (X2)	X2.1	0,625	0,361	Valid
	X2.2	0,642	0,361	Valid
	X2.3	0,629	0,361	Valid
	X2.4	0,638	0,361	Valid
	X2.5	0,686	0,361	Valid
	X2.6	0,710	0,361	Valid
	X2.7	0,776	0,361	Valid
	X2.8	0,778	0,361	Valid
	X2.9	0,748	0,361	Valid
	X2.10	0,668	0,361	Valid
	X2.11	0,569	0,361	Valid
	X2.12	0,673	0,361	Valid
	X2.13	0,647	0,361	Valid
	X2.14	0,694	0,361	Valid
Kepuasan Pengguna (Y)	Y.1	0,624	0,361	Valid
	Y.2	0,562	0,361	Valid
	Y.3	0,764	0,361	Valid
	Y.4	0,502	0,361	Valid
	Y.5	0,610	0,361	Valid
	Y.6	0,619	0,361	Valid
	Y.7	0,738	0,361	Valid
	Y.8	0,690	0,361	Valid
	Y.9	0,644	0,361	Valid
	Y.10	0,635	0,361	Valid
	Y.11	0,723	0,361	Valid
	Y.12	0,486	0,361	Valid

Sumber: Data diolah peneliti (2026)

Berdasarkan analisis uji validitas diatas diketahui bahwa nilai r-hitung > r-tabel (0,361), hal ini menunjukkan bahwa pernyataan diatas mampu mengukur variabel yang diukur atau semua pernyataan dinyatakan valid.

3.8.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan alat untuk menguji konsistensi jawaban responden atas pertanyaan di kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan reliabel jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Suatu konstruk atau variabel dapat dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha $> 0,60$ maka, dinyatakan reliabel atau valid. Sebaliknya, jika memberikan nilai Cronbach Alpha $< 0,60$ maka, dinyatakan tidak reliabel atau tidak valid.

Adapun hasil dari pengujian reliabilitas 30 responden menggunakan analisis SPSS, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3. 5
Hasil Uji Reliabilitas 30 Responden

Variabel	Nilai Cronbach's Alpha	Standar Reliabel	Keterangan
Pengalaman Pengguna (X1)	0,886	0,60	Reliabel
Keamanan Transaksi (X2)	0,908	0,60	Reliabel
Kepuasan Pengguna (Y)	0,859	0,60	Reliabel

Sumber: Data Diolah Peneliti (2026)

Berdasarkan analisis uji reliabilitas pada Tabel 3.5 dengan jumlah 30 responden dapat diketahui bahwa semua variabel memiliki nilai cronbach's alpha diatas 0,60. Maka dapat disimpulkan bahwa setiap variabel dinyatakan reliabel, dimana semua jawaban responden konsisten dalam pernyataan yang diberikan.

3.9 Uji Asumsi Klasik

3.9.1 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengenali apakah model regresi variabel independen dan variabel dependen, keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Uji normalitas dilakukan dengan menggunakan pendekatan uji histogram, uji Kolmogorov-Smirnov, dan normal p-plot. Pada uji *Kolmogorov-Smirnov* data dinyatakan berdistribusi normal apabila nilai signifikansi $\geq 0,05$.

3.9.2 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen atau tidak. Model regresi yang baik seharusnya tidak terdapat korelasi antar variabel independen. Pengujiannya dilakukan dengan menghitung Tolerance dan VIF (Variance Inflation Factors). Jika antara variabel mempunyai Tolerance $> 0,1$ atau nilai VIF < 10 artinya tidak terjadi multikolinearitas.

3.9.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varians dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika varians dari satu pengamatan ke pengamatan lainnya berbeda, disebut heteroskedastisitas.

3.10 Teknik Analisis Data

3.10.1 Analisis Statistik Deskriptif

Metode analisis data yang digunakan kuantitatif yang merupakan data berupa angka-angka. Proses penyederhanaan data ke dalam bentuk yang mudah dibaca dan diinterpretasikan. Prosedur pengolahan data dalam penelitian ini akan dimulai dengan memilah data ke dalam variabel-variabel yang digunakan pada penelitian ini. Dari hasil operasionalisasi variabel yang akan diuji, nilai variabel tersebut akan dimasukkan dalam uji SPSS (statistical program for social science).

3.10.2 Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengukur intensitas pengaruh antara variabel-variabel independen terhadap variabel dependen, yaitu

profitabilitas, leverage, kebijakan dividen terhadap struktur modal. Maka model analisis regresi linear berganda dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

Keterangan :

Y = Variabel Dependen

α = Konstanta

β = Koefisien regresi

X = Variabel Independen

3.10.3 Uji Hipotesis

3.10.3.1 Uji t (Uji Parsial)

Uji t digunakan untuk pengujian regresi secara parsial guna mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen (X1, X2) secara parsial terhadap variabel dependen. Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara individu. Toleransi yang diterapkan dalam penelitian ini adalah 5% ($\alpha = 0,05$) dengan batasan:

1. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $Sig. < 0,05$, maka hipotesis diterima, menunjukkan adanya pengaruh signifikan antara variabel bebas dengan variabel terikat.
2. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau $Sig. > 0,05$, maka hipotesis ditolak, menunjukkan tidak adanya pengaruh signifikan antara variabel bebas dengan variabel terikat.

3.10.3.2 Uji F (Uji Simultan)

Uji F dilakukan untuk mengetahui apakah semua variabel independen secara bersamaan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Apabila tingkat probabilitas lebih kecil dari 5% (0,05) maka model penelitian dapat

digunakan atau dinyatakan layak. Kriteria dalam pengambilan keputusan adalah sebagai berikut:

1. Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $Sig. < 0,05$, maka hipotesis diterima, menunjukkan adanya pengaruh signifikan secara simultan antara variabel bebas dengan variabel terikat.
2. Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ atau $Sig. > 0,05$, maka hipotesis ditolak, menunjukkan tidak adanya pengaruh signifikan secara simultan antara variabel bebas dengan variabel terikat.

3.10.3.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji Determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan penyebaran dari variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen. Nilai koefisien determinasi (R^2) berada dalam rentang 0 hingga 1. Semakin mendekati 1, semakin besar pengaruh variabel independen dalam memprediksi variabel dependen. Sebaliknya, jika R^2 mendekati 0, maka pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen sangat lemah, yang menunjukkan bahwa kemampuan model dalam menjelaskan variabel dependen terbatas.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Pengaruh Pengalaman Pengguna dan Keamanan Transaksi terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi DANA pada Mahasiswa Teknik Mesin Politeknik Negeri Medan, dapat disimpulkan bahwa

1. Pengalaman pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi DANA pada mahasiswa Teknik Mesin Politeknik Negeri Medan.
2. Keamanan transaksi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi DANA pada mahasiswa Teknik Mesin Politeknik Negeri Medan.
3. Pengalaman pengguna dan keamanan transaksi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi DANA pada mahasiswa Teknik Mesin Politeknik Negeri Medan.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini, peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Pengalaman Pengguna (X1)

Berdasarkan hasil penelitian, pengalaman pengguna aplikasi DANA menunjukkan tingkat kepuasan yang baik, namun masih perlu ditingkatkan pada aspek persepsi keamanan data pribadi, stabilitas aplikasi, dan profesionalisme pengelolaan. Oleh karena itu, DANA disarankan untuk meningkatkan transparansi perlindungan data pengguna, meningkatkan

stabilitas kinerja aplikasi pada berbagai kondisi jaringan, serta memperkuat kualitas layanan dan komunikasi kepada pengguna guna meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan.

2. Keamanan Transaksi (X2)

Berdasarkan hasil penelitian, keamanan transaksi aplikasi DANA menunjukkan tingkat kepuasan yang baik, namun masih perlu ditingkatkan pada aspek perlindungan data dari ancaman penyadapan, keamanan data selama proses pengiriman, serta keyakinan pengguna terhadap sistem transaksi elektronik. Oleh karena itu, DANA disarankan untuk memperkuat sistem keamanan jaringan dan perlindungan data transaksi, serta meningkatkan edukasi kepada pengguna mengenai mekanisme keamanan yang diterapkan guna meningkatkan rasa aman dan kepercayaan pengguna..

3. Kepuasan Pengguna (Y)

Berdasarkan hasil penelitian, tingkat kepuasan pengguna aplikasi DANA tergolong baik, namun masih dapat ditingkatkan melalui perbaikan pada aspek kenyamanan penggunaan sistem keamanan, kemudahan proses verifikasi, serta efektivitas perlindungan transaksi. Oleh karena itu, DANA disarankan untuk menyederhanakan alur verifikasi keamanan tanpa mengurangi tingkat perlindungan, serta menjaga stabilitas sistem dan meminimalkan gangguan teknis guna meningkatkan kepuasan pengguna secara berkelanjutan.

4. Bagi peneliti selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk menambahkan variabel lain yang belum diteliti dalam penelitian ini, seperti kualitas layanan, kepercayaan pengguna, dan kemudahan penggunaan, mengingat kepuasan pengguna

dipengaruhi oleh berbagai faktor di luar pengalaman pengguna dan keamanan transaksi. Selain itu, penelitian selanjutnya dapat memperluas jumlah dan karakteristik responden serta menggunakan metode penelitian yang berbeda agar hasil penelitian memiliki daya generalisasi yang lebih luas.



DAFTAR PUSTAKA

- Abrilia, N. D., & Tri, S. (2020). Pengaruh Persepsi Kemudahan Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Menggunakan E-Wallet Pada Aplikasi Dana Di Surabaya. *Jurnal Pendidikan Tata Niaga*, 8(3), 1006–1012.
- Adiningtyas, H., & Auliani, A. S. (2024). Sentiment analysis for mobile banking service quality measurement. *Procedia Computer Science*, 234, 40–50.
- Alif, M. S., & Pratama, A. R. (2021). Analisis Kesadaran Keamanan di Kalangan Pengguna E-Wallet di Indonesia. *Jurnal Informasi*, 2(1), 1–7.
- Bhattacharjee, A. (2001). Understanding information systems continuance: An expectation-confirmation model. *MIS Quarterly*, 351–370.
- Clara, C. (2023). *Dompot Elektronik (E-Wallet)* (pp. 115–131).
- Devita, A. N., Tanjung, N. N. Q., Gemilang, G. S., & Nurbaiti. (2025). Persepsi Konsumen Tentang Keamanan Data pada Aplikasi E-Wallet : Studi Kasus Dana. *Jurnal Manuhara : Pusat Penelitian Ilmu Manajemen Dan Bisnis*, 3(3), 111–119. <https://doi.org/10.61132/manuhara.v3i3.1885>
- Díaz-Oreiro, I., López, G., Quesada, L., & Guerrero, L. A. (2019). Standardized questionnaires for user experience evaluation: A systematic literature review. *Proceedings*, 31(1), 14.
- Djaenudin, E. M., & Prastowo, S. L. (2024). The Influence of Digital Platform Quality and Security on Decision and Satisfaction through Trust in the DANA Digital Wallet. *International Journal of Business, Law, and Education*, 5(2), 2314–2323. <https://doi.org/10.56442/ijble.v5i2.860>
- Dwijulianti, F., & Anggrainie, N. (2023). Pengaruh E-Service Quality, E-Trust, Kelengkapan Fitur, Kemudahan Penggunaan, Keamanan Data, Dan Persepsi Manfaat Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile Jkn. *Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi*, 2(5), 1–14.
- Elysa, N. S., Arini, L., Murad, D. F., & Leandros, R. (2023). User Experience Satisfaction Analysis of Customers on the BRI Mobile Application (BRImo). *Procedia Computer Science*, 227, 680–689.
- Ernawati, I. A., Faroqi, A., & Aulia, V. R. (2025). User Satisfaction Analysis of Financial Technology Applications Using the End User Computing Satisfaction Model. *Bit-Tech*, 8(1), 756–766.
- Feriyanto, O., Alfatiyah, D., Putri, N. S., Pramestirani, S. M., & Khoirunisa, S. (2024). Kemudahan Dan Keamanan Transaksi E-Commerce Dan Inovasi Pembayaran Digital. *STAR-Study & Accounting Research*, 21(1), 24–32.
- Fitriyani, L. R., Nurhajati, L., & Wijayanto, X. A. (2021). Cara Bijak Menggunakan

Dompot Elektronik (1 Cetakan, Ed.). Japelidi LP3M LSPR.

- Handani, N. D. (2024). User experience of mobile banking application in Indonesia: New technology of banking. *Global Business & Finance Review (GBFR)*, 29(2), 127–141.
- Hasfar, M., Militina, T., & Achmad, G. N. (2020). Effect of customer value and customer experience on customer satisfaction and loyalty PT meratus samarinda. *International Journal of Economics, Business and Accounting Research (IJEBAR)*, 4(01).
- Indrijawati, A., Damayanti, S., & Wahid, M. Z. (2024). A Systematic Literature Review: Determinants of User Interest in Digital Payment Services: Trends and Causes. *Jurnal Economic Resource*, 7(2), 113–132.
- Khasanah, N., Amin, F. M., & Permadi, A. (2023). The Effect of User Experience and Usability on User Satisfaction and Continuance Intention in the JConnect Mobile Application. *TIERS Information Technology Journal*, 4(2), 171–178.
- Kirana, T., Roisah, R., Solihat, A., & Mauliyan, F. F. (2024). Pengaruh Tingkat Keamanan dan Kepercayaan Dompot Digital Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Sains Manajemen*, 6(2), 96–105.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing managemen*. pearson education, Inc.
- Kristanty, D. N. (2024). Tren dan tantangan keamanan bertransaksi dengan qris dalam era transformasi sistem pembayaran digital. *Jurnal Syntax Admiration*, 5(10), 3923–3933.
- Kumbara, V. B., Limakrisna, N., Yulasmi, Lusiana, & Ridwan, M. (2023). The Influence of E-Trust and E- Service Quality on E-Customer Loyalty for Dana Digital Wallet Users Through E-Satisfaction as an Intervening Variable in Padang City. *International Journal of Professional Business Review*, 8(8), e03545. <https://doi.org/10.26668/businessreview/2023.v8i8.3545>
- Kusuma, A. J., Sudarmaningtyas, P., & Supriyanto, A. (2022). Factors Affecting the PeduliLindungi User Experience Based on UX Honeycomb. *Jurnal Rekayasa Sistem Dan Teknologi Informasi (RESTI)*, 6(3), 491–498.
- Kwandy, C. O., Nicholas, H., Soehadi, A. W., Utama, F., & Saragih, H. S. (2021). Pengaruh Brand Story Telling dalam Pembentukan Brand Loyalty dan WOM pada Brand Socendate. 3(2), 160–171.
- Lyna, & Prasetyo, S. I. (2021). Pengaruh Website Quality, Customer Experience, dan Service Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan Online Shop Lazada di Kota Surakarta. *INVEST : Jurnal Inovasi Bisnis Dan Akuntansi*, 2(1), 53–63. <https://doi.org/10.55583/invest.v2i1.133>
- 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).
- Meilysianawati, V., & Utomo, S. H. (2022). Effect of Transaction Security, Reputation, Legality and Ease of Use of Digital Payments. *Jurnal Ekonomi Balance*, 18(2), 291–306.
- Mogot, C. L. C. P., Saerang, D. P. E., & Pandowo, M. H. C. (2023). The Effect Of Perceived Usefulness, Perceived Ease Of Use And Trust On Intention To Use Dana As A Mobile Payment. *Jurnal Emba : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 11(1), 1189–1198. <https://doi.org/10.35794/emba.v11i1.47140>
- Morville, P. (2004). User experience design. Semantic Studios. https://semanticstudios.com/user_experience_design/
- Oktavianty, & Alamsyah. (2023). Strategi Penguatan Brand Image Produk Melalui Social Media Marketing Pada Usaha Mikro. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Nusantara*, 4(1), 62–69.
- Oktavianty, & Sakti, A. (2025). Analisis Terhadap Keamanan Transaksi Digital Dalam Meningkatkan Kepercayaan Konsumen Untuk Menggunakan Metode Transaksi Digital. *Ekuivalensi Jurnal Ekonomi Bisnis*, 11(1), 1–14.
- Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460–469.
- Prastiwi, Y., Yuan Varel, E., & Nainggolan, H. (2024). Analisis Keamanan Data Pribadi Dalam Aplikasi Mobile “Dana.” In *Prosiding Seminar Nasional Teknologi Informasi Dan Bisnis*, 584–588.
- Rabah, A. R., & Shakeab, K. D. A. (2023). Problematika Regulasi Lembaga Penjamin Simpanan Dalam Program Penjaminan Simpanan Nasabah Bank Digital. *Lex Renaissance*, 8(1), 129–146. <https://doi.org/10.20885/jlr.vol8.iss1.art8>
- Rabbani, M., Wijaya, J. D., Kusuma, R. S., Purba, W. B. P., & Tajib, R. M. (2023). Digital Payments in Indonesia: Understanding the Effect of Application Security on User Trust. *Indonesian Journal of Computer Science*, 12(5). <https://doi.org/10.33022/ijcs.v12i5.3426>
- Rabbani, M., Wijaya, J. D., Kusuma, R. S., Purba, W. B. P., & Tajib, R. M. (2023). Digital payments in Indonesia: Understanding the effect of application security on user trust. *The Indonesian Journal of Computer Science*, 12(5).
- Ratnaningtyas, E. M., Hulu, D. J., Puspitaningnala, D. R. R., & Jumadi. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan Aplikasi DANA terhadap Kepuasan Pengguna dalam Melakukan Transaksi Secara Online sebagai Alat Pembayaran Elektronik (E-Payment) di Daerah Istimewa Yogyakarta. *Jurnal Economina*, 3(3), 508–521. <https://doi.org/10.55681/economina.v3i3.1240>

- Roni Saputra, & Fitria Ridhaningsih. (2025). The Influence of Perceived Ease of Use and Perceived Security Regarding Continuance Intention to Use E-Wallet Dana with Hedonic Value as a Mediating Variable (case study on students of Padang State University). *International Journal of Economics and Management Research*, 4(1), 316–328. <https://doi.org/10.55606/ijemr.v4i1.316>
- Runsewe, O., Akwawa, L. A., Folorunsho, S. O., & Osundare, O. S. (2024). Optimizing user interface and user experience in financial applications : A review of techniques and technologies.
- Salim, D. R., Annisya, A., Pitri, D. A., Dianawati, P., & Firmansyah, B. (2024). Strategi Peningkatan Kewaspadaan Penggunaan E-Wallet: Tinjauan Teori Perilaku Terencana. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 20(2), 78–85. <https://doi.org/10.23960/jbm.v20i2.2746>
- Saragih, S. A., & Siregar, Z. (2025). Pengaruh Fitur Layanan, Privasi Keamanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Dana Sebagai Alat Pembayaran (Studi Pada Mahasiswa Prodi Manajemen Unimed). *Jurnal Arastirma*, 5(1), 129–140. <https://doi.org/10.32493/jaras.v5i1.44320>
- Sejati, W. W., Sibagariang, E., & Setiawan, H. (2024). Evaluasi Dan Perancangan User Experience Pada Aplikasi Cove Menggunakan Ux Honeycomb. *Computer Based Information System Journal*, 12(2), 29–39.
- Setiyawati, N., & Bangkalang, D. H. (2022). The Comparison of Evaluation on User Experience and Usability of Mobile Banking Applications Using User Experience Questionnaire and System Usability Scale. *Proceedings*, 82(1), 87.
- Silvia, N., Meiriza, A., Oktadini, N. R., & Putra, P. (2024). Analysis of User Experience of Dana E-Wallet Using User Experience Quostionnaire (Ueq) and Ux Honeycomb. *JUTI: Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi*, 22(2), 91–100. <https://doi.org/10.12962/j24068535.v22i2.a1207>
- Simanjuntak, I. G., Saputra, M. H., Manurung, I. S., Cristhian, I., & Lim, V. (2023). Analisa Pengaruh Kemudahan, Kepercayaan dan Keamanan terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Dana: Bahasa Indonesia. *Ekraf: Jurnal Ekonomi Kreatif Dan Inovatif Indonesia*, 1(2), 102–113.
- Siregar, R. G., Wibowo, R. P., & Rini, E. S. (2025). User experience analysis on customer satisfaction in using mobile banking application at PT. Bank Syariah Indonesia. *Journal Analytica Islamica*, 14(1), 398–407.
- Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. In Alfabeta. Alfabeta.
- Suseta, P., Rokhmawati, R. I., & Brata, K. C. (2019). Evaluasi Pengalaman Pengguna pada Aplikasi E-Commerce Tapp Market Menggunakan Parameter UX Honeycomb. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu*

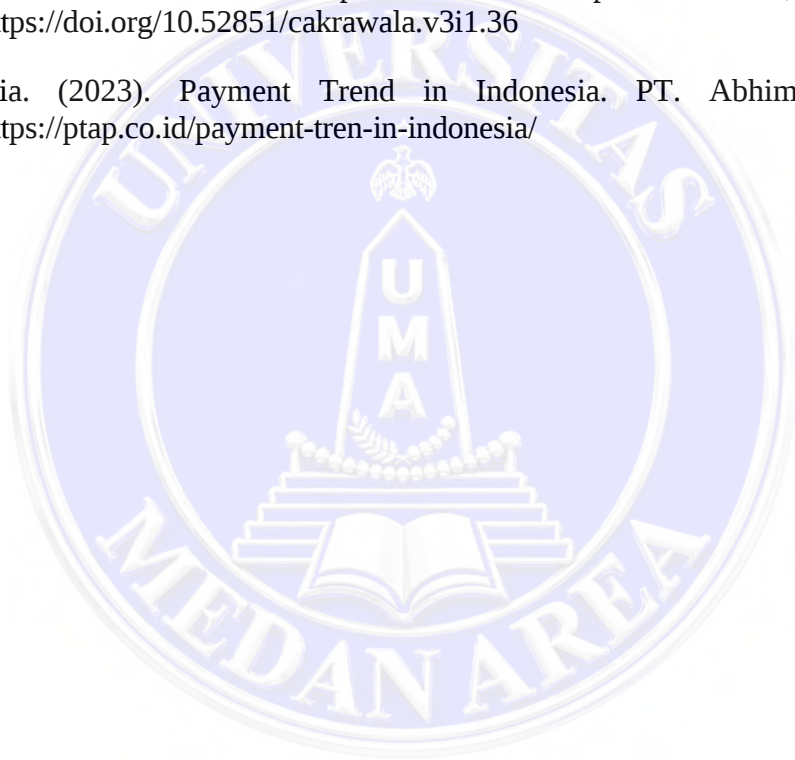
Komputer, 3(6), 6191–6199.

Udayana, I. B. N., Cahya, A. D., & Kristiani, F. A. (2022). Pengaruh Customer Experience Dan Service Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada The Praja Coffee & Resto). *Scientific Journal Of Reflection: Economic, Accounting, Management and Business*, 5(1), 173–179.

Vera Acevedo, A. V., & Iparraguirre Piedra, M. F. (2025). The influence of consumer trust on the drivers of electronic wallet transactions. *Intangible Capital*, 21(3), 427. <https://doi.org/10.3926/ic.3195>

Wiyata, M. T., Putri, E. P., & Gunawan, C. (2020). Pengaruh Customer Experience, Ease of Use, dan Customer Trust Terhadap Repurchase Intention Konsumen Situs Jual Beli Online Shopee. *Cakrawala Repositori IMWI*, 3(1), 11–21. <https://doi.org/10.52851/cakrawala.v3i1.36>

Yeremia. (2023). *Payment Trend in Indonesia*. PT. Abhimata Persada. <https://ptap.co.id/payment-tren-in-indonesia/>



LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian

Assalamualaikum Wr. Wb

Formulir ini disusun untuk keperluan penelitian skripsi dengan judul **“Pengaruh Pengalaman Pengguna Dan Keamanan Transaksi Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi DANA”** Kuesioner ini ditujukan kepada responden yang merupakan pengguna aplikasi DANA dan telah menggunakan aplikasi tersebut dalam melakukan transaksi pembayaran digital. Seluruh informasi serta jawaban yang diberikan oleh responden akan dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk kepentingan akademik, sehingga responden tidak perlu mencantumkan identitas pribadi secara lengkap. Pernyataan ini bertujuan untuk mengetahui persepsi, pengalaman, dan pendapat responden secara jujur berdasarkan pengalaman menggunakan aplikasi DANA.

Petunjuk pengisian :

1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

2 = Tidak Setuju (TS)

3 = Kurang Setuju (KS)

4 = Setuju (S)

5 = Sangat Setuju (SS)

Identitas Responden

- | | |
|------------------|--|
| 1. Jenis kelamin | : ☐ Laki laki |
| | ☐ Perempuan |
| 2. Usia | : ☐ 18-19 tahun |
| | ☐ 20-21 tahun |

☐ > 21 tahun

3. Mahasiswa mesin : ☐ Ya

☐ Tidak

4. Lama menggunakan aplikasi dana : ☐ < 6 bulan

☐ 6-12 bulan

☐ > 1 tahun

Pernyataan penelitian

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		STS	TS	KS	S	SS
Pengalaman Pengguna (X1)						
1	Aplikasi DANA membantu saya melakukan transaksi dengan lebih cepat					
2	Aplikasi DANA membantu saya menyelesaikan kebutuhan sehari-hari					
3	Proses penggunaan penggunaan aplikasi ini mudah dipahami tanpa perlu banyak bantuan					
4	Saya jarang mengalami kesulitan saat menggunakan DANA					
5	Tampilan aplikasi menarik serta memberikan pengalaman menyenangkan					
6	Penggunaan aplikasi DANA membuat saya merasa nyaman					
7	Fitur yang saya butuhkan mudah ditemukan dalam aplikasi DANA					
8	Fitur dalam aplikasi tersusun rapih sehingga mudah dicari					
9	Aplikasi DANA dapat digunakan dengan baik pada berbagai perangkat yang saya miliki					
10	Aplikasi ini tetap dapat digunakan meski koneksi internet tidak stabil					
11	Saya merasa data pribadi saya aman ketika menggunakan aplikasi DANA					
12	Saya yakin aplikasi DANA dikelola oleh pihak yang profesional					
Keamanan Transaksi (X2)						
1	Saya merasa transaksi yang saya lakukan melalui aplikasi DANA selalu terjamin keamanannya					
2	Sistem aplikasi DANA mampu menjaga kerahasiaan data saya					
3	Aplikasi DANA mampu mengamankan data saat proses transaksi berlangsung					
4	Saya merasa lebih aman bertransaksi karena aplikasi DANA menggunakan kode / kata sandi					
5	Saya yakin pemindaian wajah (tanda tangan digital) mencegah pemalsuan wajah					
6	Adanya tanda tangan digital meningkatkan rasa aman saya					

- 7 Identitas digital meningkatkan keyakinan saya pada aplikasi DANA
- 8 Identitas digital yang sah membuat saya merasa aman saat bertransaksi
- 9 Saya yakin aplikasi DANA menjaga kerahasiaan data saya saat transaksi sedang berlangsung
- 10 Saya yakin aplikasi DANA mengunci data saya saat transaksi berlangsung
- 11 Saya yakin data transaksi saya terlindungi selama proses pengiriman melalui internet
- 12 Saya yakin aplikasi DANA memastikan data saya tidak dapat di sadap oleh pihak luar
- 13 Saya percaya aplikasi DANA sistem menerapkan sistem transaksi elektronik yang aman
- 14 Gabungan kunci publik serta kunci pribadi menjamin transaksi saya bebas dari pemalsuan

Kepuasan pengguna (Y)

- 1 Saya merasa puas karena layanan digital aplikasi DANA memiliki kualitas yang baik
- 2 Saya merasa puas dengan kualitas layanan yang diberikan aplikasi DANA
- 3 Saya merasa puas karena fitur keamanan aplikasi memberikan manfaat nyata dalam menjaga keaslian transaksi
- 4 Saya merasa puas menggunakan DANA sebagai alat transaksi yang dapat dipercaya
- 5 Saya merasa puas karena fitur keamanan seperti OTP, PIN, Sidik jari berkerja dengan baik pada aplikasi DANA
- 6 Saya merasa puas dengan fitur keamanan aplikasi DANA memberikan perlindungan yang cukup terhadap transaksi saya
- 7 Saya merasa puas karena sistem keamanan aplikasi mudah digunakan tanpa mengganggu kenyamanan transaksi
- 8 Saya merasa puas karena proses verifikasi keamanan pada aplikasi DANA tidak menyulitkan saya
- 9 Sistem aplikasi jarang bermasalah memberikan kepuasan bagi saya
- 10 Keamanan pada aplikasi DANA meningkatkan kepuasan saya sebagai pengguna
- 11 Keamanan aplikasi DANA meningkatkan kepuasan saya sebagai pengguna
- 12 Sistem aplikasi DANA stabil dan jarang bermasalah memberikan kepuasan bagi saya

Lampiran 2 : Tabulasi Data 30 Responden

No	Pengalaman Pengguna (X1)												Total X1
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	X1.11	X1.12	
1	4	5	4	5	4	3	4	4	4	2	3	4	46
2	4	3	2	3	2	3	1	4	2	2	3	3	32
3	4	5	3	3	4	5	4	3	5	4	4	4	48
4	4	3	3	4	1	3	2	4	1	3	3	2	33
5	4	5	4	5	5	5	2	5	5	4	3	4	51
6	4	3	2	3	5	3	4	5	4	3	2	4	42
7	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	55
8	3	4	3	2	3	4	3	4	3	3	4	5	41
9	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	58
10	5	4	3	5	4	4	3	4	5	4	3	3	47
11	4	5	3	5	3	3	4	3	4	2	3	4	43
12	4	5	5	5	4	5	5	4	4	3	3	4	51
13	5	5	4	4	5	3	4	4	5	4	5	5	53
14	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	54
15	3	4	4	3	4	3	4	2	4	3	3	3	40
16	4	3	5	4	4	4	4	2	3	3	3	4	43
17	5	5	4	3	4	4	5	4	5	2	3	4	48
18	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	54
19	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	55
20	4	4	2	3	4	1	4	2	4	2	3	3	36
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	59
22	4	3	4	3	4	3	4	2	3	3	3	5	41
23	3	4	3	2	3	4	3	1	3	2	3	5	36
24	4	4	3	4	3	2	3	5	4	4	3	4	43
25	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	44
26	4	3	3	4	3	2	4	3	4	2	3	4	39
27	5	5	4	5	3	5	4	5	4	3	4	5	52
28	5	5	4	5	5	5	5	5	3	4	4	5	55
29	5	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	51
30	5	4	4	5	4	3	4	3	5	3	4	4	48

No	Keamanan Transaksi (X2)														Total X2
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	X2.11	X2.12	X2.13	X2.14	
1	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	3	3	4	53
2	2	1	3	3	1	2	1	3	1	2	4	2	3	1	29
3	5	4	3	5	4	4	3	5	4	4	4	3	5	5	58
4	5	1	4	3	3	4	5	1	3	4	4	2	1	3	43
5	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	4	5	57
6	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	3	2	3	5	46
7	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	63
8	3	4	4	3	5	4	3	3	4	5	4	3	4	2	51
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	2	5	4	64
10	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	67
11	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	3	3	4	53
12	3	5	3	2	3	2	2	1	1	1	2	2	3	2	32

No	Keamanan Transaksi (X2)														Total X2
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	X2.11	X2.12	X2.13	X2.14	
13	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	66
14	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	62
15	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	4	55
16	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	64
17	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	59
18	4	4	3	5	4	3	5	4	1	2	3	5	5	4	52
19	5	5	4	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	4	65
20	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	53
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	69
22	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	63
23	5	4	3	3	4	5	3	4	5	4	4	5	4	4	57
24	4	4	5	5	2	5	4	5	5	4	3	4	5	3	58
25	4	4	4	5	4	5	4	3	4	4	4	5	4	4	58
26	3	4	4	4	2	4	3	3	4	4	4	3	3	4	49
27	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	3	5	5	62
28	4	5	5	4	3	5	5	5	5	5	4	4	4	5	63
29	5	4	4	2	3	5	4	2	5	5	5	3	4	5	56
30	4	3	3	5	3	4	3	1	4	5	4	2	3	4	48

No	Kepuasan Pengguna (Y)												Total Y
	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	Y.9	Y.10	Y.11	Y.12	
1	2	3	3	4	5	5	3	2	2	4	3	5	41
2	3	3	2	4	2	3	3	3	4	3	2	2	34
3	4	4	5	3	5	5	5	4	4	4	3	5	51
4	4	5	3	2	3	1	4	2	2	4	3	2	35
5	4	4	3	1	4	3	3	5	5	3	5	5	45
6	4	3	4	5	4	3	4	5	3	5	2	3	45
7	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	56
8	4	3	5	4	5	3	4	5	4	4	3	4	48
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
11	5	4	3	4	3	5	3	2	2	4	3	5	43
12	4	3	3	2	3	4	4	5	4	4	4	4	44
13	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	55
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
15	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	49
16	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	54
17	5	5	4	5	4	4	5	5	3	4	5	4	53
18	4	5	4	3	5	4	3	4	2	4	3	3	44
19	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	55
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
22	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	53
23	4	4	5	3	4	5	4	4	3	4	4	4	48
24	5	C	4	5	3	2	3	3	4	2	5	4	40
25	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	51
26	4	4	3	4	5	5	3	2	2	4	4	5	45

No	Kepuasan Pengguna (Y)												Total Y
	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	Y.9	Y.10	Y.11	Y.12	
27	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	3	51
28	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	58
29	5	4	5	4	4	4	5	4	3	4	5	3	50
30	5	5	5	4	4	3	5	4	4	4	4	2	49

Lampiran 3 : Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas 30 Responden

Uji Validitas Pengalaman Pengguna (X1)

Correlations

	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	X1.11	X1.12	TOTAL. X1
X1.1 Pearson Correlation	1	,436*	,376*	,609**	,341	,319	,413*	,543**	,427*	,414*	,417*	,313	,681**
Sig. (2-tailed)		,016	,041	,000	,065	,086	,023	,002	,018	,023	,022	,092	,000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.2 Pearson Correlation	,436*	1	,431*	,402*	,389*	,568**	,454*	,365*	,604**	,365*	,481*	,437*	,724**
Sig. (2-tailed)	,016		,018	,027	,034	,001	,012	,048	,000	,048	,007	,016	,000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.3 Pearson Correlation	,376*	,431*	1	,516**	,431*	,570**	,508**	,236	,270	,426*	,487*	,493*	,705**
Sig. (2-tailed)	,041	,018		,004	,017	,001	,004	,209	,150	,019	,006	,006	,000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.4 Pearson Correlation	,609**	,402*	,516**	1	,317	,294	,288	,546**	,328	,345	,272	,129	,630**
Sig. (2-tailed)	,000	,027	,004		,087	,114	,122	,002	,077	,062	,146	,497	,000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.5 Pearson Correlation	,341	,389*	,431*	,317	1	,365*	,556**	,282	,679**	,488*	,390*	,496*	,715**
Sig. (2-tailed)	,065	,034	,017	,087		,047	,001	,132	,000	,006	,033	,005	,000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.6 Pearson Correlation	,319	,568**	,570**	,294	,365*	1	,266	,406*	,259	,565*	,456*	,497*	,695**
Sig. (2-tailed)	,086	,001	,001	,114	,047		,155	,026	,167	,001	,011	,005	,000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.7 Pearson Correlation	,413*	,454*	,508**	,288	,556**	,266	1	,098	,473**	,240	,333	,517*	,628**
Sig. (2-tailed)	,023	,012	,004	,122	,001	,155		,606	,008	,201	,072	,003	,000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.8 Pearson Correlation	,543**	,365*	,236	,546**	,282	,406*	,098	1	,210	,547*	,324	,270	,614**
Sig. (2-tailed)	,002	,048	,209	,002	,132	,026	,606		,265	,002	,081	,149	,000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.9 Pearson Correlation	,427*	,604**	,270	,328	,679**	,259	,473**	,210	1	,363*	,350		,649**
Sig. (2-tailed)	,018	,000	,150	,077	,000	,167	,008	,265		,048	,058		,000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.10 Pearson Correlation	,414*	,365*	,426*	,345	,488**	,565**	,240	,547**	,363*	1	,579*		,715**
Sig. (2-tailed)	,023	,048	,019	,062	,006	,001	,201	,002	,048		,001	,024	,000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.11 Pearson Correlation	,417*	,481**	,487**	,272	,390*	,456*	,333	,324	,350	,579*	1	,602*	,684**
Sig. (2-tailed)	,022	,007	,006	,146	,033	,011	,072	,081	,058	,001		,000	,000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

X1.	Pearson	,313	,437	,493	,129	,496	,497	,517	,270	,317	,410*	,602*	1	,665**
12	Correlation													
	Sig. (2-tailed)	,092	,016	,006	,497	,005	,005	,003	,149	,088	,024	,000		,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
TO	Pearson	,681	,724	,705	,630	,715	,695	,628	,614	,649	,715*	,684*	,665*	1
TA	Correlation													
L.X	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
1	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Uji Validitas Keamanan Transaksi (X2)

		Correlations															TOTAL
		X2. 1	X2. 2	X2. 3	X2. 4	X2. 5	X2. 6	X2. 7	X2. 8	X2. 9	X2. 10	X2. 11	X2. 12	X2. 13	X2. 14	X2	
X2. 1	Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	1 30	,21 1 30	,31 4 30	,28 3 0 30	,44 3* 4 30	,47 3** 8 30	,60 6** 0 30	,33 6 0 30	,51 9** 3 30	,443 014 30	,352 056 30	,231 220 30	,309 097 30	,576 ** 001 30	,625** ,000 30	
X2. 2	Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	,21 1 30	1 30	,39 1* 30	,32 2 30	,55 9** 30	,38 1* 8 30	,36 5* 7 30	,49 4** 6 30	,35 8 2 30	,230 221 30	,174 357 30	,503 ** 30	,605 ** 30	,362 049 30	,642** ,000 30	
X2. 3	Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	,31 4 30	,39 1* 03 1 30	1 30	,27 2 6 30	,29 4 4 30	,55 6** 30	,57 1** 1 30	,48 9** 6 30	,47 6** 8 30	,474 008 30	,502 ** 005 30	,296 112 30	,197 298 30	,332 073 30	,629** ,000 30	
X2. 4	Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	,28 3 30	,32 2 30	,27 2 6 30	1 30	,41 4* 3 30	,31 2 3 30	,51 8** 3 30	,60 9** 3 30	,34 9 0 30	,266 156 30	,251 181 30	,474 ** 30	,534 ** 30	,379 039 30	,638** ,000 30	
X2. 5	Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	,44 3* 30	,55 9** 30	,29 4 30	,41 4* 30	1 30	,33 3 30	,53 1** 30	,45 5* 30	,40 1 30	,384 036 30	,381 038 30	,460 010 30	,392 032 30	,384 036 30	,686** ,000 30	
X2. 6	Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	,47 3** 30	,38 1* 30	,55 6** 30	,31 2 30	,33 3 30	1 30	,52 1** 30	,39 5* 30	,78 5** 30	,571 001 30	,378 040 30	,340 066 30	,327 078 30	,489 ** 006 30	,710** ,000 30	
X2. 7	Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	,60 6** 30	,36 5* 30	,57 1** 30	,51 8** 30	,53 1** 30	,52 1** 30	1 30	,55 3** 30	,46 8** 30	,428 018 30	,348 059 30	,497 ** 30	,401 028 30	,592 001 30	,776** ,000 30	
X2. 8	Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	,33 6 30	,49 4** 30	,48 9** 30	,60 9** 30	,45 5* 30	,39 5* 30	,55 3** 30	1 30	,47 5** 30	,298 110 30	,322 083 30	,577 ** 30	,777 ** 30	,433 017 30	,778** ,000 30	
X2. 9	Pearson Correlation	,51 9**	,35 8	,47 6**	,34 9	,40 1*	,78 5**	,46 8**	,47 5**	1	,747 **	,435	,259	,335	,538	,748**	

	Sig. (2-tailed)	,003	,052	,008	,059	,028	,000	,009	,008		,000	,016	,167	,070	,002	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.10	Pearson Correlation	,443*	,230	,474**	,266	,381*	,571**	,428*	,298	,747**	1	,614**	,372	,146	,500**	,668**
	Sig. (2-tailed)	,014	,221	,008	,156	,036	,001	,018	,110	,000		,000	,043	,443	,005	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.11	Pearson Correlation	,352	,174	,502**	,251	,381*	,378*	,348	,322	,435*	,614**	1	,369	,144	,378	,569**
	Sig. (2-tailed)	,056	,357	,005	,181	,038	,040	,059	,083	,016	,000		,045	,446	,039	,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.12	Pearson Correlation	,231	,503**	,296	,474**	,460*	,340	,497**	,577**	,259	,372	,369	1	,486**	,372	,673**
	Sig. (2-tailed)	,220	,005	,112	,008	,010	,066	,005	,001	,167	,043	,045		,006	,043	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.13	Pearson Correlation	,309	,605**	,197	,534**	,392*	,327	,401*	,777**	,335	,146	,144	,486**	1	,291	,647**
	Sig. (2-tailed)	,097	,000	,298	,002	,032	,078	,028	,000	,070	,443	,446	,006		,119	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.14	Pearson Correlation	,576**	,362*	,332	,379*	,384*	,489**	,592**	,433*	,538**	,500**	,378	,372	,291	1	,694**
	Sig. (2-tailed)	,001	,049	,073	,039	,036	,000	,000	,017	,002	,005	,039	,043	,119		,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
TO L.X.2	Pearson Correlation	,625**	,642**	,629**	,638**	,680**	,716**	,776**	,778**	,748**	,668**	,569**	,673**	,647**	,694**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,001	,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Uji Validitas Kepuasan Pengguna (Y)

		Correlations												TOTAL. Y	
		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	Y.9	Y.10	Y.11	Y.12		
Y.1	Pearson Correlation	1	,492*	,588*	,306	,025	,155	,563*	,438*	,409*	,217	,595*	,081	,624**	
	Sig. (2-tailed)		,006	,001	,100	,894	,415	,001	,015	,025	,248	,001	,669	,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
Y.2	Pearson Correlation	,492*	1	,379*	,190	,366*	,205	,442*	,205	,153	,583*	,491*	,038	,562**	
	Sig. (2-tailed)	,006		,039	,314	,047	,276	,015	,276	,419	,001	,006	,844	,001	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
Y.3	Pearson Correlation	,588*	,379*	1	,326	,494*	,345	,771*	,582*	,475*	,421*	,443*	,078	,764**	
	Sig. (2-tailed)	,001	,039		,079	,006	,062	,000	,001	,008	,021	,014	,684	,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
Y.4	Pearson Correlation	,306	,190	,326	1	,263	,274	,277	,138	,163	,403*	,255	,180	,502**	
	Sig. (2-tailed)	,100	,314	,079		,160	,142	,138	,466	,388	,027	,173	,341	,005	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
Y.5	Pearson Correlation	,025	,366*	,494*	,263	1	,480*	,295	,272	,152	,533*	,277	,515*	,610**	

	Sig. (2-tailed)	,894	,047	,006	,160		,007	,114	,146	,422	,002	,138	,004	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y.6	Pearson	,155	,205	,345	,274	,480*	1	,304	,230	,185	,470*	,312	,632*	,619**
	Correlation													
	Sig. (2-tailed)	,415	,276	,062	,142	,007		,102	,222	,329	,009	,094	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y.7	Pearson	,563*	,442*	,771*	,277	,295	,304	1	,618*	,528*	,488*	,459*	-	,738**
	Correlation													
	Sig. (2-tailed)	,001	,015	,000	,138	,114	,102		,000	,003	,006	,011	,980	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y.8	Pearson	,438*	,205	,582*	,138	,272	,230	,618*	1	,725*	,373*	,453*	,139	,690**
	Correlation													
	Sig. (2-tailed)	,015	,276	,001	,466	,146	,222	,000		,000	,043	,012	,465	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y.9	Pearson	,409*	,153	,475*	,163	,152	,185	,528*	,725*	1	,155	,561*	,222	,644**
	Correlation													
	Sig. (2-tailed)	,025	,419	,008	,388	,422	,329	,003	,000		,413	,001	,239	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y.10	Pearson	,217	,583*	,421*	,403*	,533*	,470*	,488*	,373*	,155	1	,180	,196	,635**
	Correlation													
	Sig. (2-tailed)	,248	,001	,021	,027	,002	,009	,006	,043	,413		,341	,299	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y.11	Pearson	,595*	,491*	,443*	,255	,277	,312	,459*	,453*	,561*	,180	1	,406*	,723**
	Correlation													
	Sig. (2-tailed)	,001	,006	,014	,173	,138	,094	,011	,012	,001	,341		,026	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y.12	Pearson	,081	,038	,078	,180	,515*	,632*	-	,139	,222	,196	,406*	1	,486**
	Correlation													
	Sig. (2-tailed)	,669	,844	,684	,341	,004	,000	,980	,465	,239	,299	,026		,006
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
TO TA L.Y	Pearson	,624*	,562*	,764*	,502*	,610*	,619*	,738*	,690*	,644*	,635*	,723*	,486*	1
	Correlation													
	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,000	,005	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,006	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Uji Reliabilitas Pengalaman Pengguna (X1)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,886	12

Uji Reliabilitas Keamanan Transaksi (X2)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,908	14

Uji Reliabilitas Kepuasan Pengguna (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,859	12

Lampiran 4 : Tabulasi Data Uji Instrumen

No	Pengalaman Pengguna (X1)												Total X1
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	X1.11	X1.12	
1	3	5	5	4	4	5	4	2	4	4	2	3	45
2	4	5	5	4	3	4	4	3	2	3	3	2	42
3	3	5	3	4	5	3	5	2	5	3	1	2	41
4	4	5	2	3	5	5	5	4	5	3	5	4	50
5	5	4	4	3	4	4	5	4	3	5	5	4	50
6	5	4	5	5	3	3	4	3	2	4	2	4	44
7	5	4	5	2	3	4	4	4	4	5	4	3	47
8	4	3	5	2	5	3	4	5	3	4	3	4	45
9	3	4	4	2	3	4	5	5	4	4	3	3	44
10	4	5	3	4	4	4	4	4	1	2	3	1	39
11	2	2	2	4	4	4	5	4	2	3	3	4	39
12	4	5	5	4	3	4	4	4	2	2	3	2	42
13	4	4	3	3	2	5	1	4	4	2	3	4	39
14	5	5	3	4	5	5	4	3	4	4	5	4	51
15	3	4	5	5	2	3	2	3	4	5	3	4	43
16	1	1	2	2	3	3	3	3	4	5	2	3	32
17	3	4	4	5	3	4	2	4	5	5	3	5	47
18	3	4	3	4	3	1	2	5	4	4	5	5	43
19	4	2	5	4	3	4	2	4	4	3	5	5	45
20	4	5	3	2	3	5	2	3	4	4	5	5	45
21	4	2	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	52
22	4	3	5	1	5	5	3	2	3	4	5	5	45
23	4	4	5	2	4	5	3	2	4	4	3	4	44
24	2	1	1	2	3	1	3	2	4	5	3	5	32
25	1	1	1	1	2	1	2	3	2	4	3	3	24
26	5	4	4	3	3	4	2	1	3	1	3	4	37
27	5	4	4	4	4	5	4	5	4	2	5	5	51
28	2	2	3	5	2	5	3	2	4	3	4	5	40
29	2	3	4	4	1	4	5	4	4	5	2	4	42
30	4	5	4	3	5	3	4	2	3	5	2	3	43
31	3	4	4	4	3	4	5	2	4	3	3	2	41
32	5	4	4	5	4	5	4	2	5	3	4	5	50
33	4	4	5	4	3	4	4	3	3	4	4	5	47
34	3	3	2	4	2	4	4	3	4	3	4	5	41
35	5	4	4	4	3	5	4	5	3	3	4	5	49
36	5	5	3	4	3	5	5	5	5	4	4	5	53
37	4	3	5	4	5	5	4	2	4	4	3	4	47
38	4	3	1	4	4	3	3	5	5	5	4	3	44
39	4	4	4	5	3	4	5	5	4	4	5	4	51
40	4	4	5	5	5	3	4	4	3	3	4	3	47
41	5	4	3	4	4	5	4	3	4	4	5	4	49
42	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	55
43	4	3	4	4	4	3	3	3	3	2	4	4	41
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
45	5	4	5	4	3	3	4	4	2	4	3	2	43
46	4	4	5	5	3	4	4	4	3	4	3	4	47

No	Pengalaman Pengguna (X1)												Total X1
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	X1.11	X1.12	
47	5	5	4	5	4	4	5	4	3	5	5	5	54
48	5	5	3	5	5	4	5	5	4	5	4	4	54
49	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	44
50	4	3	5	4	5	2	4	4	4	2	4	5	46
51	2	4	3	4	4	2	3	2	4	5	5	4	42
52	4	5	3	5	4	3	1	4	4	4	3	4	44
53	5	5	2	5	4	3	4	5	5	4	4	3	49
54	4	3	2	4	5	3	4	4	5	3	4	3	44
55	3	3	4	5	3	4	5	4	5	5	3	4	48
56	1	1	1	3	4	3	3	4	3	5	4	4	36
57	5	5	4	5	4	4	5	4	3	5	4	4	52
58	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	46
59	4	5	4	5	3	4	3	4	5	5	3	2	47
60	5	5	5	4	5	4	5	4	4	2	4	3	50
61	2	2	4	4	4	2	4	5	3	4	4	3	41
62	5	5	5	4	4	5	5	3	4	4	3	1	48
63	5	3	5	5	4	5	4	4	3	5	4	3	50
64	4	3	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	53
65	4	5	3	4	4	5	5	5	4	5	4	3	51
66	4	4	5	5	5	4	4	4	3	2	4	3	47
67	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	58
68	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	59
69	4	5	2	3	1	4	5	2	2	1	3	2	34
70	4	4	3	5	4	3	5	4	4	2	3	3	44
71	4	5	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	46
72	5	4	4	4	5	2	4	4	3	4	4	4	47
73	3	3	4	5	4	4	4	3	4	3	4	5	46
74	3	5	3	4	3	2	3	4	5	2	4	4	42
75	5	3	4	5	3	4	3	2	4	4	4	3	44
76	5	5	4	5	4	5	4	5	3	3	4	3	50
77	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	56
78	4	3	5	4	5	5	4	2	4	5	4	4	49
79	4	3	5	4	4	3	3	5	3	5	4	3	46
80	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	3	54
81	3	4	3	5	5	4	3	4	4	2	1	2	40
82	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	3	51
83	4	3	5	4	5	5	2	4	3	3	4	4	46
84	1	3	2	3	3	3	4	5	4	2	4	2	36
85	4	5	5	4	5	4	5	5	4	1	2	3	47
86	4	5	4	4	5	3	4	5	4	2	3	4	47
87	4	5	3	4	4	5	5	4	4	3	2	4	47

No	Keamanan Transaksi (Y)														Total X2
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	X2.11	X2.12	X2.13	X2.14	
1	4	3	5	4	2	3	4	5	3	5	4	2	4	5	53
2	3	4	5	4	3	5	4	4	3	3	2	3	2	1	46
3	2	3	2	4	4	5	4	4	5	4	4	5	3	4	53

No	Keamanan Transaksi (Y)														Total X2
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	X2.11	X2.12	X2.13	X2.14	
4	3	2	1	4	5	4	2	1	1	4	4	3	3	4	41
5	3	2	4	3	5	3	4	5	3	4	5	3	2	5	51
6	3	4	5	4	4	5	4	2	3	2	2	4	3	1	46
7	3	3	2	4	5	5	4	2	1	2	2	4	4	5	46
8	4	5	5	4	3	2	1	2	3	4	4	5	4	4	50
9	3	4	2	4	4	5	4	4	5	4	3	5	1	4	52
10	3	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	3	3	4	52
11	3	5	3	2	3	2	4	5	4	4	5	4	2	2	48
12	4	4	4	5	4	4	3	4	4	5	4	3	4	3	55
13	5	3	4	5	3	2	1	3	3	2	4	2	3	4	44
14	5	4	3	5	4	4	3	5	4	4	4	3	5	5	58
15	3	3	5	4	3	4	2	2	3	2	2	2	2	3	40
16	4	3	5	4	4	5	4	3	5	4	2	2	3	2	50
17	5	4	4	3	3	4	3	1	3	4	4	2	5	4	49
18	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	56
19	4	5	5	2	4	4	3	2	4	4	5	4	2	5	53
20	4	5	4	4	5	4	4	3	2	2	2	2	3	2	46
21	3	5	4	4	4	3	3	3	5	5	5	4	3	1	52
22	4	5	4	2	2	3	1	2	4	3	2	3	3	4	42
23	2	2	3	4	2	1	3	4	3	4	2	1	4	3	38
24	4	3	5	5	4	3	4	4	3	2	3	4	2	1	47
25	3	4	4	5	4	5	2	2	1	1	2	2	1	2	38
26	4	5	4	3	3	3	4	3	2	1	1	5	2	4	44
27	5	4	5	4	5	4	3	4	5	4	5	5	4	5	62
28	4	3	2	3	2	3	2	1	3	2	4	2	3	2	36
29	4	3	4	2	3	4	3	1	1	1	5	4	1	3	39
30	5	4	4	5	4	5	2	2	2	2	2	2	2	2	43
31	3	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
32	3	3	2	4	3	2	1	5	4	3	2	1	2	1	36

No	Keamanan Transaksi (Y)														Total X2
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	X2.11	X2.12	X2.13	X2.14	
33	4	5	5	4	3	2	2	3	5	4	3	4	4	5	53
34	4	4	5	4	5	3	3	4	3	2	1	4	4	5	51
35	5	4	4	5	5	5	5	3	5	4	4	4	4	5	62
36	5	4	4	5	4	5	3	5	5	5	5	4	4	4	62
37	4	4	5	2	3	5	2	1	4	2	4	4	1	4	45
38	4	5	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	49
39	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	64
40	4	4	4	4	3	3	5	2	4	4	5	4	3	4	53
41	1	2	3	5	4	3	2	4	5	4	3	2	1	5	44
42	5	4	4	5	5	4	3	4	5	5	5	5	5	4	63
43	3	3	4	5	4	4	5	5	4	4	3	3	3	3	53
44	5	5	4	4	4	5	5	3	4	4	3	2	4	4	56
45	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	57
46	5	5	3	5	5	3	3	3	4	5	4	3	4	5	57
47	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	66
48	4	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	66
49	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	61
50	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	50
51	4	3	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	59
52	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
53	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	52
54	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	67
55	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	63
56	3	2	4	4	5	3	4	5	3	2	2	4	5	4	50
57	5	4	4	4	5	3	2	4	3	5	4	4	5	5	57
58	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	55
59	4	5	3	5	4	3	4	5	4	4	3	5	4	3	56

No	Keamanan Transaksi (Y)														Total X2
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	X2.11	X2.12	X2.13	X2.14	
60	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	58
61	4	5	3	5	4	3	5	4	2	2	3	4	5	4	53
62	5	5	5	5	4	3	4	4	4	5	4	3	4	4	59
63	5	4	3	4	5	3	5	4	4	4	2	3	5	3	54
64	4	5	5	5	4	4	5	5	3	5	4	5	4	4	62
65	5	5	3	5	3	3	5	4	4	4	4	5	4	5	59
66	4	4	3	4	5	5	4	4	5	5	4	3	5	5	60
67	5	4	5	3	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	63
68	5	4	4	5	4	3	4	4	4	5	4	5	5	5	61
69	2	2	4	1	3	4	2	3	3	3	5	1	4	2	39
70	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	3	3	4	5	54
71	5	3	2	3	2	2	1	1	1	2	2	2	2	4	32
72	5	4	3	4	5	4	3	4	4	5	3	5	4	4	57
73	5	4	4	3	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	60
74	4	5	5	4	3	5	4	4	5	4	3	3	5	3	57
75	3	4	5	5	2	3	5	4	4	5	4	5	4	3	56
76	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	64
77	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	64
78	4	4	5	2	3	5	4	5	4	3	4	4	5	4	56
79	4	5	4	4	3	3	4	5	4	3	3	3	3	4	52
80	3	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	62
81	3	5	4	3	5	4	3	4	4	5	4	3	5	5	57
82	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	69
83	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	69
84	3	4	4	3	1	2	3	4	4	4	5	3	4	2	46
85	5	4	3	4	1	3	4	5	4	3	3	5	4	4	52
86	4	3	4	4	5	4	5	3	4	4	4	3	5	4	56

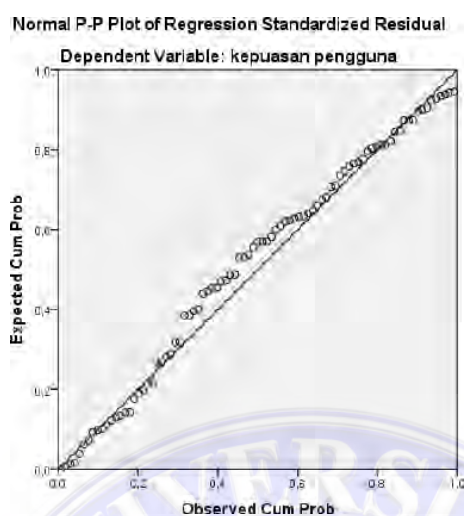
No	Keamanan Transaksi (Y)														Total X2
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	X2.11	X2.12	X2.13	X2.14	
87	4	2	4	3	3	4	4	5	3	5	4	4	5	5	55

No	Kepuasan Pengguna (Y)												Total Y
	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	Y.9	Y.10	Y.11	Y.12	
1	2	4	4	3	4	5	2	3	4	5	4	4	44
2	5	4	3	4	5	5	3	4	4	5	3	5	50
3	3	3	4	3	5	4	2	3	4	4	5	4	44
4	5	5	3	4	3	2	2	2	2	1	3	1	33
5	5	4	3	2	4	5	3	4	3	2	5	4	44
6	3	4	4	5	4	3	2	4	4	4	5	4	46
7	3	3	5	4	4	4	5	3	4	3	4	2	44
8	4	3	5	5	3	5	3	2	4	4	5	4	47
9	2	3	4	5	3	5	4	3	4	2	1	3	39
10	4	4	3	4	5	5	3	2	4	4	3	5	46
11	4	3	3	2	3	4	4	5	4	4	4	4	44
12	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	42
13	3	3	2	4	2	3	3	3	4	3	2	2	34
14	4	5	4	3	5	5	5	4	4	4	3	5	51
15	4	4	3	2	3	3	4	4	3	2	1	3	36
16	1	3	4	5	3	3	4	2	3	4	2	1	35
17	5	5	4	4	3	5	4	4	5	4	3	2	48
18	4	3	3	5	4	3	3	5	5	3	5	5	48
19	5	4	4	5	4	3	4	5	4	5	5	4	52
20	3	3	4	4	2	3	4	2	5	2	2	5	39
21	2	3	4	5	5	4	3	4	4	4	3	3	44
22	2	3	5	4	3	5	3	4	5	5	4	4	47
23	3	3	4	5	3	5	4	5	5	5	2	1	45
24	5	5	4	3	5	2	2	2	4	3	2	2	39
25	4	4	3	5	4	3	2	2	3	5	4	4	43
26	4	5	4	2	3	5	4	3	5	3	4	2	44
27	3	5	5	4	4	5	4	2	4	4	2	3	45
28	4	5	5	4	3	4	4	3	2	3	3	2	42
29	3	5	3	4	5	3	5	2	5	3	1	2	41
30	4	5	2	3	5	5	5	4	5	3	5	4	50
31	5	4	4	3	4	4	5	4	3	5	5	4	50
32	5	4	5	5	3	3	4	3	2	4	2	4	44
33	5	4	5	2	3	4	4	4	4	5	4	3	47
34	4	3	5	2	5	3	4	5	3	4	3	4	45
35	3	4	4	2	3	4	5	5	4	4	3	3	44
36	4	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	56
37	3	4	5	5	3	2	4	1	4	5	4	3	43
38	4	4	4	5	4	3	4	5	3	5	2	3	46
39	4	4	5	5	3	4	3	2	4	4	5	4	47
40	3	4	4	5	4	3	5	4	5	5	5	3	50
41	4	4	3	4	5	4	3	2	1	5	4	3	42
42	3	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	53

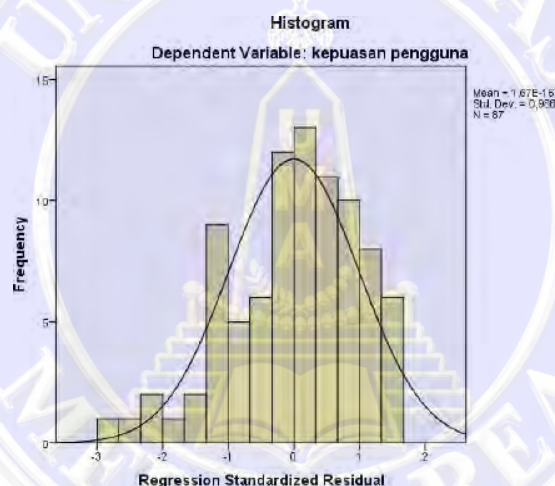
No	Kepuasan Pengguna (Y)												Total Y
	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	Y.9	Y.10	Y.11	Y.12	
43	3	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	3	45
44	5	4	4	4	3	4	4	4	3	2	4	4	45
45	4	5	5	4	4	4	5	4	3	4	3	5	50
46	3	4	5	5	3	4	5	5	5	5	4	4	52
47	4	5	5	4	4	5	3	5	4	4	5	5	53
48	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	53
49	5	4	4	3	1	4	3	4	4	5	4	3	44
50	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	45
51	4	4	4	4	4	5	3	4	5	4	4	5	50
52	5	5	4	3	2	2	3	5	4	3	3	4	43
53	4	5	4	5	3	3	4	3	2	1	4	4	42
54	4	4	5	5	5	5	3	5	4	4	5	5	54
55	4	4	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	55
56	4	5	2	3	5	2	1	4	2	4	2	3	37
57	5	3	4	3	3	4	3	4	3	3	2	2	39
58	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	54
59	4	4	4	3	3	5	2	4	4	5	2	2	42
60	2	3	5	4	3	2	4	5	4	3	5	4	44
61	4	5	4	4	5	4	3	4	2	4	3	3	45
62	5	5	3	4	4	4	3	4	3	5	4	5	49
63	4	4	5	3	5	4	4	5	4	4	5	4	51
64	5	4	3	2	1	3	2	1	3	4	5	5	38
65	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	54
66	3	4	5	4	5	3	4	5	4	4	3	4	48
67	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	57
68	4	3	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	55
69	4	1	3	5	4	3	4	2	1	3	4	4	38
70	3	4	5	5	3	2	2	4	3	5	4	5	45
71	3	2	3	4	4	5	4	4	4	4	4	5	46
72	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	53
73	5	4	4	3	5	4	5	3	5	4	4	4	50
74	3	3	4	3	5	3	3	4	3	4	3	5	43
75	3	4	3	2	5	1	3	4	1	3	4	4	37
76	5	5	5	3	5	4	4	4	4	4	4	5	52
77	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	59
78	3	4	5	4	3	2	4	1	4	4	4	5	43
79	4	3	4	5	4	3	4	5	4	5	5	4	50
80	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	55
81	3	3	5	4	5	3	4	5	4	4	3	4	47
82	5	5	3	4	3	4	4	5	5	4	5	5	52
83	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	57
84	3	4	4	3	4	2	3	3	4	4	5	4	43
85	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	5	5	47
86	4	4	3	4	5	5	3	2	4	4	4	5	47
87	5	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	5	51

Lampiran 5 : Hasil Uji Instrumen

1. Uji Normalitas Pendekatan Grafik Normal Probability Plot



2. Uji Normalitas Histogram



3. Uji Kolmogorov-Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		87
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	4,49288307
Most Extreme Differences	Absolute	,083
	Positive	
	Negative	-,083
Test Statistic		,083
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.

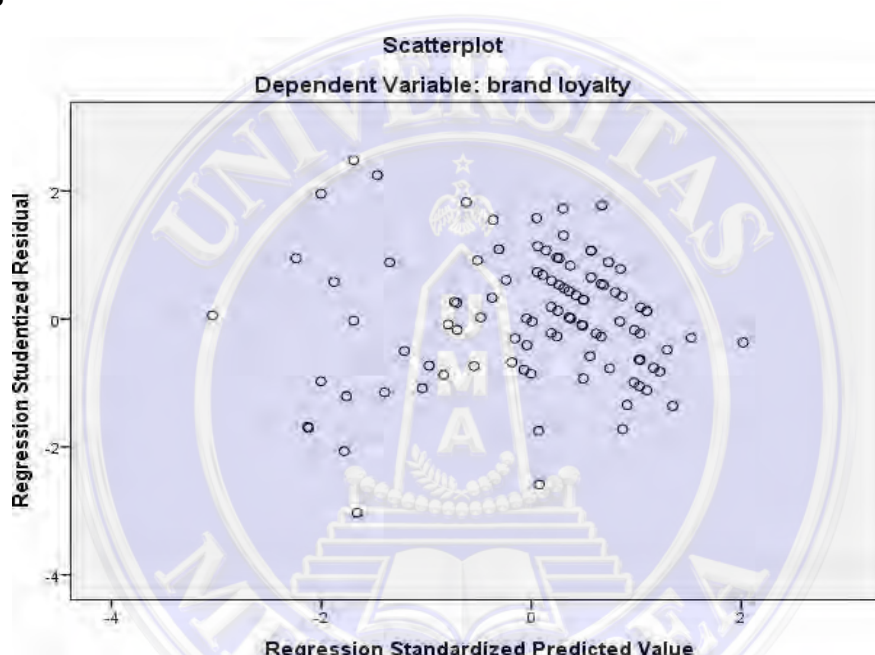
Uji Multikolonieritas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	19,433	4,080		4,763	,000		
pengalaman pengguna	,251	,100	,260	2,521	,014	,709	1,409
keamanan transaksi	,291	,071	,424	4,108	,000	,709	1,409

a. Dependent Variable: kepuasan pengguna

Uji Heteroskedastisitas



Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 4.14 Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	19,433	4,080		4,763	,000		
pengalaman pengguna	,251	,100	,260	2,521	,014	,709	1,409
keamanan transaksi	,291	,071	,424	4,108	,000	,709	1,409

a. Dependent Variable: kepuasan pengguna

Uji Hipotesis

Uji Signifikan Secara Parsial (Uji t)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	19,433	4,080		4,763	,000
pengalaman pengguna	,251	,100	,260	2,521	,014
keamanan transaksi	,291	,071	,424	4,108	,000

a. Dependent Variable: kepuasan pengguna

Uji Signifikan Secara Simultan (Uji F)

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	1001,659	2	500,830	24,234	,000 ^b
Residual	1735,996	84	20,667		
Total	2737,655	86			

a. Dependent Variable: kepuasan pengguna

b. Predictors: (Constant), keamanan transaksi, pengalaman pengguna

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,605 ^a	,366	,351	4,546

a. Predictors: (Constant), keamanan transaksi, pengalaman pengguna

b. Dependent Variable: kepuasan pengguna

Lampiran 6 : Surat Pengantar Riset

UNIVERSITAS MEDAN AREA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Kampus I : Jalan Kolam Nomor 1 Medan Estate ☎ (061) 7360168, Medan 20223
 Kampus II : Jalan Setiabudi Nomor 79 / Jalan Sei Serayu Nomor 70 A ☎ (061) 42402994, Medan 20122
 Website: www.ekonomi.uma.ac.id E-Mail: ekonomi@uma.ac.id

Medan, 12 Januari 2026

Nomor : 125/FEB/01.1/I/2026
 Lamp. :
 Perihal : Surat Pengantar Izin Riset

Kepada Yth.
 Bapak/Ibu
 Ketua Program Studi Teknik Mesin
 Politeknik Negeri Medan
 di –
 Tempat

Dengan hormat,

Bersama ini kami berharap Bapak/Ibu berkenan memberikan izin dan kesempatan kepada mahasiswa kami untuk melaksanakan pengambilan data penelitian di lingkungan Mahasiswa Teknik Mesin Politeknik Negeri Medan sebagai bagian dari penyusunan tugas akhir. Adapun data diri mahasiswa yang dimaksud adalah sebagai berikut:

Nama : Liza Herlani
 NPM : 228320014
 Program Studi : Manajemen
 Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Mahasiswa tersebut akan melaksanakan penelitian dengan judul "**Pengaruh Pengalaman Pengguna Dan Keamanan Transaksi Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Dana Pada Mahasiswa Teknik Mesin Politeknik Negeri Medan**". Kegiatan pengumpulan data akan berlangsung di Mahasiswa Teknik Mesin Politeknik Negeri Medan. Penelitian ini bersifat akademik dan ditujukan untuk penyusunan skripsi sebagai salah satu syarat kelulusan program Sarjana Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Medan Area.

Sehubungan dengan hal tersebut, kami sangat mengharapkan dukungan Bapak/Ibu dalam memfasilitasi proses pengambilan data yang diperlukan. Selain itu, apabila proses penelitian telah selesai, kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk menerbitkan **Surat Keterangan** yang menyatakan bahwa mahasiswa yang bersangkutan telah menyelesaikan kegiatan pengumpulan data di tempat Bapak/Ibu Pimpin.

Demikian surat ini kami sampaikan. Atas perhatian dan kerja sama yang baik, kami ucapkan terima kasih.

A.n Dekan,
 Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan,
 Inovasi Dan Alumni


 Nuzul Hidayat, SE, M.Si



Lampiran 7 : Surat Keterangan Selesai Riset



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,
DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI MEDAN
JURUSAN TEKNIK MESIN

JL. Almamater No. 1 Kampus USU, Medan 20155, Indonesia
Telp. (061) 8210371, 8211235, 8213951, Fax : (061) 8215845
<http://www.polmed.ac.id> e-mail: teknikmesin@polmed.ac.id

SURAT KETERANGAN PENELITIAN
Nomor B/78 /PL.5.12/PK.01.07/2026

Yang bertanda tangan dibawah ini Ketua Jurusan Teknik Mesin Politeknik Negeri Medan, menerangkan bahwa;

Nama : Liza Herlani
NPM : 228320014
Prodi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Universitas Medan Area

Dengan ini menyatakan bahwa nama mahasiswa tersebut diatas benar dan telah menyelesaikan penelitian di Jurusan Teknik Mesin selama 21 hari dengan judul Penelitian "**Pengaruh Pengalaman Pengguna dan Keamanan Transaksi Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Dana Pada Mahasiswa Teknik Mesin Politeknik Negeri Medan**"

Demikian surat keterangan ini kami sampaikan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Medan, 18 Februari 2026
Ketua Jurusan Teknik Mesin,



Faisal Fahmi Hasan, S.T., M.T.
NIP. 19740511 200112 1 002

No.Dokumen Form-3.27

Revisi. ke. 00

Tanggal Efektif : 4 Januari 2021