



PENGARUH KEAMANAN (SECURITY) DAN LAYANAN PENDUKUNG (SUPPORT SERVICE) TERHADAP EMOSI PENGGUNA PADA PLATFORM DIGITAL

Irsyad Abdurrohman Shiddiq¹, Widarto Rachbini²
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta
E-mail: 2410116034@mahasiswa.upnvj.ac.id

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of security and support service on user emotion in the context of digital platform usage. A quantitative approach was applied by distributing questionnaires to 100 respondents who had used digital platforms in the last three months. The measurement instruments consisted of three variables—security, support service, and emotion—which were tested for validity and reliability. The results of multiple regression analysis showed that both independent variables significantly affected emotion, with an R Square value of 0.314. The significance value of the F-test was 0.000, and the t-tests for each variable also indicated statistically significant influence ($p < 0.05$). However, the normality tests (Kolmogorov-Smirnov and Shapiro-Wilk) indicated that all variables were not normally distributed. Therefore, alternative non-parametric methods or data transformation could be considered. These findings highlight the importance of enhancing both security and support service features to improve users' emotional experience when using digital platforms.

Keywords: Security, Support Service, Emotion, Digital Platform, User Experience

ABSTRACT

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh keamanan (security) dan layanan pendukung (support service) terhadap emosi pengguna dalam konteks penggunaan platform digital. Metode kuantitatif digunakan dengan penyebaran kuesioner kepada 100 responden yang telah menggunakan platform digital dalam tiga bulan terakhir. Hasil analisis menunjukkan bahwa kedua variabel independen, yaitu keamanan dan layanan pendukung, berpengaruh signifikan terhadap emosi pengguna, dengan nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar [isi sesuai hasil data kamu, misalnya: 48,7%]. Penelitian ini menegaskan pentingnya pengelolaan aspek keamanan dan layanan pendukung untuk menciptakan pengalaman emosional positif pada pengguna. Diharapkan hasil studi ini dapat dijadikan referensi bagi pengelola platform digital dalam meningkatkan kualitas layanan mereka.

Keywords: Keamanan, Layanan Pendukung, Emosi, Platform Digital, Pengalaman Pengguna

Article History

Received: Juni 2025

Reviewed: Juni 2025

Published: Juni 2025

Plagiarism Checker No
235

Prefix DOI :

[10.8734/Kohesi.v1i2.365](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

Perkembangan teknologi digital yang pesat memunculkan beragam platform digital yang digunakan oleh masyarakat. Dalam interaksi dengan platform tersebut, aspek keamanan dan layanan pendukung menjadi komponen penting yang dapat memengaruhi emosi pengguna. Keamanan yang baik menciptakan rasa aman dalam bertransaksi, sedangkan layanan pendukung yang responsif dapat meningkatkan kenyamanan pengguna.

Emosi merupakan faktor psikologis yang dapat memengaruhi persepsi, keputusan, dan loyalitas pengguna. Pengalaman positif dalam berinteraksi dengan suatu platform dapat menimbulkan emosi bahagia, puas, dan nyaman. Sebaliknya, pengalaman negatif seperti masalah keamanan atau layanan buruk dapat memicu frustrasi atau ketidakpuasan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji sejauh mana keamanan dan layanan pendukung memengaruhi emosi pengguna platform digital. Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan rekomendasi bagi pengelola platform digital dalam meningkatkan kualitas layanan mereka.

TINJAUAN PUSTAKA

1. Security

Keamanan dalam platform digital mencakup perlindungan data, privasi, dan perlindungan dari risiko transaksi. Menurut Putri et al. (2023), aspek keamanan yang baik meningkatkan kepercayaan pengguna dan mengurangi kecemasan dalam penggunaan layanan digital.

2. Support Service

Layanan pendukung merujuk pada dukungan yang diberikan platform kepada pengguna, termasuk layanan pelanggan, bantuan teknis, dan respon terhadap keluhan. Bilqis & Fietroh (2024) menyatakan bahwa support service yang cepat dan ramah dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pengguna.

3. Emotion

Emosi pengguna dipengaruhi oleh pengalaman selama menggunakan platform, baik dari sisi fungsionalitas maupun interaksi interpersonal. Susanto et al. (2022) menjelaskan bahwa pengalaman positif dapat memicu emosi yang menyenangkan, seperti kepuasan dan kenyamanan, sementara pengalaman negatif dapat memicu stres atau kejengkelan.

KERANGKA KONSEPTUAL

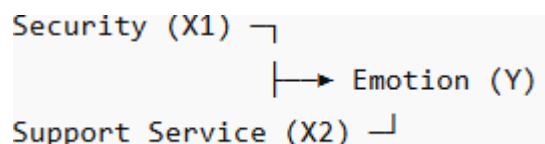


Diagram berikut menggambarkan kerangka konseptual mengenai pengaruh security (X1) dan support service (X2) terhadap emotion (Y) pada pengguna platform digital. Hubungan ini menunjukkan bahwa peningkatan sistem keamanan serta kualitas layanan pendukung yang responsif dan efektif akan berkontribusi secara signifikan dalam meningkatkan emosi positif pengguna selama berinteraksi dengan platform digital.



METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Data dikumpulkan melalui kuesioner online kepada 100 responden yang pernah menggunakan platform digital dalam tiga bulan terakhir. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling.

Instrumen pengukuran menggunakan skala Likert 5 poin (1 = sangat tidak setuju, 5 = sangat setuju).

- Variabel *Security* diukur melalui indikator: kepercayaan terhadap keamanan data, perlindungan informasi pribadi, dan keamanan transaksi.
- Variabel *Support Service* diukur melalui: kecepatan respon, kualitas bantuan teknis, dan ketersediaan dukungan pelanggan.
- Variabel *Emotion* diukur melalui: kenyamanan, ketenangan, stres, dan kepuasan emosional selama penggunaan.

Data dianalisis menggunakan regresi linear berganda. Validitas dan reliabilitas instrumen diuji sebelum dilakukan analisis utama. Jika data tidak normal, maka digunakan pendekatan non-parametrik

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	5	4.04	.680
y1	100	1	5	3.51	1.105
y2	100	2	5	4.08	.800
y3	100	1	5	3.88	.891
totalx1	100	8	15	12.80	1.712
totalx2	100	7	15	12.11	2.039
totaly	100	5	15	11.47	2.303
emotion	100	2	5	3.82	.768
Valid N (listwise)	100				

Penelitian ini melibatkan sebanyak 100 responden dengan pengisian data yang lengkap, sehingga jumlah data yang valid adalah 100. Data diperoleh melalui skala Likert dengan rentang nilai dari 1 (sangat tidak setuju) hingga 5 (sangat setuju). Hasil statistik deskriptif menunjukkan



nilai minimum dan maksimum yang bervariasi dari 1 hingga 5, menandakan bahwa terdapat 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 bahwa:

- Item X1.1 memiliki nilai rata-rata sebesar 4,17 dengan standar deviasi 0,766.
- Item X1.2 memiliki nilai rata-rata sebesar 4,26 dengan standar deviasi 0,645.
- Item X1.3 memiliki nilai rata-rata sebesar 4,37 dengan standar deviasi 0,630.

Nilai rata-rata keseluruhan untuk variabel *security* adalah 4,2667 dengan standar deviasi 0,57051, yang menunjukkan bahwa persepsi responden terhadap keamanan platform digital tergolong sangat baik dan relatif konsisten, ditunjukkan oleh standar deviasi yang cukup rendah (<1).

Variabel Support Service (X2)

Variabel *support service* juga terdiri dari tiga item pernyataan, yaitu X2.1, X2.2, dan X2.3. Hasil deskriptif menunjukkan bahwa:

- Item X2.1 memiliki nilai rata-rata sebesar 4,11 dengan standar deviasi 0,770.
- Item X2.2 memiliki nilai rata-rata sebesar 4,27 dengan standar deviasi 0,778.
- Item X2.3 memiliki nilai rata-rata sebesar 3,98 dengan standar deviasi 0,816.

Nilai rata-rata keseluruhan untuk *support service* adalah 4,04 dengan standar deviasi 0,683, yang berarti responden menilai layanan pendukung dalam platform berada pada kategori baik, dengan tingkat konsistensi antar jawaban yang cukup tinggi (standar deviasi < 1).

Variabel Emotion (Y)

Variabel *emotion* diukur melalui tiga indikator: Y1, Y2, dan Y3. Hasil deskriptifnya adalah sebagai berikut:

- Item Y1 memiliki nilai rata-rata sebesar 3,51 dengan standar deviasi 1,105.
- Item Y2 memiliki nilai rata-rata sebesar 4,08 dengan standar deviasi 0,800.
- Item Y3 memiliki nilai rata-rata sebesar 3,88 dengan standar deviasi 0,891.

Nilai rata-rata keseluruhan untuk *emotion* adalah 3,82 dengan standar deviasi 0,768, menandakan bahwa secara umum emosi pengguna berada pada tingkat cukup positif, dengan persepsi yang cenderung seragam antar responden.



Secara umum, ketiga variabel—*security*, *support service*, dan *emotion*—memiliki nilai rata-rata di atas angka 3,5, menunjukkan bahwa responden memiliki persepsi yang positif terhadap ketiganya. Variabel *security* mendapatkan penilaian paling tinggi dan paling konsisten, sedangkan *emotion* menunjukkan variasi penilaian yang lebih tinggi pada indikator tertentu seperti Y1. Namun demikian, persepsi terhadap ketiga variabel dapat dikategorikan sebagai baik hingga sangat baik.

Tabel 2. Uji Validitas Variabel (Berdasarkan Data Korelasi)

Variabel	Indikator	R hitung	R tabel	Keterangan
	X1.1	0,812	0,197	Valid
	X1.2	0,852	0,197	Valid
	X1.3	0,856	0,197	Valid
Security	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 Variabel X1 (Security)

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

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

Seluruh nilai korelasi (*r* hitung) lebih besar dari nilai *r* tabel sebesar 0,197, sehingga semua indikator pada variabel X1 dinyatakan valid. Ini berarti ketiga indikator tersebut mampu secara sah mengukur konstruk keamanan dalam konteks penelitian ini.

Uji Validitas Variabel X2 (Support Service)

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

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

Ketiga nilai korelasi tersebut juga lebih besar dari *r* tabel 0,197, sehingga semua indikator pada variabel X2 juga dinyatakan valid. Dengan demikian, indikator-indikator tersebut dapat dipercaya dalam mengukur aspek layanan pendukung.



Variabel Emotion (Y)

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

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

Ketiga nilai korelasi tersebut melebihi nilai r tabel (0,197), sehingga dapat disimpulkan bahwa indikator-indikator pada variabel **Emotion** dinyatakan **valid** dan layak digunakan untuk mengukur respon emosional pengguna terhadap suatu layanan atau produk.

Tabel 3. Uji reabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	N of Items	Keterangan
Security	0.763	3	Reliabel
Support service	0.824	3	Reliabel
emotion	0.749	3	Reliabel

Uji validitas dalam penelitian ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana setiap indikator dalam instrumen penelitian mampu mengukur konstruk atau variabel yang dituju. Pengujian dilakukan dengan menggunakan teknik korelasi Pearson antara skor masing-masing item dengan total skor variabel. Suatu indikator dinyatakan valid apabila nilai korelasi (r hitung) lebih besar dari r tabel. Dengan jumlah responden sebanyak 100 orang, nilai r tabel pada taraf signifikansi 5% adalah sebesar 0,197

Interpretasi:

1. Variabel Security (X1)

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

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

Seluruh nilai r hitung lebih besar dari r tabel (0,197), sehingga ketiga indikator pada variabel Security dinyatakan valid. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen yang digunakan untuk mengukur persepsi responden terhadap aspek keamanan memiliki tingkat validitas yang tinggi, dan mampu merepresentasikan konstruk yang dituju secara sah.

2. Variabel Support Service (X2)

Variabel ini juga terdiri dari tiga item pernyataan, yaitu X2.1, X2.2, dan X2.3. Hasil uji validitas menunjukkan bahwa:

- X2.1 memiliki nilai korelasi sebesar 0,878



- X2.2 sebesar 0,883
- X2.3 sebesar 0,820

Seluruh nilai korelasi jauh melebihi batas minimum r tabel (0,197), yang menandakan bahwa indikator-indikator pada variabel Support Service juga valid. Artinya, instrumen ini dapat digunakan secara sah untuk menggambarkan persepsi responden terhadap kualitas layanan pendukung dalam konteks penelitian ini.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil uji validitas, semua indikator pada variabel Security (X1) dan Support Service (X2) memiliki nilai korelasi (r hitung) yang lebih besar dari r tabel, yaitu 0,197. Dengan demikian, seluruh indikator pada kedua variabel tersebut dinyatakan valid. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen yang digunakan dalam penelitian ini mampu mengukur konstruk yang dituju secara tepat dan layak digunakan dalam tahap analisis selanjutnya.

Tabel 4.1 Uji Koefisiensi Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.561 ^a	.314	.300	.642

a. Predictors: (Constant), SupportService, security

b. Dependent Variable: emotion

Tabel ini menunjukkan hasil analisis regresi yang mengevaluasi hubungan antara dua variabel independen, yaitu Support Service dan Security, terhadap variabel dependen Emotion. Interpretasi Hasil Ringkasan Model:

- Nilai R (0,561):

Nilai ini menunjukkan kekuatan hubungan antara variabel independen dan dependen. Dalam hal ini, nilai R sebesar 0,561 mengindikasikan adanya hubungan positif yang sedang antara variabel Support Service dan Security terhadap Emotion.

- R Square (0,314):

Nilai ini berarti bahwa 31,4% variasi dalam variabel Emotion dapat dijelaskan oleh kedua variabel independen, yaitu Support Service dan Security. Sisanya sebesar 68,6% dijelaskan oleh variabel lain di luar model ini.

- Adjusted R Square (0,300):

Nilai Adjusted R Square sebesar 0,300 menyesuaikan nilai R Square berdasarkan jumlah prediktor dalam model. Nilai ini masih menunjukkan bahwa model regresi memiliki tingkat kecocokan yang cukup baik, meskipun tidak terlalu tinggi.



- Std. Error of the Estimate (0,642):

Angka ini menunjukkan rata-rata kesalahan prediksi model. Dengan standar error sebesar 0,642, dapat dikatakan bahwa model memiliki tingkat kesalahan prediksi yang sedang, artinya terdapat deviasi antara nilai sebenarnya dengan nilai yang diprediksi oleh model.

Hipotesis:

- H_0 (Hipotesis Nol): Tidak ada pengaruh signifikan dari Support Service dan Security terhadap Emotion.
- H_1 (Hipotesis Alternatif): Ada pengaruh signifikan dari Support Service dan Security terhadap Emotion.

Tabel 4.2 Uji Stimulan (Uji F)
ANOVA^a

	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	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 ini digunakan untuk menilai pengaruh simultan dari variabel independen Security dan Support Service terhadap variabel dependen Emotion.

Interpretasi Hasil ANOVA:

- Sum of Squares (Regresi) = 18.338

Menunjukkan jumlah variasi dalam Emotion yang dapat dijelaskan oleh variabel Security dan Support Service.

- Sum of Squares (Residual) = 39.986

Menggambarkan variasi yang tidak dijelaskan oleh model regresi atau dipengaruhi oleh faktor lain di luar model.

- Total Sum of Squares = 58.323

Total variasi dalam data Emotion secara keseluruhan.

- F Value = 22.243

Nilai ini menunjukkan rasio antara variabilitas yang dijelaskan oleh model dan variabilitas yang tidak dijelaskan. Semakin besar nilai F, semakin baik model menjelaskan data.

- Sig. (Signifikansi) = 0.000 (< 0.05)

Nilai ini sangat signifikan, yang berarti model regresi secara keseluruhan bermakna dalam menjelaskan hubungan antara variabel independen dan dependen.



Hipotesis:

- H_0 (Hipotesis Nol): Tidak terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel Security dan Support Service terhadap Emotion.
- H_1 (Hipotesis Alternatif): Terdapat pengaruh yang signifikan dari Security dan/atau Support Service terhadap Emotion.

Karena nilai signifikansi < 0.05 , dapat disimpulkan bahwa secara simultan, Security dan Support Service memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Emotion

Tabel 4.3 Uji t (Koefisien Regresi)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients	Std. Error	Standardized Coefficients	t	Sig.
	B			Beta		
1	(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 security dan support service, maka nilai dasar dari emotion adalah sebesar 0.546.
- Namun, nilai signifikansi sebesar 0.285 (> 0.05) mengindikasikan bahwa konstanta tidak signifikan secara statistik.

2. Security:

- Koefisien sebesar 0.417 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan pada variabel security akan meningkatkan emotion sebesar 0.417, dengan asumsi variabel lain tetap.
- Nilai t sebesar 3.100 dan signifikansi 0.003 (< 0.05) menunjukkan bahwa pengaruh security terhadap emotion signifikan secara statistik.

3. Support Service:

- Koefisien sebesar 0.371 berarti bahwa setiap peningkatan satu satuan pada variabel support service akan meningkatkan emotion sebesar 0.371, dengan asumsi variabel lain tetap.
- Nilai t sebesar 3.285 dan signifikansi 0.001 menunjukkan bahwa support service juga berpengaruh signifikan secara statistik terhadap emotion.

**Hipotesis:**

- Hipotesis 1: Ada pengaruh positif dan signifikan dari security terhadap emotion.
- Hipotesis 2: Ada pengaruh positif dan signifikan dari support service terhadap emotion.

Hasil:

- Kedua hipotesis diterima karena nilai signifikansi masing-masing variabel < 0.05 .
- Hipotesis nol ditolak, dan hipotesis alternatif diterima.

Tabel 5. Uji Normalitas
Tests of Normality

	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:

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

Interpretasi Hasil Uji Normalitas**Kolmogorov-Smirnov**

- Security: Nilai statistik sebesar 0.160 dengan nilai signifikansi < 0.001 . Karena nilai $p < 0.05$, maka H_0 ditolak, artinya data security tidak berdistribusi normal.
- Support Service: Nilai statistik sebesar 0.142 dengan nilai signifikansi < 0.001 . Karena nilai $p < 0.05$, maka H_0 ditolak, artinya data support service tidak berdistribusi normal.
- Emotion: Nilai statistik sebesar 0.121 dengan nilai signifikansi 0.001. Karena nilai $p < 0.05$, maka H_0 ditolak, artinya data emotion juga tidak berdistribusi normal.

Shapiro-Wilk

Berdasarkan kedua uji normalitas yang dilakukan (Kolmogorov-Smirnov dan Shapiro-Wilk), seluruh variabel dalam penelitian ini, yaitu security, support service, dan emotion, memiliki nilai signifikansi di bawah 0.05. Hal ini menunjukkan bahwa data pada ketiga variabel tidak berdistribusi normal secara statistik.

Karena data tidak memenuhi asumsi normalitas, maka dapat dipertimbangkan untuk melakukan transformasi data (seperti log, square root, atau inverse transformation) guna memperbaiki distribusi data sebelum melakukan analisis parametrik. Alternatif lainnya adalah dengan menggunakan metode analisis statistik non-parametrik, yang tidak mensyaratkan distribusi normal pada data, seperti uji Spearman Rank atau regresi non-parametrik.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data, dapat disimpulkan bahwa:

1. Variabel Security dan Support Service memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Emotion baik secara simultan maupun parsial. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji F yang menunjukkan signifikansi 0,000 ($< 0,05$), dan nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,314, yang berarti 31,4% variasi emosi pengguna dapat dijelaskan oleh dua variabel tersebut.
2. Uji t menunjukkan bahwa security memiliki koefisien regresi sebesar 0,417 ($p = 0,003$) dan support service sebesar 0,371 ($p = 0,001$), keduanya signifikan.



3. Namun, hasil uji normalitas Kolmogorov-Smirnov dan Shapiro-Wilk menunjukkan bahwa data tidak berdistribusi normal ($p < 0,05$). Oleh karena itu, analisis lanjutan sebaiknya mempertimbangkan penggunaan metode non-parametrik atau transformasi data.
4. Dengan demikian, aspek keamanan dan layanan pendukung terbukti berperan penting dalam membentuk emosi pengguna dalam penggunaan platform digital. Pengelola platform disarankan untuk meningkatkan kedua aspek tersebut untuk menciptakan pengalaman pengguna yang lebih positif.

DAFTAR PUSTAKA

- Bilqis, N. & Fietroh, R. (2024). Pengaruh Layanan Pelanggan terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Digital. *Jurnal Sistem Informasi dan Teknologi*, 16(2), 98-105.
- Putri, D. A., Firmansyah, Y., & Hartono, A. (2023). Kepercayaan dan Keamanan dalam Layanan E-Commerce di Indonesia. *Jurnal Teknologi dan Masyarakat Digital*, 11(1), 34-42.
- Susanto, H., Dewi, S., & Ramadhan, M. A. (2022). Emosi Konsumen dalam Penggunaan Aplikasi Digital: Studi Kasus pada Generasi Milenial. *Jurnal Psikologi Konsumen*, 7(3), 55-64.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.