

STUDI EMPIRIS TENTANG PENGARUH FAKTOR KEAMANAN DAN LAYANAN DUKUNGAN
TERHADAP EMOSI PENGGUNA PLATFORM E-WALLET

Muhammad Naufal Pranatiaz¹, Widarto Rachbini²
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta
E-mail: 2410116032@mahasiswa.upnvj.ac.id

ABSTRACT

*This study aims to explore the influence of **security and support service** on **emotion** among e-wallet users. Using a quantitative approach, data were collected from 100 respondents through an online questionnaire. The findings reveal that both independent variables, security and support service, have a significant impact on emotion, with a coefficient of determination (R^2) of 31.4%. The validity and reliability tests show that all indicators are valid and reliable. This research emphasizes the importance of enhancing transaction security and improving the quality of support services to foster a positive emotional experience for e-wallet users.*

Keywords: Security, Support Service, Emotion, E-wallet.

ABSTRACT

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi pengaruh **security** dan **support service** terhadap **emotion** pada pengguna platform e-wallet. Dengan pendekatan kuantitatif, data dikumpulkan dari 100 responden melalui kuesioner online. Hasil analisis menunjukkan bahwa kedua variabel independen, security dan support service, berpengaruh signifikan terhadap emotion dengan nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 31.4%. Hasil uji validitas dan reliabilitas menunjukkan bahwa semua indikator valid dan reliabel. Penelitian ini memberikan rekomendasi bagi penyedia layanan e-wallet untuk meningkatkan keamanan transaksi dan kualitas layanan pendukung guna meningkatkan pengalaman emosional pengguna.

Keywords: Security, Support Service, Emotion, E-wallet.

Article History

Received: Juni 2025

Reviewed: Juni 2025

Published: Juni 2025

Plagiarism Checker No
235

Prefix DOI :

[10.8734/Kohesi.v1i2.36](https://doi.org/10.8734/Kohesi.v1i2.365)[5](https://doi.org/10.8734/Kohesi.v1i2.365)

Copyright : Author

Publish by : Kohesi



This work is licensed
under a [Creative
Commons Attribution-
NonCommercial 4.0
International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

PENDAHULUAN

Pesatnya perkembangan teknologi digital telah mendorong perubahan signifikan dalam cara masyarakat melakukan transaksi keuangan. Salah satu inovasi yang paling menonjol adalah platform dompet digital atau e-wallet, yang menawarkan kemudahan, efisiensi, dan kepraktisan. Seiring dengan meningkatnya adopsi e-wallet, keamanan transaksi dan kualitas layanan menjadi faktor yang semakin penting dalam mempertahankan kepercayaan pengguna terhadap platform ini.

Security, atau keamanan transaksi, menjadi perhatian utama pengguna e-wallet. Keamanan yang baik mencakup perlindungan data pribadi, pencegahan kebocoran informasi, dan jaminan transaksi yang bebas dari risiko penipuan. Kepercayaan pengguna terhadap keamanan platform secara langsung memengaruhi tingkat kenyamanan dan loyalitas mereka.

Platform yang tidak mampu menyediakan tingkat keamanan yang memadai akan kesulitan mempertahankan basis penggunaanya.

Selain keamanan, kualitas **support service** atau layanan pendukung memainkan peran penting dalam pengalaman pengguna. Layanan yang responsif, informatif, dan profesional dapat membantu menyelesaikan masalah teknis, meningkatkan kepuasan pengguna, serta memperkuat hubungan antara pengguna dan platform. Dengan adanya dukungan layanan yang baik, pengguna merasa lebih dihargai dan cenderung mempertahankan hubungan jangka panjang dengan platform tersebut.

Pengalaman emosional atau **emotion** pengguna selama menggunakan e-wallet menjadi indikator penting kesuksesan platform. Ketika pengguna merasa nyaman dan puas secara emosional, mereka tidak hanya lebih cenderung menggunakan platform secara berulang, tetapi juga merekomendasikannya kepada orang lain. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh **security** dan **support service** terhadap **emotion** pengguna e-wallet, dengan harapan dapat memberikan wawasan strategis bagi pengelola platform dalam meningkatkan pengalaman pengguna mereka.

TINJAUAN PUSTAKA

1. Security

Security mencerminkan tingkat perlindungan yang dirasakan pengguna terhadap data pribadi dan transaksi mereka. Menurut Putri et al. (2023), keamanan transaksi yang baik dapat meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap platform e-wallet.

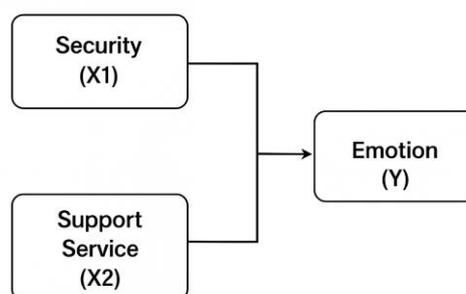
2. Support Service

Support service mengacu pada responsivitas dan kualitas dukungan yang diberikan oleh penyedia layanan kepada pengguna. Wijaya & Prasetyo (2022) menemukan bahwa layanan dukungan yang baik meningkatkan kepuasan dan loyalitas pengguna.

3. Emotion

Emotion mencakup reaksi emosional yang dirasakan pengguna selama dan setelah menggunakan layanan e-wallet. Susanto et al. (2022) menjelaskan bahwa faktor keamanan dan kualitas layanan berkontribusi besar terhadap pengalaman emosional pengguna.

KERANGKA KONSEPTUAL



Gambar 1. Diagram Konsep



Kerangka konseptual penelitian ini menggambarkan hubungan antara **security (X1)** dan **support service (X2)** terhadap **emotion (Y)** pengguna e-wallet. Kedua variabel independen ini dihipotesiskan memiliki pengaruh positif terhadap variabel dependen.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain survei untuk menganalisis pengaruh **security** dan **support service** terhadap **emotion** pada pengguna e-wallet. Data dikumpulkan dari 100 responden yang dipilih melalui metode purposive sampling, dengan kriteria bahwa responden telah menggunakan e-wallet selama minimal 3 bulan terakhir. Instrumen penelitian berupa kuesioner online yang menggunakan skala Likert 5 poin, dari 1 (sangat tidak setuju) hingga 5 (sangat setuju). Variabel **security (X1)** diukur dengan tiga indikator, yaitu keamanan data pribadi, perlindungan transaksi, dan risiko penipuan. Variabel **support service (X2)** mencakup kualitas dukungan, kecepatan respons, dan profesionalisme layanan, sedangkan variabel **emotion (Y)** meliputi kenyamanan, kepuasan, dan keterikatan emosional terhadap platform.

Analisis data dilakukan dengan uji validitas dan reliabilitas untuk memastikan instrumen penelitian dapat diandalkan. Selanjutnya, regresi linier berganda digunakan untuk menguji hubungan antara variabel independen (**security** dan **support service**) terhadap variabel dependen (**emotion**). Uji koefisien determinasi digunakan untuk mengukur sejauh mana variabel independen memengaruhi emotion, sedangkan uji normalitas dilakukan untuk memastikan data memenuhi asumsi analisis yang digunakan.

HASIL PEMBAHASAN

Tabel 1. Hasil Analisis Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
x1.1	100	1	5	4.17	.766
x1.2	100	3	5	4.26	.645
x1.3	100	3	5	4.37	.630
Security	100	2.67	5.00	4.2667	.57051
x2.1	100	2	5	4.11	.777
x2.2	100	2	5	4.02	.778
x2.3	100	2	5	3.98	.816
SupportService	100	2.33	5.00	4.0367	.67983



y1	100	1	5	3.51	1.105
y2	100	2	5	4.08	.800
y3	100	1	5	3.88	.891
Emotion	100	1.67	5.00	3.8233	.76754
Totalx1	100	8.00	15.00	12.8000	1.71152
Totalx2	100	7.00	15.00	12.1100	2.03948
Totally	100	5.00	15.00	11.4700	2.30263
Valid N (listwise)	100				

Penelitian ini melibatkan sebanyak 100 responden dengan pengisian data yang lengkap, sehingga jumlah data yang valid adalah 100. Data diperoleh menggunakan skala Likert dengan rentang nilai dari 1 (sangat tidak setuju) hingga 5 (sangat setuju). Hasil statistik deskriptif menunjukkan nilai minimum dan maksimum bervariasi dari 1 hingga 5, yang mengindikasikan adanya beragam persepsi dari responden terhadap pernyataan-pernyataan dalam kuesioner.

Variabel Security (X1):

Variabel **security** terdiri dari tiga item pernyataan, yaitu X1.1, X1.2, dan X1.3. Hasil deskriptif menunjukkan:

- X1.1 memiliki nilai rata-rata sebesar **4.17** dengan standar deviasi **0.766**.
- X1.2 memiliki nilai rata-rata sebesar **4.26** dengan standar deviasi **0.645**.
- X1.3 memiliki nilai rata-rata sebesar **4.37** dengan standar deviasi **0.630**.

Nilai rata-rata keseluruhan untuk variabel **security (TotalX1)** adalah **12.80** dengan standar deviasi **1.71**. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi responden terhadap keamanan berada pada kategori **sangat baik**, dengan tingkat variasi jawaban yang cukup rendah.

Variabel Support Service (X2):

Variabel **support service** diukur melalui tiga indikator, yaitu X2.1, X2.2, dan X2.3. Hasil deskriptif menunjukkan:

- X2.1 memiliki nilai rata-rata sebesar **4.11** dengan standar deviasi **0.777**.



- X2.2 memiliki nilai rata-rata sebesar **4.02** dengan standar deviasi **0.778**.
- X2.3 memiliki nilai rata-rata sebesar **3.98** dengan standar deviasi **0.816**.

Nilai rata-rata keseluruhan untuk variabel **support service (TotalX2)** adalah **12.11** dengan standar deviasi **2.03**. Ini mengindikasikan bahwa kualitas layanan pendukung dinilai **baik** oleh responden, meskipun terdapat variasi jawaban yang lebih besar dibanding variabel **security**.

Variabel Emotion (Y):

Variabel **emotion** mencakup tiga indikator, yaitu Y1, Y2, dan Y3. Berdasarkan hasil deskriptif:

- Y1 memiliki nilai rata-rata sebesar **3.51** dengan standar deviasi **1.105**.
- Y2 memiliki nilai rata-rata sebesar **4.08** dengan standar deviasi **0.800**.
- Y3 memiliki nilai rata-rata sebesar **3.88** dengan standar deviasi **0.891**.

Nilai rata-rata keseluruhan untuk variabel **emotion (TotalY)** adalah **11.47** dengan standar deviasi **2.30**. Hal ini menunjukkan bahwa pengalaman emosional responden terhadap platform berada pada kategori **baik**, meskipun terdapat variasi jawaban yang lebih besar dibandingkan kedua variabel lainnya.

Hasil statistik deskriptif menunjukkan bahwa responden memiliki persepsi positif terhadap variabel **security**, **support service**, dan **emotion**. Nilai rata-rata ketiga variabel berada di atas 3.5, menandakan tingkat persetujuan yang baik dari responden terhadap indikator-indikator yang diukur. Variasi jawaban responden lebih tinggi pada variabel **emotion**, yang mencerminkan adanya pengalaman emosional yang lebih beragam di antara responden. Secara keseluruhan, penelitian ini mengindikasikan bahwa keamanan transaksi dan layanan pendukung memiliki kontribusi yang penting terhadap pengalaman emosional pengguna e-wallet.

Tabel 2. Uji Validitas Variabel

Variabel	Indikator	R Hitung	R Tabel	Keterangan
Security	X1.1	0,812	0,197	Valid
	X1.2	0,852	0,197	Valid
	X1.3	0,856	0,197	Valid
Support Service	X2.1	0,878	0,197	Valid
	X2.2	0,883	0,197	Valid
	X2.3	0,820	0,197	Valid
Emotion	Y1	0,822	0,197	Valid
	Y2	0,829	0,197	Valid
	Y3	0,821	0,197	Valid



Uji validitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana setiap indikator pada instrumen penelitian mampu mengukur konstruk atau variabel yang dituju. Pengujian dilakukan menggunakan korelasi Pearson antara skor masing-masing indikator dengan total skor variabel. Suatu indikator dinyatakan valid apabila nilai korelasinya (**R Hitung**) lebih besar dari **R Tabel**. Berdasarkan jumlah responden sebanyak 100 orang, nilai **R Tabel** pada tingkat signifikansi 5% adalah sebesar **0,197**.

Variabel Security (X1):

Variabel ini terdiri dari tiga indikator, yaitu X1.1, X1.2, dan X1.3. Hasil uji validitas menunjukkan:

- X1.1 memiliki nilai korelasi sebesar **0,812**.
- X1.2 memiliki nilai korelasi sebesar **0,852**.
- X1.3 memiliki nilai korelasi sebesar **0,856**.

Seluruh nilai korelasi lebih besar dari **R Tabel (0,197)**, sehingga semua indikator pada variabel **security** dinyatakan valid. Hal ini mengindikasikan bahwa ketiga indikator mampu secara sah mengukur konstruk keamanan dalam penelitian ini.

Variabel Support Service (X2):

Variabel ini terdiri dari tiga indikator, yaitu X2.1, X2.2, dan X2.3. Hasil uji validitas menunjukkan:

- X2.1 memiliki nilai korelasi sebesar **0,878**.
- X2.2 memiliki nilai korelasi sebesar **0,883**.
- X2.3 memiliki nilai korelasi sebesar **0,820**.

Ketiga nilai korelasi jauh di atas nilai **R Tabel (0,197)**, sehingga seluruh indikator variabel **support service** dinyatakan valid. Hasil ini menunjukkan bahwa indikator-indikator tersebut mampu mengukur persepsi responden terhadap kualitas layanan dukungan secara tepat.

Variabel Emotion (Y):

Variabel ini terdiri dari tiga indikator, yaitu Y1, Y2, dan Y3. Berdasarkan hasil uji validitas:

- Y1 memiliki nilai korelasi sebesar **0,822**.
- Y2 memiliki nilai korelasi sebesar **0,829**.
- Y3 memiliki nilai korelasi sebesar **0,821**.



Semua nilai korelasi melebihi **R Tabel (0,197)**, menandakan bahwa indikator-indikator pada variabel **emotion** valid dan layak digunakan untuk mengukur pengalaman emosional pengguna.

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh indikator pada variabel **security**, **support service**, dan **emotion** valid. Ini berarti bahwa setiap indikator memiliki kemampuan yang baik dalam mengukur konstruk yang dituju dalam penelitian ini. Semua indikator dapat digunakan dalam analisis lebih lanjut.

Tabel 3. Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	N of Items	Keterangan
Security	0,763	3	Realibel
Support Service	0,824	3	Realibel
Emotion	0,749	3	Realibel

Uji reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana instrumen atau kuesioner yang digunakan dapat memberikan hasil yang konsisten dan stabil dalam mengukur variabel-variabel yang diteliti. Pengujian dilakukan dengan menggunakan nilai **Cronbach's Alpha**, di mana suatu variabel dinyatakan **reliabel** apabila nilai Cronbach's Alpha berada di atas **0,70**.

Interpretasi:

1. Variabel Security

Variabel ini terdiri dari 3 item pernyataan. Hasil uji reliabilitas menunjukkan nilai Cronbach's Alpha sebesar **0,763**, yang berarti berada di atas batas minimal 0,70. Hal ini menunjukkan bahwa item-item dalam variabel ini memiliki konsistensi internal yang baik. Dengan demikian, instrumen yang digunakan untuk mengukur persepsi responden terhadap *Security* dapat dikatakan **reliabel**.

2. Variabel Support Service

Variabel ini terdiri dari 3 item pernyataan dengan nilai Cronbach's Alpha sebesar **0,824**. Nilai ini termasuk dalam kategori **sangat baik**, karena menunjukkan konsistensi internal yang tinggi antar item. Oleh karena itu, instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel *Support Service* dapat dipercaya dan **reliabel**.



3. Variabel Emotion

Variabel *Emotion* juga terdiri dari 3 item pernyataan dan memiliki nilai Cronbach's Alpha sebesar **0,749**. Nilai ini berada di atas ambang batas 0,70, yang berarti instrumen ini memiliki tingkat reliabilitas yang **cukup baik** dan dapat digunakan untuk mengukur emosi responden secara konsisten.

Secara keseluruhan, seluruh variabel yang diuji dalam penelitian ini memiliki nilai Cronbach's Alpha di atas 0,70. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen atau kuesioner yang digunakan untuk mengukur variabel *Security*, *Support Service*, dan *Emotion* telah memenuhi kriteria reliabilitas. Oleh karena itu, instrumen yang digunakan dapat dikatakan **konsisten, stabil, dan layak** untuk digunakan dalam proses analisis lebih lanjut dalam penelitian ini.

Tabel 4.1 Uji Koefisien Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.561 ^a	.314	.300	.64205

a. Predictors: (Constant), SupportService, Security

Tabel Model Summary memperlihatkan hasil dari analisis regresi yang mengevaluasi pengaruh dua variabel independen, yaitu **Support Service** dan **Security**, terhadap variabel dependen (misalnya *Emotion* jika mengacu dari tabel sebelumnya).

- **R (0,561):**

Nilai ini menunjukkan kekuatan hubungan antara variabel independen dan variabel dependen. Nilai **R sebesar 0,561** menunjukkan adanya hubungan positif yang **cukup kuat** antara *Support Service* dan *Security* terhadap variabel dependen.

- **R Square (0,314):**

Nilai ini menunjukkan bahwa **31,4%** variasi pada variabel dependen dapat dijelaskan oleh *Support Service* dan *Security*. Sisanya sebesar **68,6%** dipengaruhi oleh faktor lain di luar model ini.

- **Adjusted R Square (0,300):**

Nilai ini adalah versi yang telah disesuaikan dari R Square dengan mempertimbangkan jumlah prediktor dalam model. Nilai sebesar **0,300** masih menunjukkan bahwa model cukup stabil dan proporsional dalam menjelaskan variabel dependen.



- **Std. Error of the Estimate (0,64205):**

Nilai ini menunjukkan rata-rata kesalahan prediksi dari model regresi. Dengan standar error sebesar **0,642**, model memiliki tingkat kesalahan prediksi yang tergolong **sedang**.

Hipotesis:

- **H₀ (Hipotesis nol):** Tidak ada pengaruh signifikan dari *Support Service* dan *Security* terhadap variabel dependen.
- **H₁ (Hipotesis alternatif):** Ada pengaruh signifikan dari *Support Service* dan *Security* terhadap variabel dependen.

Catatan: Untuk menguji signifikansi hipotesis secara lengkap, perlu dilihat **tabel ANOVA** dan **tabel koefisien**. Namun, berdasarkan nilai R Square dan hubungan yang terbentuk, arah hipotesis H₁ sudah terlihat kuat secara deskriptif.

Hasil model summary menunjukkan bahwa *Support Service* dan *Security* memberikan kontribusi terhadap variabel dependen dengan nilai R Square sebesar **31,4%**, yang berarti model ini menjelaskan sepertiga dari variasi yang ada. Hubungan antara variabel independen dan dependen tergolong cukup kuat, dan model regresi yang digunakan cukup proporsional berdasarkan nilai Adjusted R Square. Dengan demikian, **variabel-variabel independen ini memiliki pengaruh yang cukup berarti**, meskipun ada faktor lain di luar model yang juga memengaruhi variabel dependen.

Tabel 4.2 Uji Stimulam (Uji F)

ANOVA ^a						
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	g.	Si
Regression	18.338	2	9.169	22.243		.000 ^b
Residual	39.986	97	.412			
Total	58.323	99				

a. Dependent Variable: Emotion

b. Predictors: (Constant), SupportService, Security

Tabel ANOVA memperlihatkan hasil analisis varians yang digunakan untuk menilai pengaruh simultan dari variabel independen, yaitu **Support Service** dan **Security**, terhadap variabel dependen **Emotion**.



Interpretasi Hasil ANOVA:

- **Sum of Squares (Regression) = 18.338:**
Menunjukkan jumlah variasi dari variabel *Emotion* yang dapat dijelaskan oleh model regresi, yaitu oleh variabel *Support Service* dan *Security*.
- **Sum of Squares (Residual) = 39.986:**
Menggambarkan variasi dalam data *Emotion* yang **tidak dapat dijelaskan** oleh model regresi atau merupakan kesalahan/error dari model.
- **Total Sum of Squares = 58.323:**
Merupakan total variasi dari variabel *Emotion*, yang merupakan penjumlahan dari nilai regresi dan residual.
- **F = 22.243:**
Nilai ini merupakan hasil dari uji F, yang digunakan untuk menilai apakah model secara keseluruhan signifikan dalam menjelaskan variasi pada variabel dependen.
- **Sig. (Signifikansi) = < 0.001:**
Nilai signifikansi yang sangat kecil (di bawah 0,05) mengindikasikan bahwa **model regresi signifikan secara statistik**, atau dengan kata lain, ada pengaruh simultan dari variabel independen terhadap variabel dependen.

Hipotesis:

- **H₀ (Hipotesis nol):** Tidak terdapat dampak yang signifikan dari *Support Service* dan *Security* terhadap *Emotion*.
- **H₁ (Hipotesis alternatif):** Terdapat dampak yang signifikan dari *Support Service* dan/atau *Security* terhadap *Emotion*.

Berdasarkan hasil uji ANOVA, diperoleh nilai F sebesar **22.243** dengan tingkat signifikansi **< 0.001**. Karena nilai signifikansi jauh di bawah batas 0,05, maka **H₀ ditolak dan H₁ diterima**. Artinya, secara simultan, variabel **Support Service** dan **Security** memiliki **pengaruh yang signifikan** terhadap variabel **Emotion**. Dengan demikian, model regresi yang digunakan dalam penelitian ini layak untuk dianalisis lebih lanjut.



Tabel 4.3 Uji t (Koefisien Regresi)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	.546	.508		1.076	.285
Security	.417	.135	.310	3.100	.003
SupportService	.371	.113	.329	3.285	.001

a. Dependent Variable: Emotion

Tabel Koefisien menggambarkan hasil dari analisis regresi linear ganda antara variabel dependen **Emotion** dan dua variabel independen, yaitu **Security** dan **Support Service**.

Interpretasi Koefisien:

1. Konstanta (Constant):

- Nilai konstanta sebesar **0.546** menunjukkan bahwa jika tidak ada pengaruh dari variabel *Security* dan *Support Service*, maka nilai dasar dari variabel *Emotion* adalah sebesar 0.546.
- Nilai signifikansi sebesar **0.285** (> 0.05) menunjukkan bahwa konstanta tidak signifikan secara statistik, namun tetap diperlukan dalam model persamaan regresi.

2. Security:

- Koefisien regresi sebesar **0.417** berarti bahwa setiap peningkatan satu satuan pada variabel *Security* akan meningkatkan skor *Emotion* sebesar 0.417, dengan asumsi variabel lainnya tetap konstan.
- Nilai **t** sebesar **3.100** dengan nilai signifikansi **0.003** (< 0.05) menunjukkan bahwa pengaruh variabel *Security* terhadap *Emotion* adalah **positif dan signifikan secara statistik**.

3. Support Service:

- Koefisien regresi sebesar **0.371** menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan pada variabel *Support Service* akan meningkatkan skor *Emotion* sebesar 0.371, dengan asumsi variabel lainnya tetap.



- o Nilai **t sebesar 3.285** dengan nilai signifikansi **0.001** (< 0.05) menunjukkan bahwa pengaruh variabel *Support Service* terhadap *Emotion* juga **positif dan signifikan secara statistik**.

Hipotesis:

- **Hipotesis 1:** Ada pengaruh positif dan signifikan dari *Security* terhadap *Emotion*.
- **Hipotesis 2:** Ada pengaruh positif dan signifikan dari *Support Service* terhadap *Emotion*.

Berdasarkan hasil analisis regresi linear ganda, kedua variabel independen yaitu *Security* dan *Support Service* memiliki **pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Emotion**, yang ditunjukkan oleh nilai signifikansi masing-masing < 0.05 . Dengan demikian, **hipotesis nol (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif (H_1) diterima**. Artinya, baik *Security* maupun *Support Service* dapat digunakan sebagai prediktor yang valid dalam meningkatkan *Emotion* responden.

Tabel 5. Uji Normalitas

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Security	.160	100	.000	.916	100	.000
SupportService	.142	100	.000	.933	100	.000
Emotion	.121	100	.001	.957	100	.002

a. Lilliefors Significance Correction

Hipotesis Uji Normalitas:

- **Hipotesis Nol (H_0):** Data berasal dari populasi yang berdistribusi normal.
- **Hipotesis Alternatif (H_1):** Data tidak berasal dari populasi yang berdistribusi normal.

Interpretasi Hasil Uji Normalitas:

Kolmogorov-Smirnov

- **Security:** Nilai statistik = 0.160 dengan signifikansi < 0.001 → karena $p < 0.05$, maka H_0 ditolak. Artinya, data **Security** tidak berdistribusi normal.
- **Support Service:** Nilai statistik = 0.142 dengan signifikansi < 0.001 → H_0 ditolak. Data **Support Service** tidak berdistribusi normal.
- **Emotion:** Nilai statistik = 0.121 dengan signifikansi 0.001 → H_0 ditolak. Data **Emotion** tidak berdistribusi normal.

Shapiro-Wilk

- **Security:** Nilai statistik = 0.916 dengan signifikansi < 0.001 → $p < 0.05$, maka H_0 ditolak. Data **Security** tidak berdistribusi normal.



- **Support Service:** Nilai statistik = 0.933 dengan signifikansi $< 0.001 \rightarrow H_0$ ditolak. Data **Support Service** tidak berdistribusi normal.
- **Emotion:** Nilai statistik = 0.957 dengan signifikansi 0.002 $\rightarrow H_0$ ditolak. Data **Emotion** tidak berdistribusi normal.

KESIMPULAN

Hasil studi menunjukkan bahwa **layanan dukungan (SupportService)** dan **keamanan (Security)** memiliki pengaruh yang signifikan terhadap **emosi pengguna** dalam penggunaan suatu layanan digital. Temuan ini menegaskan bahwa kedua aspek tersebut memegang peranan penting dalam membentuk pengalaman emosional pengguna terhadap layanan yang diberikan. Analisis regresi menunjukkan bahwa sebagian besar variasi dalam emosi pengguna dapat dijelaskan oleh seberapa baik layanan dukungan dan keamanan yang dirasakan oleh pengguna. Artinya, peningkatan kualitas dalam aspek dukungan dan keamanan akan langsung berkontribusi terhadap peningkatan emosi positif pengguna terhadap layanan digital tersebut.

Secara terpisah, hasil pengujian statistik menunjukkan bahwa baik Security maupun SupportService memberikan pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap emosi pengguna, dengan tingkat signifikansi yang sangat kuat. Hal ini mengindikasikan bahwa pengguna akan merasa lebih tenang, nyaman, dan puas apabila merasa didukung secara memadai serta merasa aman dalam menggunakan layanan digital.

Namun demikian, hasil uji normalitas menunjukkan bahwa data dari seluruh variabel tidak berdistribusi normal, sehingga disarankan untuk mempertimbangkan penggunaan metode analisis non-parametrik atau melakukan transformasi data pada penelitian selanjutnya guna memastikan validitas dan reliabilitas hasil analisis.

Dengan demikian, penelitian ini memberikan wawasan bahwa upaya peningkatan kualitas layanan dukungan dan penguatan sistem keamanan merupakan strategi kunci dalam membangun pengalaman emosional positif pengguna. Hal ini menjadi dasar strategis bagi pengembang atau penyedia layanan digital untuk fokus pada peningkatan aspek keamanan dan dukungan pelanggan demi tercapainya loyalitas serta kepuasan yang berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Putri, P. A., Prasetyo, S. A., & Ageng, A. S. R. (2023). Analisis pengaruh keamanan dan kemudahan dalam penggunaan e-wallet GoPay. *Prosiding Seminar Nasional Teknologi Informasi dan Bisnis*.
- Susanto, E., Nugroho, Y., & Wulandari, D. (2022). Pengaruh kualitas layanan, keamanan, dan pengalaman pengguna terhadap kepuasan pelanggan aplikasi marketplace. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Digital*, 4(2), 55-68.
- Wijaya, R., & Prasetyo, S. (2022). Peran interaktivitas platform digital dalam meningkatkan kepuasan konsumen. *Jurnal Riset Bisnis Digital*, 3(1), 10-20.
- Alghazali, M., & Doni, A. H. (2023). Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pengguna dompet digital LinkAja Syariah. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*.
- Bilqis, U., & Fietroh, M. N. (2024). Dompet digital DANA: Kepuasan pengguna melalui peran kualitas layanan, persepsi kemudahan dan keamanan. *Proceeding of Student Conference*, 2(5),