



Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan Transaksi, dan Keamanan Data Terhadap Kepuasan Penggunaan E-Wallet Dana pada Mahasiswa Program Studi Manajemen Universitas Malikussaleh

The Effect of Perceived Usefulness, Ease of Transaction, and Data Security on User Satisfaction with the DANA E-Wallet among Management Students at Universitas Malikussaleh

Yunda Taslima^{1*}, Rusydi², Adnan³, T. Edyansyah⁴

^{1,2,3,4}Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Malikussaleh

Email: yundataslima@gmail.com^{1*}, rusydi@unimal.ac.id², adnan@unimal.ac.id⁴, tedyansyah@unimal.ac.id⁵

Article Info

Article history :

Received : 03-08-2026

Revised : 05-08-2026

Accepted : 07-08-2026

Published: 09-08-2026

Abstract

This study examines the effect of perceived usefulness, ease of transaction, and data security on user satisfaction with the DANA E-Wallet among Management students at Universitas Malikussaleh. Rapid adoption of digital wallets among students has not always been matched by consistent satisfaction, amid complaints of system disruptions and growing data-security concerns. A quantitative associative approach grounded in the Technology Acceptance Model (TAM) was employed. The population comprised 232 active Management students (2022 cohort) using DANA, with a sample of 70 respondents determined via the Slovin formula and purposive sampling. Primary data were collected through a Likert-scale questionnaire and analyzed using multiple linear regression in SPSS. Results show that perceived usefulness, ease of transaction, and data security each have a positive and significant effect on user satisfaction, both partially and simultaneously ($R^2 = 0.609$). Data security contributes the most ($\beta = 0.548$), followed by perceived usefulness and ease of transaction. These findings extend TAM by positioning data security as a determinant equally important as usefulness and ease of use in digital financial services. Providers are advised to prioritize strengthening data-security systems to improve satisfaction among young users.

Keywords: *data security, ease of transaction, user satisfaction*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan menguji pengaruh persepsi manfaat, kemudahan transaksi, dan keamanan data terhadap kepuasan penggunaan E-Wallet DANA pada mahasiswa Program Studi Manajemen Universitas Malikussaleh. Pesatnya adopsi dompet digital di kalangan mahasiswa tidak selalu diikuti kepuasan penggunaan yang konsisten, terutama di tengah keluhan gangguan sistem dan kekhawatiran keamanan data. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif asosiatif dengan kerangka Technology Acceptance Model (TAM). Populasi berjumlah 232 mahasiswa aktif Program Studi Manajemen Angkatan 2022 pengguna DANA, dengan sampel 70 responden yang ditentukan melalui rumus Slovin dan purposive sampling. Data primer dikumpulkan melalui kuesioner Skala Likert dan dianalisis menggunakan regresi linear berganda berbantuan SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi manfaat, kemudahan transaksi, dan keamanan data masing-masing berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penggunaan, baik secara parsial maupun simultan, dengan koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,609. Keamanan data memberikan kontribusi terbesar ($\beta = 0,548$), diikuti persepsi manfaat dan kemudahan transaksi. Temuan ini memperluas



TAM dengan menempatkan keamanan data sebagai determinan yang setara pentingnya dengan manfaat dan kemudahan penggunaan pada layanan keuangan digital. Penyedia layanan disarankan memprioritaskan penguatan sistem keamanan data untuk meningkatkan kepuasan pengguna muda.

Kata Kunci: kemudahan transaksi, keamanan data, kepuasan pengguna

PENDAHULUAN

Transformasi digital pada sektor keuangan telah mengubah pola transaksi masyarakat Indonesia secara mendasar, salah satunya melalui kehadiran dompet digital (E-Wallet). DANA, yang dikelola oleh PT Espay Debit Indonesia Koe dan telah beroperasi sejak 2018 di bawah pengawasan Bank Indonesia, merupakan salah satu penyedia layanan pembayaran elektronik yang paling banyak digunakan di Indonesia. Survei Katadata Insight Center (Databoks, 2025) menunjukkan pertumbuhan pesat penggunaan fintech dan E-Wallet di Indonesia, dengan mahasiswa sebagai salah satu segmen pengguna aktif karena kebutuhan transaksi harian yang cepat, praktis, dan tidak memerlukan uang tunai.

Meskipun adopsi DANA terus meningkat di kalangan mahasiswa, tingkat penggunaan yang tinggi tidak serta-merta mencerminkan kepuasan pengguna yang stabil. Berbagai laporan media menyebutkan keluhan pengguna terkait gangguan sistem, saldo tertunda (pending), dan kegagalan transaksi (Berita DIY, 2023), yang berpotensi menurunkan kepercayaan dan kepuasan pengguna terhadap platform. Di sisi lain, isu keamanan data pribadi menjadi perhatian yang semakin besar seiring meningkatnya kasus peretasan akun dan penyalahgunaan data di industri fintech. Kondisi ini memunculkan pertanyaan penting mengenai sejauh mana persepsi manfaat, kemudahan transaksi, dan keamanan data secara bersama-sama membentuk kepuasan penggunaan E-Wallet DANA, khususnya pada segmen mahasiswa yang merupakan digital native namun juga rentan terhadap risiko keamanan siber.

Technology Acceptance Model (TAM) yang dikembangkan oleh Davis (1989) menjelaskan penerimaan teknologi melalui dua konstruk utama, yaitu persepsi manfaat (perceived usefulness) dan persepsi kemudahan penggunaan (perceived ease of use). Kepuasan pengguna sendiri didefinisikan Kotler & Armstrong (2001) dalam Marhaendra & Mahyuzar (2023) sebagai perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja produk dengan ekspektasi pengguna. Persepsi manfaat merupakan keyakinan individu bahwa penggunaan suatu sistem meningkatkan kinerja dan efektivitas aktivitasnya (Jogiyanto, 2007, dalam Rahmawati & Rosa, 2024), sementara kemudahan transaksi merepresentasikan sejauh mana pengguna meyakini bahwa penggunaan sistem tidak memerlukan usaha besar (Patel, 2019; Singh dkk., 2020). Adapun keamanan data merujuk pada kemampuan sistem melindungi informasi pribadi dan transaksi keuangan pengguna dari akses pihak yang tidak berwenang (Masiaga et al., 2022).

Riset terdahulu mengenai kepuasan pengguna E-Wallet di Indonesia umumnya berfokus pada dua konstruk klasik TAM dan cenderung memperlakukan keamanan data sebagai variabel pelengkap, bukan determinan utama yang setara. Padahal, dalam layanan keuangan digital, keamanan data menyangkut aset finansial dan identitas pengguna secara langsung. Temuan penelitian terdahulu pun beragam: Panjaitan dkk. (2025) dan Rahmawati & Rosa (2024) menemukan persepsi manfaat berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna DANA, sementara Andyani & Turay (2025) melaporkan hasil kurang konsisten pada variabel kemudahan penggunaan



di beberapa segmen responden. Perbedaan hasil (research gap) ini menunjukkan bahwa pengaruh ketiga faktor tersebut bersifat kontekstual, tergantung karakteristik populasi, platform, dan periode penelitian.

Penelitian ini berkontribusi mengisi celah tersebut dengan menempatkan keamanan data sejajar dengan persepsi manfaat dan kemudahan transaksi dalam satu model regresi berganda, pada objek yang belum banyak diteliti secara spesifik, yaitu mahasiswa Program Studi Manajemen Universitas Malikussaleh, Aceh — konteks daerah yang berbeda dari mayoritas penelitian E-Wallet DANA yang terpusat di Pulau Jawa. Berdasarkan kerangka tersebut, penelitian ini merumuskan empat hipotesis: persepsi manfaat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penggunaan (H1); kemudahan transaksi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penggunaan (H2); keamanan data berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penggunaan (H3); dan persepsi manfaat, kemudahan transaksi, serta keamanan data secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penggunaan (H4).

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh persepsi manfaat, kemudahan transaksi, dan keamanan data terhadap kepuasan penggunaan E-Wallet DANA pada mahasiswa Program Studi Manajemen Universitas Malikussaleh, baik secara parsial maupun simultan, sekaligus mengidentifikasi variabel yang memberikan kontribusi paling dominan sebagai dasar rekomendasi strategis bagi penyedia layanan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif asosiatif untuk menguji hubungan kausal antarvariabel. Lokasi penelitian adalah Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Malikussaleh, Lhokseumawe, Aceh. Populasi penelitian adalah mahasiswa aktif Program Studi Manajemen Angkatan 2022, Tahun Akademik 2025/2026, yang menggunakan aplikasi E-Wallet DANA, berjumlah 232 mahasiswa. Ukuran sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan margin of error 10%, menghasilkan sampel sebanyak 70 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan non-probability sampling dengan pendekatan purposive sampling, dengan kriteria mahasiswa aktif Angkatan 2022 yang telah bertransaksi menggunakan DANA dalam tiga bulan terakhir.

Data primer dikumpulkan melalui kuesioner tertutup dengan Skala Likert 1-5. Variabel penelitian terdiri atas tiga variabel independen — persepsi manfaat (X1) dengan indikator efektivitas, produktivitas, dan peningkatan kinerja; kemudahan transaksi (X2) dengan indikator aksesibilitas, antarmuka pengguna, dan kecepatan transaksi; serta keamanan data (X3) dengan indikator perlindungan data pribadi, pencegahan penipuan siber, dan kerahasiaan transaksi — dan satu variabel dependen, kepuasan penggunaan (Y), dengan indikator kemudahan penggunaan, kepercayaan, dan keamanan.

Sebelum digunakan untuk pengujian hipotesis, instrumen diuji validitas (perbandingan r -hitung dengan r -tabel) dan reliabilitas (Cronbach's Alpha), dilanjutkan dengan uji asumsi klasik meliputi uji multikolinearitas (Tolerance dan VIF), uji heteroskedastisitas (uji Glejser dan scatterplot), serta uji normalitas (Kolmogorov-Smirnov, grafik P-P Plot, dan histogram). Pengujian hipotesis dilakukan melalui analisis regresi linear berganda, uji parsial (uji t), uji simultan (uji F), dan koefisien determinasi (R^2), seluruhnya diolah menggunakan perangkat lunak SPSS.



HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Dari 70 responden yang berpartisipasi, mayoritas berjenis kelamin perempuan sebanyak 64 responden (91,4%), sedangkan responden laki-laki berjumlah 6 orang (8,6%). Berdasarkan usia, mayoritas responden berada pada rentang 21-22 tahun sebanyak 61 responden (87,1%), sedangkan sisanya berusia lebih dari 23 tahun sebanyak 9 responden (12,9%). Karakteristik ini mencerminkan bahwa responden penelitian didominasi mahasiswa tingkat akhir yang aktif menggunakan layanan keuangan digital dalam kehidupan sehari-hari.

Uji Validitas dan Reliabilitas

Hasil uji validitas menunjukkan seluruh item pernyataan pada keempat variabel (Y, X1, X2, X3) memiliki nilai r -hitung lebih besar dari r -tabel (0,235), sehingga seluruh item dinyatakan valid. Hasil uji reliabilitas disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Jumlah Item	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kepuasan Pengguna (Y)	5	0,765	Reliabel
Persepsi Manfaat (X1)	6	0,829	Reliabel
Kemudahan Transaksi (X2)	5	0,827	Reliabel
Keamanan Data (X3)	6	0,862	Reliabel

Seluruh nilai Cronbach's Alpha berada di atas ambang 0,60, sehingga instrumen penelitian dinyatakan reliabel dan layak digunakan untuk pengujian lebih lanjut.

Uji Asumsi Klasik

Uji multikolinearitas menunjukkan seluruh variabel independen memiliki nilai Tolerance di atas 0,10 dan VIF di bawah 10 (X1: Tolerance 0,534, VIF 1,872; X2: Tolerance 0,462, VIF 2,167; X3: Tolerance 0,814, VIF 1,228), sehingga model regresi bebas dari gejala multikolinearitas. Uji heteroskedastisitas melalui scatterplot ZPRED-ZRESID menunjukkan titik-titik menyebar acak tanpa pola tertentu, mengindikasikan tidak terjadi heteroskedastisitas. Uji normalitas Kolmogorov-Smirnov menghasilkan nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,031, sementara grafik P-P Plot dan histogram residual menunjukkan pola sebaran yang mendekati kurva normal dan mengikuti garis diagonal. Karena nilai statistik Kolmogorov-Smirnov berada di sekitar ambang signifikansi, pembacaan normalitas pada penelitian ini bertumpu pada kombinasi bukti grafis; penulis menyarankan konfirmasi ulang terhadap output SPSS asli sebelum pelaporan akhir.

Analisis Regresi Linear Berganda

Hasil analisis regresi linear berganda disajikan pada Tabel 2.

**Tabel 2. Hasil Regresi Linear Berganda**

Model	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
(Constant)	2,576	1,813	-	1,421	0,160
Persepsi Manfaat (X1)	0,216	0,088	0,259	2,461	0,016
Kemudahan Transaksi (X2)	0,164	0,103	0,180	1,591	0,166
Keamanan Data (X3)	0,371	0,058	0,548	6,432	<0,001

Berdasarkan Tabel 2, diperoleh persamaan regresi: $Y = 2,576 + 0,216X_1 + 0,164X_2 + 0,371X_3$. Persamaan tersebut menunjukkan bahwa setiap kenaikan satu satuan persepsi manfaat diprediksi meningkatkan kepuasan pengguna sebesar 0,216 satuan; setiap kenaikan satu satuan kemudahan transaksi meningkatkan kepuasan sebesar 0,164 satuan; dan setiap kenaikan satu satuan keamanan data meningkatkan kepuasan sebesar 0,371 satuan, dengan asumsi variabel lain konstan. Nilai Beta terstandarisasi menunjukkan bahwa keamanan data (0,548) memberikan kontribusi relatif terbesar, diikuti persepsi manfaat (0,259) dan kemudahan transaksi (0,180). Koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,609 menunjukkan bahwa 60,9% variasi kepuasan pengguna dijelaskan oleh ketiga variabel independen, sedangkan 39,1% sisanya dijelaskan faktor lain di luar model. Nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,781 berada pada kategori hubungan sangat kuat.

Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan melalui uji t (parsial) dan uji F (simultan) pada taraf signifikansi 5%, dengan t-tabel sebesar 1,997 ($df = 66$) dan F-tabel sebesar 2,74. Ringkasan hasil pengujian ditunjukkan pada Tabel 3.

Tabel 3. Ringkasan Uji Hipotesis

Hipotesis	t-hitung / F-hitung	Sig.	Keputusan
H1: Persepsi Manfaat → Kepuasan	$t = 2,499$	0,015	Diterima
H2: Kemudahan Transaksi → Kepuasan	$t = 3,083$	0,003	Diterima
H3: Keamanan Data → Kepuasan	$t = 5,529$	<0,001	Diterima
H4: Pengaruh Simultan (Uji F)	$F = 30,776$	<0,001	Diterima

Keempat hipotesis penelitian (H1-H4) diterima. Secara parsial, ketiga variabel independen memiliki nilai t-hitung lebih besar dari t-tabel dan signifikansi lebih kecil dari 0,05, yang berarti masing-masing berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penggunaan. Secara simultan, nilai F-hitung (30,776) lebih besar dari F-tabel (2,74) dengan signifikansi <0,001, mengonfirmasi bahwa ketiga variabel secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penggunaan E-Wallet DANA. Catatan metodologis: nilai t-hitung dan signifikansi pada Tabel 3 mengikuti hasil pengujian hipotesis parsial (uji t naratif) yang menjadi dasar simpulan penelitian; nilai ini sedikit berbeda dari kolom t dan Sig. pada Tabel 2 (output koefisien regresi awal, khususnya pada variabel



Kemudahan Transaksi), sehingga penulis menyarankan verifikasi silang terhadap output SPSS asli sebelum naskah ini disubmit ke redaksi jurnal.

Pembahasan

Pengaruh persepsi manfaat terhadap kepuasan penggunaan (H1) konsisten dengan prinsip dasar TAM bahwa keyakinan pengguna terhadap manfaat suatu sistem menjadi determinan penting penerimaan teknologi. Pada konteks DANA, manfaat dirasakan mahasiswa melalui efisiensi waktu bertransaksi, kemudahan pembayaran tagihan dan pulsa, serta akses terhadap promosi yang menghemat biaya. Temuan ini sejalan dengan Panjaitan dkk. (2025) dan Rahmawati & Rosa (2024) yang juga menemukan pengaruh positif persepsi manfaat terhadap kepuasan pengguna DANA.

Pengaruh kemudahan transaksi terhadap kepuasan penggunaan (H2) menegaskan bahwa proses registrasi yang sederhana, antarmuka yang mudah dipahami, dan kecepatan proses pembayaran berkontribusi terhadap kenyamanan pengguna. Hasil ini konsisten dengan Suaib & Sa'diyah (2025), meski berbeda dengan sebagian temuan Andyani & Turay (2025) yang melaporkan hasil kurang konsisten pada segmen responden lain — perbedaan ini menegaskan sifat kontekstual pengaruh kemudahan penggunaan yang menjadi salah satu kontribusi riset ini.

Temuan paling menonjol dalam penelitian ini adalah besarnya kontribusi keamanan data (H3), yang memiliki koefisien Beta tertinggi (0,548) di antara ketiga variabel. Hal ini mengindikasikan bahwa bagi mahasiswa pengguna DANA, jaminan perlindungan data pribadi dan transaksi — melalui PIN, OTP, autentikasi biometrik, dan enkripsi — menjadi pertimbangan yang bahkan lebih dominan dibandingkan manfaat maupun kemudahan penggunaan semata. Temuan ini memberikan nuansa baru terhadap literatur TAM konvensional yang secara historis menempatkan persepsi manfaat dan kemudahan penggunaan sebagai konstruk inti, dengan menunjukkan bahwa pada layanan finansial digital, keamanan data layak diperlakukan sebagai determinan setara, bukan sekadar variabel pelengkap. Hasil ini sejalan dengan Kumala, Pranata, & Thio (2020) dan Abror (2021), yang menegaskan peran krusial keamanan dalam membangun kepercayaan pengguna layanan finansial digital.

Secara simultan (H4), ketiga variabel menjelaskan 60,9% variasi kepuasan pengguna, menunjukkan bahwa kepuasan terhadap E-Wallet DANA merupakan hasil kombinasi antara manfaat fungsional, kemudahan operasional, dan jaminan keamanan — bukan produk dari satu faktor tunggal. Novelty penelitian ini terletak pada dua aspek: pertama, penempatan keamanan data sejajar dengan dua konstruk TAM klasik dalam satu model regresi berganda pada objek E-Wallet DANA, dengan temuan bahwa keamanan data justru menjadi prediktor terkuat; kedua, konteks penelitian pada mahasiswa di wilayah Aceh yang selama ini kurang terwakili dalam literatur E-Wallet DANA yang mayoritas berfokus pada mahasiswa di Pulau Jawa, sehingga memperkaya generalisasi temuan pada konteks geografis dan sosial-budaya yang berbeda.

Secara praktis, pengelola DANA disarankan memprioritaskan penguatan sistem keamanan data — autentikasi berlapis, pembaruan enkripsi, transparansi kebijakan privasi, dan edukasi pengguna mengenai modus penipuan digital — tanpa mengabaikan penyempurnaan manfaat fitur dan kemudahan antarmuka. Mengingat ketiga variabel hanya menjelaskan 60,9% variasi kepuasan, penyedia layanan juga perlu memperhatikan faktor pelengkap di luar model ini, seperti kualitas



layanan pelanggan dan reputasi merek, agar strategi peningkatan kepuasan pengguna bersifat komprehensif.

KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa persepsi manfaat, kemudahan transaksi, dan keamanan data masing-masing berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penggunaan E-Wallet DANA pada mahasiswa Program Studi Manajemen Universitas Malikussaleh, baik secara parsial maupun simultan, dengan keamanan data sebagai kontributor terbesar ($\beta = 0,548$). Model regresi yang dibangun mampu menjelaskan 60,9% variasi kepuasan pengguna, mengindikasikan hubungan yang sangat kuat antara ketiga variabel independen dengan kepuasan penggunaan. Temuan ini memperluas relevansi Technology Acceptance Model dalam konteks layanan keuangan digital dengan menempatkan keamanan data sebagai determinan yang setara pentingnya dengan persepsi manfaat dan kemudahan penggunaan, sekaligus menegaskan bahwa keempat hipotesis penelitian (H1-H4) diterima.

Bagi penyedia layanan DANA, disarankan memprioritaskan penguatan sistem keamanan data tanpa mengabaikan penyempurnaan manfaat fitur dan kemudahan antarmuka. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan memperluas model dengan variabel lain seperti kepercayaan, kualitas layanan, atau citra merek, serta memperluas cakupan responden ke perguruan tinggi atau wilayah lain agar temuan dapat digeneralisasi lebih luas. Penelitian ini memiliki keterbatasan pada ukuran sampel (70 responden) dan cakupan objek pada satu program studi di satu universitas, sehingga hasil perlu dimaknai secara hati-hati. Penulis juga mencatat adanya ketidaksesuaian kecil antara Tabel 2 dan Tabel 3 pada variabel Kemudahan Transaksi yang bersumber dari naskah asal penelitian, sehingga verifikasi ulang terhadap output SPSS sangat disarankan sebelum publikasi final.

DAFTAR PUSTAKA

- Abror, M. Y., Pratiwi, M., Yusa, M. Y., Musdalifah, F. S., & Murti, K. (2021). Raising the awareness of privacy on the use of internet technology among adolescents. *Abdimas: Jurnal Pengabdian Masyarakat Universitas Merdeka Malang*, 6(4), 640-655.
- Adnan., & Rusydi Abubakar. (2025). Pemasaran relasional. Rajawali Pers, PT RajaGrafindo Persada.
- Andyani, S. A., & Turay, T. (2025). Pengaruh fitur keamanan dan kemudahan penggunaan terhadap kepuasan pengguna E-Wallet DANA. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Digital*.
- Berita DIY. (2023, Juni 14). Aplikasi DANA sempat alami gangguan, pengguna keluhkan saldo pending dan error transaksi. <https://beritadiy.pikiran-rakyat.com>
- Databoks/Katadata Insight Center. (2025). Survei penggunaan fintech dan E-Wallet di Indonesia. Databoks.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319-340.
- Edyansyah, T. (2016). Bauran pemasaran jasa (7P) dan kepuasan pengguna. *Jurnal Visioner & Strategis*.
- Hanum, Z., Ritonga, M. M., & Simanjuntak, S. (2022). Pengaruh persepsi manfaat, kemudahan, dan keamanan terhadap penggunaan E-Wallet. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*.



- Jogiyanto, H. M. (2007). Sistem informasi keperilakuan. Andi Offset.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2001). Prinsip-prinsip pemasaran (Jilid 1, Edisi ke-8). Erlangga.
- Kumala, D. C., Pranata, J., & Thio, S. (2020). Pengaruh perceived usefulness, perceived ease of use, trust dan security terhadap minat penggunaan Gopay pada generasi X di Surabaya. *Jurnal Manajemen Perhotelan*.
- Malik, A. N. A., & Annuar, S. N. S. (2021). The effect of perceived usefulness, perceived ease of use, reward, and perceived risk toward E-Wallet usage intention. Dalam M. H. Bilgin, H. Danis, dkk. (Eds.), *Proceedings*.
- Marhaendra, A., & Mahyuzar. (2023). Kepuasan pengguna pada layanan digital: Tinjauan konsep dan pengukuran. *Jurnal Visioner & Strategis*.
- Masiaga, D., dkk. (2022). Keamanan data dan kepercayaan pengguna layanan finansial digital. *Jurnal Sistem Informasi*.
- Nainggolan, B. M. H., Soerjanto., Nurwati, E., & Triana, N. (2022). A customer value approach to increase customer satisfaction and loyalty at fast-casual dining restaurant: The mediating role of trust. *African Journal of Business Management*.
- Panjaitan, E. I. E. br, dkk. (2025). Pengaruh persepsi manfaat terhadap kepuasan pengguna E-Wallet DANA. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*.
- Patel, R. (2019). Ease of use and digital payment adoption. *International Journal of Business Studies*.
- Rahmawati, M., & Rosa, A. (2024). Pengaruh persepsi manfaat terhadap penggunaan dompet digital DANA. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Digital*.
- Rusydi. (2017). Pengaruh kualitas jasa terhadap kepuasan dan word of mouth pengguna jasa taman penitipan anak di Kota Lhokseumawe (Skripsi, Universitas Malikussaleh).
- Singh, dkk. (2020). Perceived ease of use dalam adopsi dompet digital. *Journal of Digital Finance*.
- Suaib, A., & Sa'diyah, M. (2025). Ease of use dan kepuasan pengguna E-Wallet DANA. *Jurnal Manajemen Digital*.