



Analisis Pengaruh Fitur Layanan, Keamanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pada Penggunaan Dompot Digital Di Kalangan Masyarakat Kota Lhokseumawe

Analysis Of The Influence Of Service Features, Security, And Customer Satisfaction On Loyalty In Digital Wallet Use Among The Lhokseumawe City Community

Wahyu Hidayat Harahap¹, Moch Heikal², Naufal Bachri³, Heriyana⁴

¹⁻⁴Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Malikussaleh

Email: wahyu.210410294.@mhs.unimal.ac.id¹, mohdheikal@unimal.ac.id², naufal.bachri@unimal.ac.id³, heriyana@unimal.ac.id⁴

Article Info

Article history:

Received : 29-03-2026

Revised : 01-04-2026

Accepted : 03-04-2026

Published : 05-04-2026

Abstract

This study aims to analyze the influence of Service Features, Security, and Customer Satisfaction on Loyalty in Digital Wallet Use among the Lhokseumawe City Community. The method used was a quantitative survey approach. Data were collected through questionnaires distributed to 105 respondents selected using a purposive sampling technique. Data analysis was performed using Multiple Linear Regression and hypothesis testing. The results showed that only the Security variable (X2) had a positive and significant effect on loyalty. The Service Features variable (X1) did not affect loyalty with a coefficient of 0.227. The Security variable (X2) had a positive and significant effect on loyalty with a coefficient of 0.273. Furthermore, the Customer Satisfaction variable (X3) also did not affect loyalty with a coefficient of -0.070. The findings of this study indicate that security is the primary factor driving people to remain loyal to digital wallets, while the availability of service features and customer satisfaction levels are not yet strong enough to foster loyalty.

Keywords: Service Features, Security, Customer Satisfaction

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Fitur Layanan, Keamanan, Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pada Penggunaan Dompot Digital Di Kalangan Masyarakat Kota Lhokseumawe. Metode yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan survei. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang dibagikan kepada 105 responden yang dipilih dengan teknik pengambilan sampel *purposive sampling*. Analisis data dilakukan menggunakan Regresi Linier Berganda dan juga pengujian hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hanya variabel Keamanan (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas. Variabel Fitur Layanan (X1) tidak mempengaruhi Loyalitas dengan koefisien (0.227), Kemudian variabel keamanan (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas dengan koefisien (0,273), selanjutnya untuk Variabel Kepuasan Pelanggan (X3) juga tidak mempengaruhi Loyalitas dengan koefisien (-0,070). Temuan penelitian ini mengindikasikan bahwa aspek keamanan menjadi faktor utama yang mendorong masyarakat untuk tetap setia menggunakan dompet digital, sedangkan keberadaan fitur layanan dan tingkat kepuasan pelanggan belum cukup kuat dalam membentuk loyalitas.

Kata Kunci: Fitur Layanan, Keamanan, Kepuasan Pelanggan



PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital yang semakin pesat telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan masyarakat, termasuk dalam aktivitas ekonomi dan sistem transaksi keuangan. Kehadiran internet sebagai sarana pendukung teknologi telah mendorong terciptanya berbagai inovasi dalam layanan keuangan digital yang memudahkan masyarakat dalam melakukan transaksi secara cepat dan efisien. Salah satu inovasi yang berkembang pesat adalah financial technology (fintech), yaitu pemanfaatan teknologi dalam sistem keuangan yang memungkinkan transaksi dilakukan secara digital tanpa harus menggunakan uang tunai (Valeria, 2020). Fenomena ini mendorong terbentuknya konsep *cashless society*, yaitu masyarakat yang semakin terbiasa melakukan transaksi non-tunai melalui berbagai platform digital.

Perkembangan fintech di Indonesia juga ditandai dengan semakin luasnya penggunaan layanan pembayaran digital seperti *e-wallet*, *e-banking*, *e-money*, QR Code, dan QRIS yang memberikan kemudahan dalam aktivitas transaksi (Maulidah et al., 2022). Dompot digital atau *e-wallet* merupakan layanan elektronik yang memungkinkan pengguna menyimpan dana dan melakukan berbagai transaksi secara non-tunai, seperti pembayaran belanja, pembelian tiket, hingga pembayaran tagihan secara online maupun offline (Riadi, 2022). Kemudahan, kecepatan, serta berbagai promo yang ditawarkan menjadikan layanan digital payment semakin diminati oleh masyarakat dari berbagai kalangan.

Seiring meningkatnya penggunaan internet di Indonesia, popularitas dompet digital juga terus mengalami peningkatan. Berdasarkan survei Populix tahun 2024 terhadap 1.000 responden, beberapa aplikasi *e-wallet* yang paling banyak digunakan oleh masyarakat Indonesia antara lain GoPay, DANA, OVO, ShopeePay, dan LinkAja. Tingginya penggunaan aplikasi tersebut menunjukkan bahwa masyarakat semakin terbiasa menggunakan sistem pembayaran digital dalam berbagai aktivitas ekonomi. Hal ini juga menunjukkan bahwa digital payment telah menjadi bagian penting dalam ekosistem ekonomi digital di Indonesia.

Perkembangan teknologi finansial tidak hanya terjadi di kota-kota besar, tetapi juga mulai berkembang di kota-kota menengah seperti Kota Lhokseumawe. Fenomena ini terlihat dari meningkatnya penggunaan dompet digital oleh masyarakat baik untuk kebutuhan sehari-hari maupun aktivitas usaha. Penelitian Meutia et al. (2024) menunjukkan bahwa pelaku UMKM di Lhokseumawe mulai memanfaatkan digital payment sebagai bagian dari implementasi konsep *smart city* yang mendukung transaksi yang lebih cepat, aman, dan efisien. Selain itu, Saragih et al. (2025) menemukan bahwa aplikasi DANA menjadi salah satu dompet digital yang banyak digunakan oleh masyarakat Lhokseumawe karena kemudahan penggunaan serta keamanan transaksinya.

Dalam perkembangan layanan dompet digital, loyalitas pengguna menjadi aspek penting yang perlu diperhatikan oleh penyedia layanan. Loyalitas pengguna mencerminkan komitmen konsumen untuk terus menggunakan suatu layanan secara konsisten meskipun tersedia berbagai alternatif lain di pasar. Loyalitas ini biasanya terbentuk melalui pengalaman positif pengguna terhadap layanan yang diberikan, seperti kemudahan penggunaan, keamanan transaksi, serta kepuasan terhadap fitur yang tersedia (Sinulingga et al., 2024). Ketika pengguna merasakan manfaat dan kenyamanan dari suatu layanan, mereka cenderung akan terus menggunakan serta merekomendasikannya kepada orang lain.



Salah satu faktor yang dapat memengaruhi loyalitas pengguna adalah fitur layanan yang tersedia dalam aplikasi dompet digital. Fitur layanan yang inovatif, mudah digunakan, serta mampu memenuhi kebutuhan pengguna dapat meningkatkan pengalaman penggunaan aplikasi. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa fitur layanan seperti kemudahan transaksi, integrasi dengan platform e-commerce, serta sistem reward dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pengguna (Latief, 2023). Namun demikian, beberapa penelitian juga menunjukkan bahwa fitur layanan tidak selalu menjadi faktor dominan dalam mempengaruhi loyalitas pengguna, karena pengguna juga mempertimbangkan faktor lain seperti promosi dan rekomendasi sosial (Ramadhani & Nasir, 2024).

Selain fitur layanan, faktor keamanan juga menjadi aspek penting dalam penggunaan dompet digital. Mengingat layanan ini berkaitan dengan pengelolaan data keuangan dan informasi pribadi, pengguna cenderung memilih aplikasi yang memiliki sistem keamanan yang terpercaya. Sistem keamanan seperti enkripsi data, autentikasi ganda, serta perlindungan privasi dianggap mampu meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap layanan digital (Safitry & Trihandoyo, 2024). Penelitian sebelumnya juga menunjukkan bahwa tingkat keamanan yang baik dapat meningkatkan kepercayaan serta loyalitas pengguna dalam menggunakan layanan dompet digital.

Faktor lain yang berperan penting dalam membentuk loyalitas pengguna adalah kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan hasil evaluasi pengguna terhadap pengalaman mereka dalam menggunakan suatu layanan digital, termasuk kemudahan penggunaan, kualitas layanan, serta manfaat yang diperoleh (Setiawan et al., 2022). Beberapa penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan memiliki pengaruh positif terhadap loyalitas pengguna dompet digital. Namun demikian, terdapat hasil penelitian yang menunjukkan temuan berbeda, di mana kepuasan pelanggan tidak selalu berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pengguna dalam beberapa konteks tertentu (Dewi & Ramli, 2023).

Berdasarkan berbagai penelitian sebelumnya, masih terdapat kesenjangan penelitian terutama terkait kajian loyalitas pengguna dompet digital di kota-kota menengah seperti Lhokseumawe. Sebagian besar penelitian masih berfokus pada kota-kota besar di Indonesia, sehingga kajian yang secara spesifik meneliti faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pengguna dompet digital di wilayah tersebut masih terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh fitur layanan, keamanan, dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pengguna dompet digital di Kota Lhokseumawe. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi akademik dalam pengembangan literatur mengenai perilaku pengguna layanan keuangan digital serta memberikan rekomendasi praktis bagi penyedia layanan dompet digital dalam meningkatkan loyalitas pengguna.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei yang bertujuan untuk menganalisis pengaruh fitur layanan, keamanan, dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pengguna dompet digital. Penelitian dilaksanakan di Kota Lhokseumawe, Provinsi Aceh, dengan objek penelitian yaitu masyarakat yang menggunakan layanan dompet digital seperti DANA, OVO, GoPay, ShopeePay, dan LinkAja dalam aktivitas transaksi sehari-hari. Populasi penelitian adalah seluruh masyarakat Kota Lhokseumawe yang menggunakan layanan dompet digital. Teknik pengambilan sampel menggunakan non-probability sampling dengan pendekatan purposive sampling (Sugiyono, 2021), yaitu responden yang memenuhi kriteria tertentu, antara lain



berdomisili di Kota Lhokseumawe, memiliki akun dompet digital, dan pernah melakukan transaksi menggunakan dompet digital lebih dari satu kali. Penentuan jumlah sampel mengacu pada rumus Hair et al. (2020) yaitu 5–10 kali jumlah indikator penelitian. Dengan jumlah indikator sebanyak 17 item pernyataan, maka jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 105 responden.

Data yang digunakan terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner tertutup kepada responden dengan menggunakan skala Likert lima tingkat, sedangkan data sekunder diperoleh dari berbagai sumber literatur seperti buku, jurnal ilmiah, serta publikasi yang relevan dengan topik penelitian. Variabel yang dianalisis dalam penelitian ini meliputi Fitur Layanan (X1), Keamanan (X2), Kepuasan Pelanggan (X3), dan Loyalitas Pengguna (Y). Analisis data dilakukan menggunakan analisis regresi linear berganda dengan bantuan program SPSS. Sebelum dilakukan analisis regresi, data terlebih dahulu diuji melalui uji validitas dan reliabilitas, serta uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas. Selanjutnya, pengujian hipotesis dilakukan melalui uji koefisien determinasi (R^2), uji parsial (uji t), dan uji simultan (uji F) untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dalam penelitian ini."

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Laki-laki	27	25,7%
Perempuan	78	74,3%
Total	105	100%

Sumber: Diolah dari Data Primer, 2025

Berdasarkan hasil penelitian yang datanya diolah pada tahun 2025 dan ditampilkan pada Tabel 1. diketahui bahwa responden masyarakat Lhokseumawe dengan jenis kelamin Laki-laki berjumlah 27 orang atau setara dengan 25,7% sedangkan responden perempuan berjumlah 78 orang atau 74,3%.

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Frekuensi	Persentase
18-25	27	25,71%
26-30	26	24,76%
31-40	26	24,76%
41-50	26	24,76%
Total	105	100.00%

Sumber: Diolah dari Data Primer, 2025

Berdasarkan Tabel 2. di atas dapat diperoleh informasi bahwa sebagian besar responden yaitu: usia 18-25 tahun sebanyak 27 responden atau (25,71%). Usia 26-30 tahun memiliki 26 responden atau (24,76%). Usia 31-40 tahun memiliki 26 responden atau (24,76%) dan usia 41-50 tahun memiliki 26 responden atau (24,76%) responden.



Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Frekuensi	Persentase
Pelajar/Mahasiswa	32	30,48%
PNS/ASN	18	17,14%
Pegawai Swasta	26	24,76%
Wiraswasta	21	20,00%
Lain-lain	8	7,62%
Total	105	100,00%

Sumber: Diolah dari Data Primer, 2025

Berdasarkan Tabel 3. sebagian besar responden merupakan pelajar/mahasiswa sebanyak 32 orang (30,48%), diikuti oleh pegawai swasta sebanyak 26 orang (24,76%), wiraswasta sebanyak 21 orang (20,00%), dan PNS/ASN sebanyak 18 orang (17,14%). Sementara itu, responden dengan kategori pekerjaan lain-lain berjumlah 8 orang (7,62%). Total responden dalam penelitian ini adalah 105 orang.

Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Usaha

Penghasilan	Frekuensi	Persentase
GoPay	18	17,14%
OVO	18	17,14%
DANA	18	17,14%
ShopeePay	17	16,19%
LinkAja	17	16,19%
Lainnya	17	16,19%
Total	105	100%

Sumber: Peneliti (Data diolah, 2025)

Berdasarkan Tabel 4. dari total 105 responden, aplikasi GoPay, OVO, dan DANA masing-masing digunakan oleh 18 responden (17,14%), sedangkan ShopeePay, LinkAja, dan kategori lainnya masing-masing digunakan oleh 17 responden (16,19%). Secara keseluruhan, distribusi penggunaan aplikasi dompet digital relatif merata di antara responden.

Tabel 5. Karakteristik Berdasarkan Lama Penggunaan Dompet Digital

Lama Penggunaan	Frekuensi	Persentase
< 6 bulan	27	25,71%
6-12 bulan	26	24,76%
1-2 tahun	26	24,76%
> 2 tahun	26	24,76%
Total	105	100,00%

Sumber: Peneliti (Data diolah, 2025)

Berdasarkan Tabel 5. dari total 105 responden, sebanyak 27 orang (25,71%) telah menggunakan dompet digital kurang dari 6 bulan. Sementara itu, responden dengan lama penggunaan 6–12 bulan, 1–2 tahun, dan lebih dari 2 tahun masing-masing berjumlah 26 orang (24,76%). Secara keseluruhan, distribusi lama penggunaan dompet digital pada responden relatif merata.



Hasil Uji Validitas

Tabel 6. Uji Validitas Variabel

No	Variabel Indikator	R Hasil	R Tabel	Keterangan
1.	Loyalitas (Y)			
	Indikator 1	0.740	0.184	Valid
	Indikator 2	0.604	0.184	Valid
	Indikator 3	0.694	0.184	Valid
	Indikator 4	0.572	0.184	Valid
	Indikator 5	0.862	0.184	Valid
2.	Fitur Layanan (X ₁)			
	Indikator 1	0.716	0.184	Valid
	Indikator 2	0.762	0.184	Valid
	Indikator 3	0.782	0.184	Valid
	Indikator 4	0.743	0.184	Valid
	Indikator 5	0.408	0.184	Valid
3.	Keamanan (X ₂)			
	Indikator 1	0.818	0.184	Valid
	Indikator 2	0.787	0.184	Valid
	Indikator 3	0.879	0.184	Valid
	Indikator 4	0.819	0.184	Valid
4.	Kepuasan Pelanggan (X ₃)			
	Indikator 1	0.751	0.184	Valid
	Indikator 2	0.824	0.184	Valid
	Indikator 3	0.858	0.184	Valid

Sumber : Peneliti (Data Diolah, 2025)

Berdasarkan hasil uji validitas koefisiensi korelasi, yang ditunjukkan dalam bagian pertanyaan sebelumnya dalam tabel 6. Semua item pertanyaan dapat dianggap valid setelah mengetahui bahwa setiap item pertanyaan yang berhubungan dengan masing-masing variabel memiliki nilai rhitung lebih besar dari rtabel.

Hasil Uji Reliabilitas

Tabel 7. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's alpha	Keterangan
Loyalitas (Y)	0.738	Reliabel
Fitur Layanan (X ₁)	0.695	Reliabel
Keamanan (X ₂)	0.843	Reliabel
Kepuasan Pelanggan (X ₃)	0.737	Reliabel

Dengan nilai alfa Cronbach lebih dari 0,60, setiap variabel dianggap dapat diandalkan, seperti yang ditunjukkan dalam hasil uji reliabilitas, yang dapat dilihat di tabel 7. di atas.



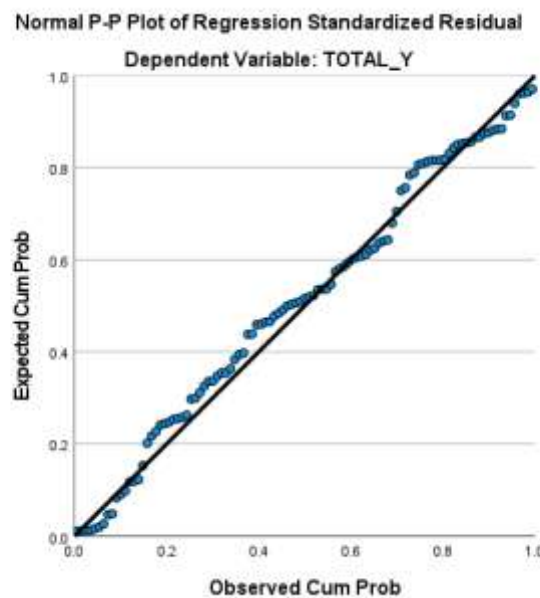
Hasil Uji Normalitas

Tabel 8. Hasil Uji one sample kolmogorov-smirnov

N		105
<i>Normal Parameters^{a,b}</i>	<i>Mean</i>	.0000000
	<i>Std. Deviation</i>	2.86765500
<i>Most Extreme Differences</i>	<i>Absolute</i>	.068
	<i>Positive</i>	.046
	<i>Negative</i>	-.068
<i>Test Statistic</i>		.068
<i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>		.200 ^d
<i>a. Test distribution is Normal.</i>		
<i>b. Calculated from data.</i>		
<i>c. Lilliefors Significance Correction.</i>		

Berdasarkan hasil uji normalitas menggunakan One-Sample Kolmogorov Smirnov Test, diperoleh h nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,200 yang lebih besar dari tingkat signifikansi 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa data residual terdistribusi normal, sehingga hipotesis nol (H₀) yang menyatakan bahwa data berdistribusi normal dapat diterima. Dengan demikian, asumsi normalitas residual dalam model regresi telah terpenuhi, yang berarti model layak untuk digunakan dalam analisis lebih lanjut.

Hasil uji normalitas setelah analisis statistik ditunjukkan dalam tabel berikut:



Berdasarkan Gambar diatas, menunjukkan bahwa titik-titik menyebar dan mendekati garis diagonal yang berarti bahwa model regresi berdistribusi secara normal.



Hasil Pengujian Multikoleniaritas

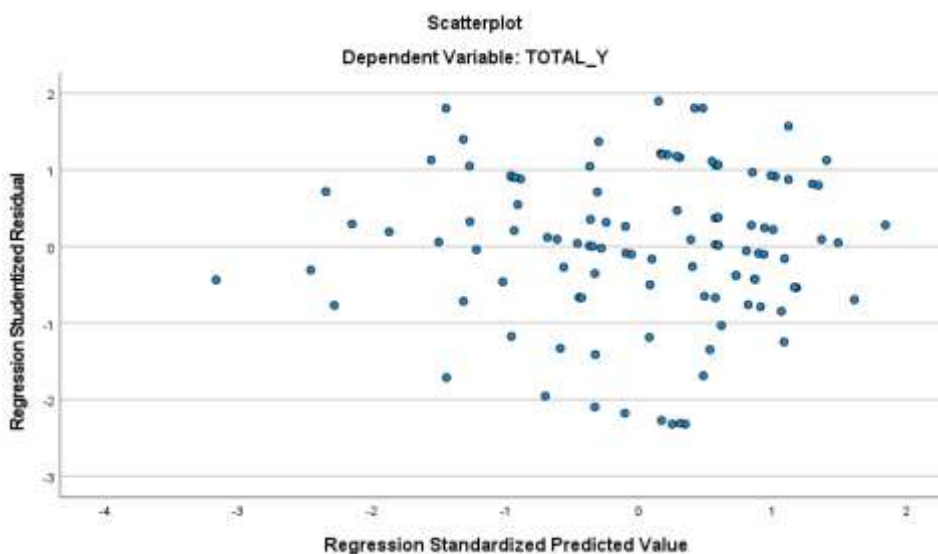
Tabel 9. Pengujian Multikoleniaritas

Model		Collinearity Statistics	
1.	(constant)	Tolerance	VIF
	Fitur Layanan	0.997	1.003
	Keamanan	0.999	1.001
	Kepuasan Pelanggan	0.996	1.004
a. Dependent Variable: Loyalitas			
Sumber : Hasil Penelitian, diolah (2025)			

Sumber : Hasil Penelitian, diolah (2025)

Dari Tabel 9. di atas terlihat bahwa korelasi antara Fitur Layanan memiliki nilai tolerance sebesar 0,997 dan VIF sebesar 1,003; korelasi antara Keamanan memiliki nilai tolerance sebesar 0,999 dan VIF sebesar 1,001, korelasi antara Kepuasan Pelanggan memiliki nilai tolerance sebesar 0,996 dan VIF sebesar 1,004. Hasil di atas menunjukkan nilai VIF < 10 dan tolerance > 0,1 dan tidak terjadi hubungan yang signifikan antara variabel bebas serta disimpulkan tidak terjadi gejala multikoleniaritas.

Hasil Uji Heteroskedastisitas



Sumber: Diolah dari Data primer, 2025

Berdasarkan Gambar 4.2, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas dalam penelitian ini. Hal ini berdasarkan gambar grafik dimana titik-titik yang ada dalam grafik tidak membentuk pola tertentu yang jelas dan titik-titik tersebut tersebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y.



Hasil Analisis Data

Tabel 10. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	sig
	B	Std. Error	Beta		
1 (constant)	10.720	3.245		3.298	.001
Fitur Layanan	.227	.125	.171	1.815	.073
Keamanan	.273	.091	.280	2.987	.004
Kepuasan Pelanggan	-.070	.102	-.065	-.692	.491

a. Dependent Variable: Loyalitas
 Sumber : Hasil penelitian (2025) diolah

Sumber: Diolah dari Data primer, 2025

Berdasarkan Tabel 10 di atas persamaan dalam penelitian ini ditulis sebagai berikut :

$$Y = 10.720 + 0,227X_1 + 0,273 X_2 + -0,070 X_3$$

Dari hasil persamaan regresi linier berganda dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

1. Konstanta sebesar 10.720 menunjukkan bahwa jika variabel Fitur Layanan (X1), Keamanan (X2), dan Kepuasan Pelanggan (X3) dianggap konstan, maka Loyalitas (Y) bernilai 10.720.
2. Koefisien regresi Fitur Layanan (X1) sebesar 0,227 menunjukkan bahwa Fitur Layanan berpengaruh positif terhadap Loyalitas, sehingga setiap peningkatan Fitur Layanan akan meningkatkan Loyalitas sebesar 0,227.
3. Koefisien regresi Keamanan (X2) sebesar 0,273 menunjukkan bahwa Keamanan berpengaruh positif terhadap Loyalitas, sehingga setiap peningkatan Keamanan akan meningkatkan Loyalitas sebesar 0,273.
4. Koefisien regresi Kepuasan Pelanggan (X3) sebesar -0,070 menunjukkan bahwa Kepuasan Pelanggan berpengaruh negatif terhadap Loyalitas, sehingga setiap peningkatan Kepuasan Pelanggan akan menurunkan Loyalitas sebesar 0,070.

Hasil Pengujian Hipotesis

Tabel 11. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R2)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.333 ^a	.111	.085	2.90993

b. Dependent Variable: Loyalitas
 Sumber: Hasil Penelitian diolah (2025)

Sumber: Data Primer yang diolah, 2025

Berdasarkan Tabel 11. diperoleh nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,333 yang menunjukkan adanya hubungan positif antara variabel independen dengan loyalitas, namun kekuatan hubungan tersebut tergolong lemah. Selanjutnya, nilai R² sebesar 0,111 mengindikasikan bahwa variabel independen dalam model hanya mampu menjelaskan 11,1% variasi loyalitas, sementara sisanya sebesar 88,9% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak tercakup dalam model



penelitian. Nilai Adjusted R² sebesar 0,085 semakin menegaskan bahwa kontribusi variabel independen terhadap loyalitas masih rendah setelah disesuaikan dengan jumlah variabel dan sampel penelitian.

Tabel 12. Hasil Uji t Parsial

Model	Unstandardized coefficients		Standardized coefficients	t	sig
	B	Std. Error	beta		
1 (constant)	10.702	3.245		3.298	.001
Fitur Layanan	.227	.125	.171	1.815	.073
Keamanan	.273	.091	.280	2.987	.004
Kepuasan Pelanggan	-.070	.102	-.065	-.692	.491

a. Dependent variable: Loyalitas
 Sumber: Hasil Penelitian diolah (2025)

Sumber: Data Primer yang diolah, 2025

Hasil uji parsial yang tercantum dalam Tabel 12. Uji t digunakan untuk menilai pengaruh setiap variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial. Hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel Fitur Layanan (X1) tidak memberikan pengaruh signifikan dengan nilai *t hitung* sebesar 1.815 dengan nilai signifikansi 0,073 (>0,05). Keamanan (X2) memberikan pengaruh signifikan dengan *t hitung* 2.987 dengan signifikansi 0,004 (< 0,05). Pada variabel Kepuasan Pelanggan (X3) tidak memiliki pengaruh positif/signifikan karena *t hitung* sebesar -,692 dengan signifikansi 0,491 (> 0,05).

Hasil Pengujian Uji Simultan (F)

Tabel 13. Hasil Pengujian Simultan (F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
	Regression	106.724	3	35.575	4.201	.008 ^b
	Residual	855.238	101	8.468		
	Total	961.962	104			

a. Dependent Variable: Loyalitas
 b. Predictors: (Constant), Fitur Layanan, Keamanan, Kepuasan Pelanggan
 Sumber: Hasil Penelitian diolah (2025)

Sumber: Data Primer yang diolah, 2025

Berdasarkan hasil uji simultan (Uji F) yang ditampilkan pada Tabel 13. diketahui bahwa variabel Fitur Layanan (X1), Keamanan (X2), dan Kepuasan Pelanggan (X3) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen yaitu Loyalitas. Hal ini ditunjukkan oleh nilai F hitung sebesar 4,201 dengan nilai signifikansi sebesar 0,008, yang lebih kecil dari tingkat signifikansi 0,05. Dengan demikian, hipotesis yang menyatakan bahwa ketiga variabel independen secara simultan berpengaruh terhadap loyalitas diterima.

Temuan ini mengindikasikan bahwa meskipun secara parsial terdapat variabel yang tidak berpengaruh signifikan (Fitur Layanan dan Kepuasan Pelanggan), namun ketika diuji secara



bersama-sama dengan variabel Keamanan, ketiganya mampu menjelaskan variasi loyalitas pengguna dompet digital di Kota Lhokseumawe.

Pengaruh Fitur Layanan Terhadap Loyalitas

Fitur Layanan (X1) terbukti tidak memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Loyalitas pada penggunaan dompet digital di kalangan masyarakat Kota Lhokseumawe. Hasil uji t menunjukkan bahwa variabel Fitur Layanan (X1) tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap Loyalitas dengan hasil t hitung sebesar 1.815 dan nilai sig sebesar 0.073 ($> 0,05$). Dengan kata lain, keberadaan fitur layanan yang ditawarkan aplikasi *e-wallet* belum mampu menjadi faktor penentu utama dalam meningkatkan loyalitas pengguna.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Hidayat et al., (2023) yang menemukan bahwa meskipun Fitur Layanan seperti kemudahan transaksi, kelengkapan menu, dan kecepatan akses telah tersedia, faktor tersebut tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas. Hal serupa juga ditunjukkan oleh (Nalendra et al., 2022), yang menyatakan bahwa loyalitas pengguna lebih dipengaruhi oleh promosi dan rekomendasi sosial dibandingkan fitur layanan. Selain itu, (Hamizar et al., 2024) menegaskan bahwa persepsi terhadap fitur layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas, karena pengguna lebih tertarik pada insentif eksternal seperti *cashback* dan diskon.

Pengaruh Keamanan Terhadap Loyalitas

Sementara itu, Keamanan (X2) terbukti memberikan pengaruh signifikan terhadap Loyalitas pada penggunaan dompet digital di kalangan masyarakat kota Lhokseumawe. Hasil uji t menunjukkan bahwa variabel keamanan (X2) memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian dengan hasil t hitung sebesar 2.987 dan nilai signifikansi 0,004 ($< 0,05$). Dengan kata lain, semakin tinggi tingkat keamanan yang dirasakan pengguna, semakin besar pula kecenderungan mereka untuk tetap setia menggunakan aplikasi dompet digital.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Sholekhah et al., (2025) yang menyatakan bahwa sistem keamanan yang baik, seperti autentikasi ganda dan perlindungan data, meningkatkan rasa percaya dan kenyamanan pengguna sehingga mendorong loyalitas. Demikian pula, Olivia et al., (2023) menegaskan bahwa fitur keamanan berupa enkripsi data dan verifikasi berlapis berpengaruh signifikan terhadap loyalitas, terutama di kalangan mahasiswa yang lebih sadar risiko digital.

Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas

Begitu juga dengan Kepuasan Pelanggan (X3) terbukti tidak memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Loyalitas pada penggunaan dompet digital di kalangan masyarakat Kota Lhokseumawe. Hasil uji t menunjukkan bahwa variabel Kepuasan Pelanggan (X3) tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap Loyalitas dengan hasil t hitung sebesar -.692 dan nilai sig sebesar 0.491 ($> 0,05$). Dengan kata lain, meskipun kepuasan pelanggan sering dianggap sebagai faktor penting dalam membentuk loyalitas, pada konteks penelitian ini kepuasan tidak cukup kuat secara statistik untuk memengaruhi keputusan pengguna dalam menggunakan aplikasi *e-wallet* secara berulang.

Ketidaksignifikanan pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas dapat dijelaskan melalui karakteristik konsumen di wilayah penelitian. Masyarakat Kota Lhokseumawe cenderung



lebih responsif terhadap faktor eksternal seperti promosi, diskon, dan rekomendasi sosial dibandingkan dengan pengalaman kepuasan semata. Hal ini sejalan dengan temuan (Hidayat et al., 2023) dan (Diva & Anshori, 2024) yang menegaskan bahwa loyalitas pengguna *e-wallet* lebih banyak dipengaruhi oleh insentif dan dorongan sosial daripada kepuasan layanan.

KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa hanya variabel Keamanan (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas. Variabel Fitur Layanan (X1) tidak mempengaruhi Loyalitas dengan koefisien (0,227), Kemudian variabel keamanan (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas dengan koefisien (0,273), selanjutnya untuk Variabel Kepuasan Pelanggan (X3) juga tidak mempengaruhi Loyalitas dengan koefisien (-0,070). Temuan penelitian ini mengindikasikan bahwa aspek keamanan menjadi faktor utama yang mendorong masyarakat untuk tetap setia menggunakan dompet digital, sedangkan keberadaan fitur layanan dan tingkat kepuasan pelanggan belum cukup kuat dalam membentuk loyalitas.

DAFTAR PUSTAKA

- Dewi, N. P. K., & Ramli, A. H. (2023). E-Service Quality, E-Trust dan E-Customer Satisfaction Pada E-Customer Loyalty dari Penggunaan E-Wallet OVO. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 11(2), 321–338. <https://doi.org/10.37641/jimkes.v11i2.2000>
- Diva, M., & Anshori, M. I. (2024). Penggunaan E-Wallet Sebagai Inovasi Transaksi Digital: Literatur Review. *MULTIPLE: Journal of Global and Multidisciplinary*, 2(6), 1991–2002.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2020). *Multivariate Data Analysis* (8th ed.). Pearson Education.
- Hamizar, A., Nacikit, M. R., & Holle, M. H. (2024). Perilaku Adopsi Cashless Sebagai Dampak Insentif Keuangan (Cashback, Diskon & Program Loyalitas). 2(1), 49–59.
- Hidayat, F., Riono, S. B., Kristiana, A., & Mulyani, I. D. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Inovasi Produk terhadap Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan. 1(3), 214–231.
- Latief, F. F. (2023). Aspek Kemudahan Kegunaan Fitur Layanan dan Cashback Terhadap Keputusan Penggunaan Gopay. *Jurnal Manajemen STIE Muhammadiyah Palopo*, 9(1), 84. <https://doi.org/10.35906/jurman.v9i1.1566>
- Maulidah, H., Krisdiyawati, K., & Utami, E. U. S. (2022). Peran Financial Technology Berbasis Digital Payment System E-Wallet dalam Meningkatkan Literasi Keuangan. *Owner*, 6(4), 3324–3332. <https://doi.org/10.33395/owner.v6i4.1105>
- Meutia, S., Sofyan, D. K., & Maulana, T. (2024). Identification of MSMEs' Decision in Using Digital Payment as Part of the Smart City Concept Implementation in Lhokseumawe City. *PENA TEKNIK: Jurnal Ilmiah Ilmu-Ilmu Teknik*, 9(2), 89–100. https://doi.org/10.51557/pt_jiit.v9i2.2898
- Nalendra, A. R. A., Winarno, S. H., & Priadi, A. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening. 10(1).
- Olivia, B., Irine, P., Tahir, M., Ayu, N., Cholili, D. Y., Mulaikah, D., Batsul, A., & Septian, M. (2023). Implementasi Kriptografi Pada Keamanan Data Menggunakan Algoritma Advance Encryption Standard (AES). 11(2), 167–174.



- Ramadhani, D. R., & Nasir, M. (2024). Pengaruh Kemudahan, Fitur Layanan dan Gaya Hidup Terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi E-Wallet Dana Pada Mahasiswa Perguruan Tinggi Muhammadiyah. 7, 9207–9223.
- Riadi, M. (2022). Dompot Digital (E-Wallet) - Sistem, Jenis dan Penggunaan. <https://www.kajianpustaka.com/2022/04/dompot-digital-e-wallet.html>
- Safitry, J., & Trihandoyo, A. (2024). Analisis Faktor-Faktor Keamanan Yang Mempengaruhi Dompot Digital di JABODETABEK. *IKRA-ITH Informatika: Jurnal Komputer Dan Informatika*, 8(2), 146–155. <https://doi.org/10.37817/ikraith-informatika.v8i2.2974>
- 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>
- Setiawan, A., Maria, B., Endriyati, F. E., & ... (2022). Model Kepuasan Pengguna Aplikasi E-Wallet Dana. *Jurnal ...*, 6(4), 6865–6874.
- Sholekhah, A. M., Yacob, S., & Ekasari, N. (2025). Pengaruh Kemudahan, Keamanan, dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pengguna E-Wallet Dana di Kota Jambi. *Jurnal Media Akademik*, 3(8).
- Sinulingga, N. A. B., Ginting, P., Sembiring, B. K. F., & Silalahi, A. S. (2024). A study intention, implementation and adoption of e-wallet in Indonesia. *Journal of Infrastructure, Policy and Development*, 8(11), 1–18. <https://doi.org/10.24294/jipd.v8i11.8857>
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Valeria, F. (2020). “Cashless Society” di Indonesia Risiko dan Tantangan. *Center For Digital Society*, April, 1–16.