

PENGARUH KEAMANAN TRANSAKSI DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PENGGUNAAN DOMPET DIGITAL DI MASYARAKAT

M Alvian Putra Scarendra, Widarto Rachbini
Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta
2410116069@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini ditujukan untuk mengeksplorasi dampak dari keamanan transaksi dan kualitas produk terhadap kepuasan penggunaan dompet digital dalam masyarakat. Dengan pendekatan kuantitatif, data diperoleh dari 99 responden yang memenuhi syarat yang ditetapkan. Hasil analisis mengungkapkan bahwa keamanan transaksi dan kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, dengan nilai koefisien determinasi (R^2) mencapai 62,3%. Penemuan ini menegaskan pentingnya peningkatan sistem keamanan serta kualitas layanan produk digital untuk meningkatkan kepuasan pengguna dan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pemakaian dompet digital. Namun, hasil pemeriksaan normalitas (uji normalitas) menunjukkan bahwa data tidak memiliki distribusi normal, sehingga perlu penerapan metode analisis yang tepat. Penelitian ini memberikan panduan strategis bagi penyedia layanan dompet digital untuk memahami kebutuhan dan harapan pengguna guna meningkatkan kualitas layanan secara berkelanjutan.

Kata Kunci: Keamanan Transaksi, Kualitas Produk, Kepuasan Pengguna, Dompet Digital, Masyarakat

Abstract

This research aims to explore the impact of transaction security and product quality on user satisfaction with digital wallets in society. With a quantitative approach, data were obtained from 99 respondents who met the established criteria. The analysis results reveal that transaction security and product quality significantly affect user satisfaction, with a coefficient of determination (R^2) value reaching 62.3%. This finding underscores the importance of enhancing security systems and the quality of digital product services to improve user satisfaction and strengthen public trust in the use of digital wallets. However, the normality test results indicate that the data do not have a normal distribution, necessitating the application of appropriate analytical methods. This research provides strategic guidance for digital wallet service providers to understand user needs and expectations in order to continuously improve service quality.

Article history

Received: Juni 2025
Reviewed: Juni 2025
Published: Juni 2025

Plagirism checker no 729
Doi : prefix doi :
10.8734/musytari.v1i2.359
Copyright : author
Publish by : musytari



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 cepat dalam beberapa tahun terakhir telah mendorong perubahan besar dalam banyak aspek kehidupan, termasuk dalam transaksi keuangan. Salah satu inovasi yang semakin diminati oleh masyarakat adalah penggunaan dompet digital. Pemanfaatan dompet digital sebagai sarana pembayaran tanpa uang tunai (non tunai) tidak lepas dari sejumlah tantangan, baik dari aspek penggunaannya maupun potensi risikonya. (Ardianto et al., 2021). Di sisi lain dompet digital memfasilitasi pengguna untuk melakukan beragam transaksi dengan cara yang praktis, cepat, dan efisien, tanpa perlu membawa uang tunai. Situasi ini semakin dipertegas dengan meningkatnya penggunaan teknologi oleh masyarakat, terutama selama pandemi COVID-19 yang mendorong transaksi tanpa interaksi fisik.

Namun, meskipun banyak menawarkan keuntungan, penggunaan dompet digital masih menghadapi beberapa tantangan, terutama yang berkaitan dengan keamanan transaksi dan kualitas layanan atau produk yang disediakan (Ardianto et al., 2021). Keamanan transaksi adalah hal yang sangat penting karena berkaitan dengan perlindungan data pribadi dan finansial pengguna. Kejadian-seperti pencurian data, penyalahgunaan akun, atau kebocoran informasi dapat mengurangi tingkat kepercayaan dan kepuasan pengguna. Di sisi lain, kualitas layanan atau produk yang disediakan oleh penyedia dompet digital, seperti kemudahan penggunaan, kecepatan layanan, fitur yang lengkap, dan dukungan pelanggan, juga berpengaruh langsung terhadap pengalaman dan kepuasan pengguna.

Kepuasan pengguna adalah salah satu ukuran penting dalam menilai keberhasilan suatu produk atau layanan digital. Pengguna yang merasa aman dan senang cenderung akan terus memakai layanan itu dan bahkan menyarakannya kepada orang lain. Oleh karena itu, sangat penting dalam hal mengidentifikasi faktor-faktor kunci yang mempengaruhi kepuasan pengguna dalam penggunaan dompet digital, khususnya dari segi keamanan transaksi dan kualitas produk.

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji bagaimana keamanan transaksi dan kualitas produk mempengaruhi kepuasan pengguna dompet digital di masyarakat. Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangsih untuk kemajuan layanan dompet digital yang lebih aman, terpercaya, dan sesuai selera pengguna.

TINJAUAN PUSTAKA

Penelitian tentang dampak keamanan transaksi serta kualitas produk terhadap kepuasan pengguna dompet digital telah menarik minat para peneliti dan profesional di bidang teknologi finansial. Di era digital yang terus berkembang, dompet digital seperti OVO, DANA, dan GoPay telah menjadi elemen krusial dalam aktivitas transaksi masyarakat. Dalam kajian pustaka berikut, akan dijelaskan teori-teori yang berkaitan dengan keamanan transaksi, kualitas produk, dan kepuasan pengguna, serta temuan penelitian sebelumnya yang mendukung interaksi antara ketiga variabel tersebut.

1. Keamanan Transaksi

Keamanan transaksi berkaitan dengan seberapa besar perlindungan yang disediakan oleh sistem terhadap akses yang tidak sah, penyalahgunaan informasi, serta potensi penipuan dalam transaksi digital. Pandangan tentang keamanan dan privasi bisa menjadi faktor krusial yang mempengaruhi tingkat kepuasan dan keyakinan pelanggan saat melakukan transaksi bisnis di dunia maya (Kinasih & Albari, 2012). Dalam konteks dompet digital, aspek keamanan mencakup enkripsi data, proses autentikasi pengguna, dan pemberitahuan instan pada setiap transaksi. Penelitian yang dilakukan oleh peneliti

dan rekan-rekannya menunjukkan bahwa persepsi keamanan yang baik dapat memperkuat rasa percaya pengguna terhadap layanan dompet digital. Seorang pembeli mungkin mau memberikan data pribadi dan akan melakukan transaksi dengan perasaan tenang jika tingkat perlindungan yang diberikan cukup baik dan sesuai dengan harapan mereka. (Adhitya & Fauziah, 2023)

2. Kualitas Produk

Kualitas produk pada dompet digital tidak hanya mencakup fitur teknis, melainkan juga kemudahan untuk digunakan, kecepatan akses, kestabilan aplikasi, dan kemampuan untuk melakukan transaksi dengan lancar. Menurut (Sriyanto & Utami, 2016) Faktor kualitas produk dapat diartikan sebagai keseluruhan dari sifat-sifat suatu produk yang mendukung kemampuannya dalam memenuhi kebutuhan. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Sriyanto dan Utami, kualitas produk yang memadai dapat meningkatkan pengalaman positif pengguna serta berkontribusi terhadap kepuasan pengguna. Komponen penting lainnya termasuk integrasi dengan berbagai pedagang, penawaran promo yang menarik, serta pelayanan pelanggan yang cepat tanggap.

3. Kepuasan Pengguna

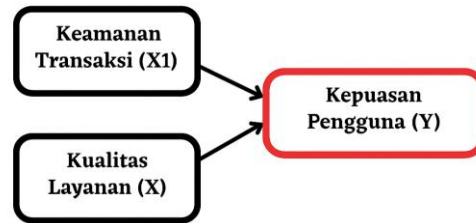
Kepuasan pengguna merupakan hasil evaluasi antara harapan awal pengguna dan pengalaman yang mereka rasakan saat menggunakan dompet digital. Sedangkan menurut (Riyanto, 2018) Kepuasan pengguna merupakan perbandingan antara kualitas layanan yang dirasakan oleh konsumen dengan harapan yang dimilikinya. Jika kualitas yang dirasakan oleh konsumen lebih rendah dari harapan yang mereka inginkan, maka hal itu akan menyebabkan ketidakpuasan. Tingkat kepuasan akan meningkat apabila pengguna merasa bahwa layanan yang diterima sesuai, atau bahkan melebihi harapan mereka. Dalam studi oleh (Susanto & Subagja, 2019), ditemukan bahwa keamanan dan kualitas layanan digital memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan pengguna. Pengguna yang merasa puas lebih cenderung untuk selalu menggunakan layanan dan menyarankannya kepada orang lain.

4. Penggunaan Dompet Digital di Masyarakat

Penggunaan dompet digital semakin meningkat, terutama di kalangan masyarakat kota dan generasi muda yang akrab dengan teknologi digital. Dompet elektronik, yang kerap disebut E-Wallet, adalah jenis teknologi finansial yang berfungsi sebagai cara untuk melakukan pembayaran secara online. (Firdaus et al., 2022) Faktor-faktor seperti kemudahan akses, program cashback, dan penawaran eksklusif menjadi daya tarik utama. Pengguna yang terbiasa dengan transaksi digital juga cenderung memiliki harapan tinggi terhadap kecepatan dan keamanan layanan. Berdasarkan data dari Bank Indonesia, peningkatan penggunaan dompet digital juga didorong oleh dukungan infrastruktur teknologi dan kebijakan pemerintah yang mendorong transaksi non-tunai.

Melalui kajian pustaka ini, penelitian lebih lanjut tentang hubungan antara keamanan transaksi, kualitas produk, dan kepuasan pengguna dompet digital dalam masyarakat dapat memberikan kontribusi signifikan dalam pengembangan layanan fintech yang lebih aman dan efisien.

KERANGKA KONSEPTUAL



Gambar 1. Diagram Konsep

Diagram tersebut menggambarkan kerangka konseptual mengenai pengaruh keamanan transaksi (X1) dan kualitas layanan (X2) terhadap kepuasan penggunaan dompet digital (Y) di masyarakat. Keamanan transaksi (X1) mencerminkan tingkat perlindungan yang dirasakan pengguna, produk yang ditampilkan menarik, serta kesukaan tampilan oleh pengguna. Kualitas layanan (X2) mencakup aspek seperti banyaknya pilihan produk, produk sesuai penjelasan, serta produk sesuai dengan ekspektasi pengguna. Kedua variabel ini memiliki peran penting dalam membentuk kepuasan pengguna dompet digital. Hubungan ini menunjukkan bahwa peningkatan keamanan transaksi dan kualitas layanan yang baik secara signifikan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dalam menggunakan dompet digital.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menerapkan metode kuantitatif dengan desain survei untuk mengkaji dampak keamanan transaksi dan kualitas produk terhadap kepuasan masyarakat dalam menggunakan dompet digital. Desain penelitian ini mencakup dua pendekatan, yaitu deskriptif yang berfungsi untuk menggambarkan tingkat keamanan transaksi, kualitas produk, serta kepuasan dalam penggunaan dompet digital, dan eksplanatori untuk menguji dampak keamanan transaksi dan kualitas produk terhadap kepuasan pengguna.

Partisipan dalam penelitian ini adalah individu yang telah menggunakan dompet digital untuk transaksi sehari-hari. Sampel yang diambil terdiri dari 99 partisipan yang dipilih dengan teknik purposive sampling berdasarkan kriteria tertentu, seperti usia (minimal 20 tahun), frekuensi penggunaan dompet digital, serta pengalaman dalam melakukan transaksi dengan dompet digital seperti Dana, OVO, GoPay, ShopeePay, dan sebagainya. Data diperoleh melalui kuesioner online yang terdiri dari tiga bagian: Bagian pertama mencakup pertanyaan demografis, bagian kedua mengukur pandangan responden mengenai keamanan transaksi, yang mencakup perlindungan terhadap data pribadi, keamanan saat masuk, serta kehandalan sistem, dan bagian ketiga bertujuan untuk menilai kualitas produk dompet digital dan kepuasan pengguna, mencakup kemudahan penggunaan, kecepatan transaksi, serta fitur layanan yang ditawarkan.

Instrumen penelitian ini memakai skala Likert 5 poin untuk setiap pertanyaan, yang dimulai dari “sangat tidak setuju” hingga “sangat setuju.” Analisis data dilaksanakan dengan analisis deskriptif untuk menggambarkan setiap variabel yang diuji, serta analisis regresi linier berganda untuk menguji dampak keamanan transaksi dan kualitas produk terhadap kepuasan penggunaan dompet digital. Hasil dari penelitian ini diharapkan bisa memberikan wawasan yang lebih jelas mengenai elemen-elemen yang berdampak pada tingkat kepuasan masyarakat dalam memanfaatkan layanan dompet digital sebagai alat untuk transaksi elektronik.

HASIL PEMBAHASAN

Tabel 1. Hasil Analisis Deskriptif Statistik

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X1.1	99	1	5	4.16	.765
X1.2	99	3	5	4.25	.644
X1.3	99	3	5	4.36	.630
KEAMANAN	99	3	5	4.26	.569
X2.1	99	2	5	4.13	.829
X2.2	99	2	5	4.22	.722
X2.3	99	2	5	4.14	.729
KUALITAS	99	2	5	4.16	.659
Y1	99	2	5	3.99	.814
Y2	99	3	5	4.34	.657
Y3	99	3	5	4.30	.677
KEPUASAN	99	3	5	4.21	.582
Valid N (listwise)	99				

Penelitian ini melibatkan sebanyak 99 responden dengan pengisian data yang lengkap, sehingga jumlah data yang valid adalah 99. 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 2 hingga 5, menandakan bahwa tidak ada respon ekstrem (nilai 1) yang dominan.

Variabel Keamanan Transaksi terdiri dari tiga item pernyataan dengan rata-rata nilai item masing-masing sebesar 4.16, 4.25, dan 4.36. Nilai rata-rata keseluruhan variabel ini adalah 4.26 dengan standar deviasi sebesar 0.569. Ini menunjukkan bahwa persepsi responden terhadap keamanan dalam transaksi sangat tinggi dan bersifat konsisten (karena standar deviasi rendah).

Sementara itu, variabel Kualitas Produk juga diukur melalui tiga item, dengan rata-rata nilai item masing-masing sebesar 4.13, 4.22, dan 4.14. Rata-rata keseluruhan untuk kualitas produk adalah 4.16 dengan standar deviasi sebesar 0.659. Hal ini menunjukkan bahwa responden memiliki pandangan yang positif terhadap kualitas produk, meskipun terdapat sedikit lebih banyak variasi dalam jawaban dibandingkan dengan variabel keamanan.

Untuk variabel Kepuasan Penggunaan, terdiri dari tiga item dengan rata-rata masing-masing 3.99, 4.34, dan 4.30. Nilai rata-rata keseluruhan variabel ini adalah 4.21 dengan standar deviasi 0.582. Artinya, secara umum responden merasa puas dengan penggunaan produk atau layanan, dan persepsi ini juga relatif konsisten antara responden.

Secara keseluruhan, hasil statistik deskriptif ini menunjukkan bahwa responden memiliki pandangan yang baik dan tinggi terhadap keamanan transaksi, kualitas produk, dan kepuasan penggunaan. Standar deviasi yang rendah menunjukkan konsistensi jawaban antarresponden, menandakan bahwa data cukup stabil dan dapat diandalkan untuk analisis lebih mendalam seperti regresi dan ANOVA.

Tabel 2. Uji Validitas Variabel

Variabel	Indikator	r hitung	r tabel	Keterangan
Keamanan Transaksi	X1.1	0,809	0.197	Valid
	X1.2	0,850	0.197	Valid
	X1.3	0,854	0.197	Valid
Kualitas Layanan	X2.1	0,863	0.197	Valid
	X2.2	0,866	0.197	Valid
	X2.3	0,872	0.197	Valid
Kepuasan Pengguna	Y1	0,751	0.197	Valid
	Y2	0,848	0.197	Valid
	Y3	0,854	0.197	Valid

Uji validitas dilaksanakan untuk mengidentifikasi sejauh mana setiap unsur dalam alat penelitian dapat mengukur konstruk atau variabel yang dimaksud. Proses pengujian menggunakan korelasi Pearson antara nilai setiap item dengan total nilai variabel. Sebuah indikator dianggap valid jika nilai korelasinya (r hitung) melebihi r tabel. Dengan total responden sebanyak 99 individu, nilai r tabel pada tingkat signifikan 5% adalah 0.197.

1. Variabel Keamanan Transaksi

Variabel ini terdiri dari tiga item pernyataan, yaitu X1.1, X1.2, dan X1.3. Hasil uji validitas menunjukkan bahwa Item X1.1 memiliki nilai korelasi sebesar 0.805, Item X1.2 sebesar 0.850, Item X1.3 sebesar 0.854. Semua nilai tersebut lebih besar dari r tabel (0.197), sehingga seluruh item pada variabel Keamanan Transaksi dinyatakan valid. Hal ini mengindikasikan bahwa ketiga indikator tersebut secara sah mengukur konstruk Keamanan Transaksi.

2. Variabel Kualitas Produk

Variabel ini juga terdiri dari tiga item pernyataan, yakni X2.1, X2.2, dan X2.3. Hasil validitas menunjukkan bahwa Item X2.1 memiliki nilai korelasi sebesar 0.863, Item X2.2 sebesar 0.866, Item X2.3 sebesar 0.872. Ketiga nilai korelasi tersebut berada jauh di atas nilai r tabel, sehingga dapat disimpulkan bahwa indikator-indikator ini valid dan mampu mengukur persepsi responden terhadap Kualitas Produk secara tepat.

3. Variabel Kepuasan Pengguna

Tiga item pernyataan dalam variabel ini adalah Y1, Y2, dan Y3. Berdasarkan hasil pengujian yaitu Item Y1 memiliki nilai korelasi sebesar 0.751, Item Y2 sebesar 0.848, Item Y3 sebesar 0.854. Semua nilai korelasi juga melebihi nilai r tabel, menandakan bahwa indikator-indikator tersebut valid dan layak digunakan untuk mengukur Kepuasan Pengguna.

Berdasarkan hasil pengujian validitas, semua indikator pada setiap variabel penelitian dinyatakan sah karena memiliki nilai korelasi yang melebihi nilai r tabel. Dengan demikian, semua item kuesioner dapat digunakan dalam tahap analisis lebih lanjut karena telah terbukti mampu menggambarkan konstruk yang ingin diukur secara akurat.

Tabel 3. Uji Reabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	N of Items	Keterangan
Keamanan Transaksi	0,779	3	Reliabel
Kualitas Layanan	0,832	3	Reliabel
Kepuasan Pengguna	0,736	3	Reliabel

Uji reabilitas dalam penelitian ini dilaksanakan untuk mengevaluasi sejauh mana alat atau kuesioner yang digunakan mampu memberikan hasil yang konsisten dan stabil dalam mengukur variabel yang sedang diteliti. Penilaian dilakukan dengan memanfaatkan nilai Cronbach's Alpha, di mana sebuah variabel dianggap dapat diandalkan jika nilai Cronbach's Alpha lebih dari 0,70.

Berdasarkan hasil uji yang disajikan dalam Tabel 3, seluruh variabel penelitian memiliki nilai Cronbach's Alpha di atas ambang batas yang ditentukan. Variabel Keamanan Transaksi memiliki nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,779, yang menunjukkan bahwa instrumen yang digunakan untuk mengukur persepsi keamanan transaksi bersifat konsisten dan dapat diandalkan.

Selanjutnya, variabel Kualitas Produk memperoleh nilai 0,832, yang termasuk dalam kategori reliabilitas sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa item-item pernyataan yang digunakan untuk mengukur kualitas produk memiliki tingkat konsistensi internal yang tinggi, sehingga dapat dipercaya untuk menggambarkan persepsi responden terhadap kualitas produk.

Sementara itu, variabel Kepuasan Pengguna menunjukkan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,736. Walaupun nilainya berada di bawah dua variabel lainnya, angka ini tetap menunjukkan bahwa alat yang dipakai untuk menilai kepuasan pengguna dapat dianggap sebagai alat yang terpercaya dan bisa diterapkan dalam analisis.

Secara keseluruhan, hasil dari pengujian reliabilitas menunjukkan bahwa semua alat ukur dalam penelitian ini telah memenuhi kriteria reliabilitas. Oleh karena itu, bisa disimpulkan bahwa kuesioner yang dipakai dalam penelitian ini mampu mengukur masing-masing variabel dengan konsisten dan dapat diandalkan untuk penelitian lebih lanjut.

Tabel 4.1 Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.789 ^a	.623	.615	.361

a. Predictors: (Constant), KUALITAS, KEAMANAN

Tabel Ringkasan Model yang disajikan memperlihatkan hasil dari analisis regresi yang menilai keterkaitan antara dua variabel independen, yakni keamanan transaksi dan kualitas produk, terhadap variabel dependen. Berikut adalah penjelasan mengenai hipotesis yang bisa diambil dari tabel ini: Interpretasi Hasil Ringkasan Model:

1. Nilai R (0. 789):

Nilai R menunjukkan seberapa kuat hubungan antara variabel independen dan dependen. Dalam hal ini, nilai R yang mencapai 0. 789 mengindikasikan adanya hubungan positif yang signifikan antara Kualitas Produk serta Keamanan dengan variabel yang dibahas. Ini mengisyaratkan bahwa kedua variabel independen memberikan pengaruh yang cukup besar dalam menjelaskan perbedaan pada variabel yang diteliti.

2. R Square (0.623):

Angka R Square sebesar 0.623 mengindikasikan bahwa 62.3% variasi dalam variabel dependen dapat dijelaskan oleh Kualitas Produk dan Keamanan. Dengan demikian, model ini memiliki kemampuan penjelas yang cukup tinggi. Namun, 37.7% sisanya masih dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan ke dalam model, sehingga masih terbuka peluang untuk mengeksplorasi faktor-faktor tambahan.

3. Adjusted R Square (0. 615):

Adjusted R Square sedikit lebih rendah dibandingkan R Square, yakni 0. 615, yang telah disesuaikan dengan jumlah variabel prediktor dalam model. Angka ini memberikan pemahaman yang lebih tepat tentang sejauh mana model dapat menjelaskan variabel dependen, serta menunjukkan bahwa model yang diterapkan cukup konsisten dan seimbang.

4. Std. Error of the Estimate (0. 361):

Nilai ini mencerminkan seberapa besar perbedaan rata-rata antara nilai yang diprediksi oleh model dengan nilai aktual. Dengan standar error sebesar 0.361, model memiliki tingkat kesalahan prediksi yang relatif rendah, sehingga dapat dianggap cukup tepat dan andal dalam memperkirakan nilai variabel dependen.

Hipotesis

Berdasarkan hasil tersebut, hipotesis yang dapat dirumuskan adalah:

1. Hipotesis Nol (H_0):

Tidak ada pengaruh signifikan dari Keamanan Transaksi dan Kualitas Produk terhadap variabel dependen.

2. Hipotesis Alternatif (H_1):

Ada pengaruh signifikan dari Keamanan Transaksi dan Kualitas Produk terhadap variabel dependen.

Dengan memperhatikan nilai R Square yang mencapai 62. 3% dan nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0. 789, bisa ditarik kesimpulan bahwa terdapat hubungan yang erat dan bermakna antara Kualitas Produk dan Keamanan terhadap variabel dependen. Nilai ini cukup tinggi dan memberikan alasan yang kuat untuk menolak hipotesis nol dan menerima hipotesis alternatif.

Meskipun model sudah menjelaskan lebih dari separuh variasi, masih terdapat sekitar 37.7% variasi yang tidak dijelaskan, sehingga penelitian lanjutan sangat disarankan untuk mengidentifikasi faktor-faktor lain yang mungkin berpengaruh terhadap variabel dependen yang dimaksud.

Tabel 4.2 Uji Stimulan (Uji F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	20.694	2	10.347	79.350	<.001 ^b
	Residual	12.518	96	.130		
	Total	33.212	98			

a. Dependent Variable: KEPUASAN

b. Predictors: (Constant), KUALITAS, KEAMANAN

Tabel ANOVA yang disediakan memperlihatkan hasil analisis varians yang digunakan untuk menilai dampak variabel independen (dalam hal ini, keamanan transaksi dan kualitas produk) terhadap variabel dependen (kepuasan pengguna). Berikut ini adalah penjelasan mengenai hipotesis yang berkaitan dengan tabel tersebut.

Hipotesis

1. Hipotesis Nol (H0): Hipotesis nol mengungkapkan bahwa tidak terdapat perbedaan yang berarti antara rata-rata dari variabel dependen yang berkaitan dengan kelompok variabel independen. Dalam konteks tabel ini, hipotesis nol bisa dinyatakan sebagai:
 - a. H0: Tidak terdapat dampak yang signifikan dari keamanan transaksi dan kualitas produk terhadap kepuasan penggunaan.
2. Hipotesis Alternatif (H1): Hipotesis alternatif menyatakan bahwa setidaknya ada satu kelompok variabel independen yang memberikan dampak signifikan terhadap variabel dependen. Dalam konteks ini, hipotesis alternatif dapat dinyatakan sebagai:
 - a. H1: Terdapat dampak yang signifikan dari keamanan transaksi dan/atau kualitas produk terhadap kepuasan penggunaan.

Interpretasi Hasil ANOVA

Dari tabel ANOVA, kita melihat beberapa poin utama:

1. Sum of Squares (SS) untuk Regresi adalah 20.694. Angka ini menunjukkan bahwa sebanyak 20.694 unit variasi dalam Kepuasan dapat dijelaskan oleh model yang mencakup Keamanan dan Kualitas.
2. Sum of Squares untuk Residual adalah 12.518. Ini adalah jumlah variasi dalam Kepuasan yang tidak dijelaskan oleh model, artinya terdapat faktor lain di luar model yang masih memengaruhi hasil.
3. Total Sum of Squares adalah 33.212. Ini adalah total variasi dari data terhadap nilai rata-rata Kepuasan.

Statistik Uji F

Nilai F yang diperoleh adalah 79.350, dengan nilai signifikansi (Sig.) sebesar <0.001. Ini menunjukkan bahwa:

1. Nilai F yang sangat tinggi dan nilai signifikansi yang sangat kecil (jauh di bawah batas 0.05) menunjukkan bahwa:
2. Model regresi yang menggunakan Keamanan dan Kualitas Produk sebagai prediktor lebih baik secara signifikan dibandingkan model tanpa prediktor. Sehingga terdapat bukti statistik yang kuat untuk menolak hipotesis nol (H_0).

Berdasarkan analisis ANOVA yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa Keamanan Transaksi dan Kualitas Produk memberikan dampak yang signifikan secara statistik terhadap Kepuasan Penggunaan. Artinya, perubahan dalam tingkat keamanan transaksi dan kualitas produk berkaitan erat dengan perubahan tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengguna. Oleh karena itu, hipotesis nol (H_0) ditolak, dan hipotesis alternatif (H_1) diterima. Model regresi ini dapat digunakan untuk memahami dan memprediksi pengaruh Keamanan dan Kualitas terhadap Kepuasan, serta menjadi dasar bagi penelitian dan pengembangan strategi lebih lanjut dalam meningkatkan kepuasan konsumen.

Tabel 4.3 Uji t (Koefisien Regresi)

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.711	.286	2.484	.015
	KEAMANAN	.422	.082	.413	<.001
	KUALITAS	.409	.071	.462	<.001

a. Dependent Variable: KEPUASAN

Tabel yang disajikan menggambarkan hasil dari analisis regresi linear ganda dengan variabel dependen, yakni kepuasan pengguna serta dua variabel independen, yakni keamanan transaksi dan kualitas produk. Berikut ini adalah penjelasan mengenai hipotesis sesuai dengan tabel tersebut:

Interpretasi Koefisien

1. Konstanta (Constant):

a. Nilai konstanta sebesar 0.711 menunjukkan bahwa jika tidak ada pengaruh dari variabel Kualitas Produk dan Keamanan Transaksi, maka nilai dasar dari Kepuasan Penggunaan adalah 0.711. Ini memberikan gambaran tentang tingkat kepuasan minimum yang dapat terjadi meskipun persepsi terhadap kualitas dan keamanan belum terbentuk secara signifikan. Koefisien

2. Keamanan Transaksi:

a. Nilai koefisien sebesar 0.422 mengindikasikan bahwa setiap peningkatan satu satuan pada variabel Keamanan Transaksi akan meningkatkan Kepuasan Penggunaan sebesar 0.422, dengan asumsi Kualitas Produk tetap konstan.

b. Nilai t sebesar 5.134 dan nilai signifikansi < 0.001 menunjukkan bahwa pengaruh Keamanan Transaksi terhadap Kepuasan adalah signifikan secara statistik, karena nilai p jauh lebih kecil dari 0.05. Koefisien

3. Kualitas Produk:

a. Nilai koefisien sebesar 0.409 berarti bahwa setiap peningkatan satu satuan pada Kualitas Produk akan menyebabkan peningkatan sebesar 0.409 pada Kepuasan Penggunaan, dengan asumsi Keamanan Transaksi tetap.

b. Nilai t sebesar 5.753 dan nilai signifikansi < 0.001 juga menunjukkan bahwa pengaruh Kualitas terhadap Kepuasan sangat signifikan secara statistik.

Berdasarkan studi analisis regresi ini, kita bisa merumuskan dua hipotesis berikut:

- Hipotesis 1: Ada pengaruh positif dan signifikan dari Keamanan Transaksi terhadap Kepuasan Penggunaan.
- Hipotesis 2: Ada pengaruh positif dan signifikan dari Kualitas Produk terhadap Kepuasan Penggunaan.

Dari hasil analisis regresi ini dapat disimpulkan bahwa kedua variabel independen, yaitu Keamanan Transaksi dan Kualitas Produk, berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Penggunaan. Nilai koefisien yang positif menunjukkan bahwa semakin tinggi persepsi pengguna terhadap keamanan dan kualitas produk, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pengguna. Selain itu, berdasarkan nilai koefisien beta standar (Beta), diketahui bahwa Kualitas Produk ($B = 0.462$) memberikan pengaruh yang lebih besar dibandingkan Keamanan Transaksi ($B = 0.413$) terhadap Kepuasan. Hal ini mempertegas pentingnya peningkatan kualitas produk dan sistem keamanan dalam transaksi sebagai strategi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan secara keseluruhan.

Tabel 5. Uji Normalitas

Tests of Normality						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
KEAMANAN	.161	99	<,.001	.919	99	<,.001
KUALITAS	.120	99	.001	.927	99	<,.001
KEPUASAN	.166	99	<,.001	.914	99	<,.001

a. Lilliefors Significance Correction

Uji normalitas adalah metode statistik yang digunakan untuk menentukan apakah data yang telah dikumpulkan berasal dari suatu populasi dengan distribusi normal. Dalam tabel yang ditampilkan, ada dua jenis uji normalitas yang diterapkan, yaitu Kolmogorov-Smirnov dan Shapiro Wilk. Berikut adalah penjelasan mengenai hipotesis berdasarkan hasil uji tersebut.

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

Kolmogorov-Smirnov

- Keamanan Transaksi:** Nilai statistik sebesar 0.161 dengan nilai signifikansi < 0.001 . Karena nilai $p < 0.05$, maka H_0 ditolak, artinya data Keamanan Transaksi tidak berdistribusi normal.
- Kualitas Produk:** Nilai statistik sebesar 0.120 dengan nilai signifikansi 0.001. Karena nilai $p < 0.05$, maka H_0 ditolak, artinya data Kualitas Produk tidak berdistribusi normal.
- Kepuasan Penggunaan:** Nilai statistik sebesar 0.166 dengan nilai signifikansi < 0.001 . Karena nilai $p < 0.05$, maka H_0 ditolak, artinya data Kepuasan Penggunaan tidak berdistribusi normal.

Shapiro-Wilk

- Keamanan Transaksi:** Nilai statistik sebesar 0.919 dengan nilai signifikansi < 0.001 . Karena $p < 0.05$, maka H_0 ditolak, menunjukkan bahwa data tidak normal.

b. **Kualitas Produk:** Nilai statistik sebesar 0.927 dengan nilai signifikansi < 0.001 . Maka, H_0 ditolak, dan data tidak berdistribusi normal.

c. **Kepuasan Penggunaan:** Nilai statistik sebesar 0.914 dengan nilai signifikansi < 0.001 . Karena $p < 0.05$, maka H_0 ditolak, dan data tidak berdistribusi normal.

Berdasarkan kedua uji normalitas tersebut (Kolmogorov-Smirnov dan Shapiro-Wilk), semua variabel dalam penelitian, yaitu Keamanan Transaksi, Kualitas Produk, dan Kepuasan Penggunaan, memiliki nilai signifikansi di bawah 0.05. Hal ini menunjukkan bahwa data tidak berdistribusi normal secara statistik. Karena data tidak memenuhi asumsi normalitas, maka dapat dipertimbangkan untuk menggunakan transformasi data (seperti log, square root). Atau, gunakan analisis non-parametrik sebagai alternatif jika transformasi tidak mengembalikan normalitas data.

KESIMPULAN

Hasil studi menunjukkan bahwa keamanan transaksi dan kualitas produk berpengaruh besar terhadap kepuasan pengguna dompet digital di masyarakat. Temuan ini menggarisbawahi peranan penting kedua faktor dalam membentuk pandangan positif pengguna terhadap layanan dompet digital.

Analisis regresi menunjukkan bahwa sebagian besar variasi dalam kepuasan pengguna dapat dijelaskan oleh seberapa aman transaksi itu berlangsung dan kualitas produk yang disediakan. Artinya, perbaikan pada aspek keamanan dan kualitas layanan akan langsung berdampak pada peningkatan kepuasan pengguna.

Secara terpisah, hasil pengujian statistik menunjukkan bahwa baik keamanan transaksi maupun kualitas produk memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna. Dengan kata lain, pengguna akan merasa lebih puas apabila mereka merasa aman selama transaksi dan menerima layanan atau produk digital yang berkualitas serta dapat dipercaya.

Akan tetapi, hasil uji normalitas menunjukkan bahwa data tidak sepenuhnya terdistribusi normal, sehingga dianjurkan untuk memakai metode analisis statistik non-parametrik atau melakukan transformasi data di penelitian berikutnya untuk menjamin keabsahan hasil.

Dengan demikian, penelitian ini menekankan pentingnya menciptakan sistem keamanan transaksi yang handal dan mempertahankan kualitas produk digital demi meningkatkan kepuasan pengguna. Temuan ini memberikan wawasan strategis bagi penyedia layanan dompet digital untuk secara terus-menerus memperbaiki infrastruktur keamanan, pengalaman pengguna, dan inovasi produk agar dapat lebih baik memenuhi harapan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Adhitya, W. R., & Fauziah, A. (2023). Pengaruh Kemudahan Transaksi, Keamanan Transaksi, Dan Kualitas Pelayanan Pelanggan Terhadap Keputusan Pembelian Online Di Shopee (Studi Kasus Pada Mahasiswa Manajemen Universitas Potensi Utama). *Manajemen Kreatif Jurnal*, 1(1), 178-189.
- Ardianto, K., Azizah, N., Risiko, P., & Kegunaan, P. (2021). Analisis Minat Penggunaan Dompet Digital Dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) Pada Pengguna di Kota Surabaya. *Jurnal Pengembangan Wiraswasta*, 23(1), 13.
- Firdaus, Z. Y., Krisbiantoro, D., & Afiana, F. N. (2022). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penerimaan Dan Penggunaan Aplikasi Dompet Digital Menggunakan

Technology Acceptance Model (TAM). *Journal of Information System Management (JOISM)*, 3(2), 56-62.

Kinasih, B. S., & Albari, A. (2012). Pengaruh persepsi keamanan dan privasi terhadap kepuasan dan kepercayaan konsumen online. *Jurnal Siasat Bisnis*, 16(1).

Riyanto, A. (2018). Implikasi kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pada PDAM Cibadak Sukabumi. *Jurnal Ecodemica: Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Bisnis*, 2(1), 117-124.

Sriyanto, A., & Utami, D. A. (2016). Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek, Dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Produk Dadone Di Jakarta. *Jurnal Ekonomika Dan Manajemen*, 5(2), 163-175.

Susanto, P. H., & Subagja, I. K. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Central Asia Tbk Kantor Cabang Pondok Gede Plaza. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, 7(1), 69-84.