

PENGARUH KEAMANAN TRANSAKSI DAN KUALITAS LAYANAN PENGGUNA TERHADAP NIAT REKOMENDASI PADA APLIKASI DOMPET DIGITAL DI INDONESIA

Fathur Rochman, Widarto Rachbini

Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta

Email : 2410116051@mahasiswa.upnvj.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menyelidiki dampak keamanan transaksi dan kualitas layanan terhadap keinginan merekomendasikan aplikasi dompet digital di Indonesia. Dompet digital seperti OVO, DANA, GoPay, dan ShopeePay semakin diminati seiring dengan peningkatan penggunaan teknologi dalam kehidupan sehari-hari. Dalam penelitian ini, pendekatan kuantitatif diterapkan dengan teknik purposive sampling yang melibatkan 100 responden pengguna aktif dompet digital. Data dikumpulkan melalui kuesioner online yang menggunakan skala Likert 5 poin. Hasil dari analisis regresi menunjukkan bahwa keamanan transaksi dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keinginan untuk merekomendasikan, dengan kontribusi sebesar 60,3% terhadap variasi niat merekomendasikan. Pengaruh keamanan transaksi lebih dominan dibandingkan dengan kualitas layanan. Uji validitas, reliabilitas, dan normalitas data juga mengonfirmasi bahwa alat ukur dan model penelitian yang digunakan memenuhi kriteria statistik. Penelitian ini memberikan pandangan strategis bagi pengembang dompet digital untuk meningkatkan aspek keamanan dan layanan demi meningkatkan loyalitas serta rekomendasi dari pengguna.

Kata kunci : Keamanan Transaksi, Kualitas Layanan, Niat Rekomendasi, Dompet Digital

Abstract

This study aims to investigate the impact of transaction security and service quality on the intention to recommend digital wallet applications in Indonesia. Digital wallets such as OVO, DANA, GoPay, and ShopeePay have become increasingly popular alongside the growing use of technology in daily life. A quantitative approach was applied in this research, using purposive sampling involving 100 active users of digital wallets. Data were collected through an online questionnaire using a 5-point Likert scale. The results of regression analysis indicate that transaction security and service quality have a positive and significant influence on the intention to recommend, with a contribution of 60.3% to the variance in recommendation intention. Transaction security showed a more dominant influence compared to service quality. Validity, reliability, and normality tests also confirmed that the research instruments and model used met the required statistical criteria. This study provides strategic insights for digital wallet developers to enhance security and service aspects in order to improve user loyalty and encourage positive recommendations.

Keywords : Transaction Security, Service Quality, Recommendation Intention, Digital Wallet.

Article history

Received: Juni 2025

Reviewed: Juni 2025

Published: Juni 2025

Plagirism checker no 736

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

Munculnya dompet digital (e-wallet) telah mengubah kebiasaan pembayaran masyarakat Indonesia seiring dengan kemajuan teknologi digital. Aplikasi seperti OVO, DANA, GoPay, dan ShopeePay kini makin digemari, khususnya oleh generasi muda yang melek teknologi dan menghargai kemudahan dalam bertransaksi. Tak hanya untuk belanja daring, dompet digital juga merambah berbagai kebutuhan sehari-hari, termasuk membayar ongkos transportasi, tagihan, hingga memberikan donasi. Dompet digital yang sedang populer saat ini memberikan keuntungan, kemudahan, dan efisiensi dalam melakukan transaksi (Masseni et al., 2025).

Di tengah ketatnya persaingan antar platform dompet digital, keamanan transaksi dan mutu layanan pengguna jadi kunci utama keberhasilan sebuah aplikasi (Regita Patricia Agustina et al., 2024). Keamanan transaksi mencerminkan sejauh mana pengguna merasa aman dari ancaman seperti kebocoran data pribadi atau penipuan. Sementara itu, mutu layanan pengguna meliputi kemudahan penggunaan aplikasi, kecepatan respons layanan pelanggan, serta kesan keseluruhan yang dirasakan pengguna. Kedua hal ini amat memengaruhi tingkat kepercayaan dan kepuasan pengguna.

Keinginan untuk menyarankan aplikasi kepada orang lain menjadi ukuran krusial loyalitas dan kepuasan pengguna. Pengguna yang merasa aman dan terpuaskan cenderung lebih bersedia merekomendasikan aplikasi itu pada teman, keluarga, atau rekan kerja. Karenanya, memahami bagaimana keamanan transaksi dan mutu layanan memengaruhi niat rekomendasi penting bagi pengembang dan penyedia layanan dompet digital.

Riset ini dilakukan untuk menelaah dampak keamanan transaksi dan mutu layanan pengguna terhadap niat rekomendasi aplikasi dompet digital di Indonesia. Diharapkan, temuan riset ini mampu memberikan panduan strategis bagi penyedia layanan agar dapat meningkatkan kepercayaan dan pengalaman pengguna, serta memperkuat posisi mereka di pasar keuangan digital yang terus bertumbuh.

TINJAUAN PUSTAKA

Penelitian tentang dampak keamanan transaksi serta kualitas layanan terhadap keinginan merekomendasikan telah mendapatkan perhatian yang signifikan dalam dunia pemasaran digital dan teknologi finansial. Di era digital yang sedang berkembang, aplikasi dompet digital memiliki peran krusial dalam menyediakan sistem pembayaran yang cepat, aman, dan efektif. Kepercayaan menjadi elemen penting lainnya yang sangat mempengaruhi pilihan dalam penggunaan. Keyakinan terhadap penyedia layanan dompet digital mencakup pandangan terkait integritas, transparansi, serta perlindungan data dan uang pengguna (Sahabuddin et al., 2025). Dengan demikian, penting untuk memahami faktor-faktor yang membuat pengguna merasa terdorong untuk merekomendasikan aplikasi ini kepada orang lain.

1. Keamanan Transaksi

Keamanan transaksi merujuk pada kapasitas untuk melindungi dari kemungkinan bahaya. Akan tetapi, dalam konteks online, keamanan dipahami sebagai kemampuan situs web perusahaan daring dalam melindungi data pelanggan dan informasi keuangan. Yang dimaksud dengan keamanan adalah bagaimana aplikasi dapat mengutuhkan kontrol dan menjaga kerahasiaan dalam transaksi daring yang dilakukan oleh pengguna. (Darmawan & Putra, 2022)

2. Layanan Pengguna

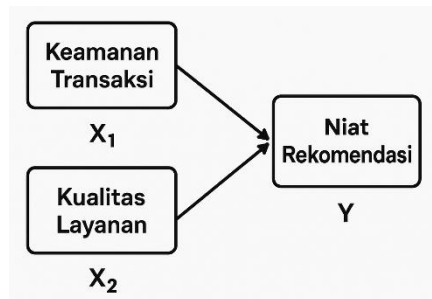
Ketentuan utama yang harus diikuti oleh penyedia layanan dalam memperbaiki kualitas jasa yang didasarkan pada perbandingan antara apa yang seharusnya disediakan dan apa yang benar-benar diberikan. Dukungan yang buruk bisa mengakibatkan hilangnya pelanggan dan bahkan penurunan penjualan. (Suharno Pawirosumarto, 2016)

3. Niat Rekomendasi

Niat untuk merekomendasikan adalah keinginan untuk kembali berkunjung yang berdasarkan penilaian pengunjung mengenai pelayanan secara keseluruhan. Kualitas

layanan yang dirasakan pelanggan bisa menjadi dasar untuk merekomendasikan layanan ini kepada orang lain. Niat rekomendasi berlandaskan pada prinsip konsistensi dan keunggulan kualitas layanan yang juga membangun kepercayaan terhadap penyedia jasa atau layanan tersebut. (Emmanuel & Wardhono, 2024)

KERANGKA KONSEPTUAL



Gambar 1. Diagram Konsep

Diagram tersebut menggambarkan kerangka konseptual mengenai pengaruh keamanan transaksi (X₁) dan kualitas layanan Pengguna (X₂) terhadap niat rekomendasi penggunaan dompet digital (Y) di Indonesia. Keamanan transaksi (X₁) mencerminkan tingkat perlindungan yang dirasakan pengguna, produk yang ditampilkan menarik, serta kesukaan tampilan oleh pengguna. Kualitas layanan (X₂) mencakup aspek seperti CS selalu membantu, CS bersimpati kepada pengguna, menyediakan layanan komunikasi. Kedua variabel ini memiliki peran penting dalam membentuk niat rekomendasi pengguna dompet digital. Hubungan ini menunjukkan bahwa peningkatan keamanan transaksi dan kualitas layanan yang baik secara signifikan dapat meningkatkan niat rekomendasi dalam menggunakan dompet digital.

METODE PENELITIAN

Studi ini menerapkan metode kuantitatif dengan rancangan survei untuk mengevaluasi dampak dari keamanan transaksi dan mutu layanan terhadap keinginan merekomendasikan aplikasi dompet digital di Indonesia. Rancangan penelitian ini mencakup dua pendekatan, yaitu deskriptif yang berfokus pada menggambarkan pandangan pengguna mengenai keamanan, mutu layanan, dan keinginan merekomendasikan aplikasi, serta eksplanatori yang berfungsi untuk menguji pengaruh keamanan transaksi dan mutu layanan terhadap keinginan rekomendasi.

Subjek dalam penelitian ini adalah pengguna aktif aplikasi dompet digital di Indonesia, seperti OVO, DANA, GoPay, dan ShopeePay. Dalam penelitian ini, sampel yang diambil berjumlah 100 responden, yang dipilih melalui teknik purposive sampling berdasarkan kriteria tertentu, seperti Privasi terlindungi saat bertransaksi, tim *customer service* selalu membantu dan niat merekomendasikan ke teman maupun keluarga

Data dikumpulkan melalui kuesioner online dan alat ukur yang digunakan dalam kuesioner ini menerapkan skala Likert 5 poin untuk setiap pernyataan. Analisis data dilakukan dengan cara analisis deskriptif untuk menjelaskan setiap variabel yang diteliti dan regresi linier berganda untuk menguji dampak keamanan transaksi dan kualitas layanan terhadap keinginan merekomendasikan. Hasil dari studi ini diharapkan dapat memberi pemahaman lebih mendalam tentang faktor-faktor yang mendorong pengguna untuk merekomendasikan aplikasi dompet digital, serta memberikan masukan strategis bagi penyedia layanan keuangan digital di Indonesia.

HASIL PEMBAHASAN

Tabel 1. Hasil Analisis Deskriptif Statistik

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Privasi Terlindungi	100	1	5	4.17	.766
Tampilan Menarik	100	3	5	4.26	.645
Menyukai Tampilan	100	3	5	4.37	.630
Keamanan Transaksi	100	2.67	5.00	4.2667	.57051
CS Membantu	100	2	5	4.11	.777
CS Bersimpati	100	2	5	4.02	.778
Layanan Komunikasi Tersedia	100	2	5	3.98	.816
Layanan Pengguna	100	2.33	5.00	4.0367	.67983
Puas Dengan Aplikasi	100	3	5	4.43	.655
Aplikasi Memenuhi Kebutuhan	100	3	5	4.36	.644
Puas Bertransaksi	100	3	5	4.41	.637
Merekomendasikan Ke Keluarga	100	2	5	4.13	.774
Merekomendasikan Ke Teman	100	2	5	4.19	.787
Merekomendasikan Ke Siapapun	100	1	5	4.19	.787
Niat Rekomendasi	100	3.00	5.00	4.2850	.60130
Valid N (listwise)	100				

Penelitian ini melibatkan 100 orang sebagai responden. Data dikumpulkan menggunakan skala Likert dengan nilai berkisar dari 1 (sangat tidak setuju) hingga 5 (sangat setuju). Hasil statistik deskriptif menunjukkan bahwa semua item memiliki nilai minimum dan maksimum yang bervariasi dari 1 hingga 5, dengan sebagian besar nilai berada di kisaran tinggi, yang mengindikasikan pandangan positif responden terhadap variabel yang diteliti.

Variabel Keamanan Transaksi (X_1) diukur dengan tiga indikator, yaitu Privasi Terlindungi, Tampilan Menarik, dan Menyukai Tampilan. Ketiga item ini memiliki nilai rata-rata masing-masing 4.17, 4.26, dan 4.37. Rata-rata keseluruhan untuk variabel ini mencapai 4.26 dengan deviasi standar 0.57, menandakan bahwa sebagian besar responden merasa sistem transaksi dalam aplikasi relatif aman dan memiliki pandangan yang agak beragam mengenai hal ini.

Selanjutnya, variabel Kualitas Layanan Pengguna (X_2) diukur melalui beberapa indikator, yaitu Bantuan dari CS ($M = 4.11$), Simpati dari CS ($M = 4.02$), Ketersediaan Layanan Komunikasi ($M = 3.98$). Rata-rata keseluruhan dari variabel ini mencapai sekitar 4.03, yang menunjukkan bahwa pandangan responden terhadap kualitas layanan pelanggan cukup positif, meskipun ada sedikit variasi dalam jawaban di antara responden, hal ini tercermin dari deviasi standar yang berkisar antara 0.679.

Sementara itu, variabel Niat Rekomendasi (Y) diukur dengan enam indikator yaitu Puas Dengan Aplikasi (4.43), Aplikasi Memenuhi Kebutuhan (4.36), Puas Bertransaksi (4.41), Merekomendasikan ke Keluarga (4.13), Merekomendasikan ke Teman (4.19), Merekomendasikan ke Siapapun (4.19). Rata-rata keseluruhan untuk variabel ini adalah 4.28 dengan deviasi standar yang relatif rendah sekitar 0.601, yang menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki keinginan kuat untuk merekomendasikan aplikasi atau layanan kepada orang lain.

Secara keseluruhan, hasil statistik deskriptif menunjukkan bahwa responden memiliki persepsi yang sangat positif terhadap keamanan transaksi dan kualitas layanan, serta keinginan yang tinggi untuk merekomendasikan layanan tersebut. Nilai deviasi standar yang relatif rendah pada ketiga variabel utama juga menandakan tingkat konsistensi yang baik di antara jawaban para responden.

Tabel 2. Uji Validitas Variabel

Variabel	Indikator	r hitung	r tabel	Keterangan
Keamanan Transaksi	X1. 1	0.529	0.197	Valid
	X1. 2	0,672	0.197	Valid
	X1. 3	0.686	0.197	Valid
Layanan Pengguna	X2. 1	0.721	0.197	Valid
	X2. 2	0.730	0.197	Valid
	X2. 3	0.592	0.197	Valid
Niat Rekomendasi	Y1	0.765	0.197	Valid
	Y2	0.740	0.197	Valid
	Y3	0.790	0.197	Valid
	Y4	0.811	0.197	Valid
	Y5	0.781	0.197	Valid
	Y6	0.709	0.197	Valid

Uji validitas dilaksanakan untuk menentukan sejauh mana tiap indikator pada alat penelitian dapat mengukur konstruk atau variabel yang ingin dicapai. Pengujian ini dilakukan dengan memakai korelasi Pearson yang mengaitkan skor setiap item dengan total skor variabel. Sebuah indikator dianggap sah jika nilai korelasinya (r hitung) lebih tinggi dari r tabel. Dengan total responden mencapai 100 orang, nilai r tabel di tingkat signifikansi 5% adalah 0. 197.

Berdasarkan analisis validitas yang ditunjukkan dalam Tabel 2, semua indikator untuk setiap variabel menunjukkan nilai r hitung yang lebih tinggi dari r tabel, yaitu sebesar 0,197. Ini menandakan bahwa semua item yang ada dalam kuesioner adalah valid, sehingga dapat digunakan dalam penelitian ini.

1. Variabel Keamanan Transaksi

Untuk variabel Keamanan Transaksi, terdapat tiga indikator dengan nilai r hitung masing-masing sebesar 0,529, 0,672 dan 0,686. Ketiganya berada di atas nilai r tabel, sehingga semua indikator untuk variabel ini dianggap valid.

2. Variabel Kualitas Layanan

Pada variabel Layanan Pengguna, tiga indikator yang diuji menunjukkan hasil yang valid, dengan nilai r hitung sebesar 0,721, 0,730 dan 0,592. Ketiga nilai tersebut melebihi r tabel, menandakan bahwa indikator-indikator tersebut dapat mengukur variabel dengan akurat.

3. Variabel Niat Rekomendasi

Begitu juga, pada variabel Niat Rekomendasi yang terdiri dari enam indikator, semuanya dinyatakan valid. Nilai r hitung berkisar antara 0,709 hingga 0,811, jauh di atas nilai r tabel. Ini membuktikan bahwa seluruh indikator pada variabel niat merekomendasikan dapat berfungsi sebagai alat ukur yang efektif dalam penelitian.

Tabel 3. Uji Reabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	N of Items	Keterangan
Keamanan Transaksi	0.783	3	Reliabel
Layanan Pengguna	0.824	3	Reliabel
Niat Rekomendasi	0.915	6	Reliabel

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengevaluasi sejauh mana alat ukur dalam penelitian dapat memberikan hasil yang konsisten atau andal ketika mengukur suatu konstruk. Proses pengujian ini memanfaatkan nilai Cronbach's Alpha. Sebuah instrumen dianggap dapat diandalkan jika nilai Cronbach's Alpha lebih dari 0,6 (Taherdoost, 2016).

Berdasarkan temuan yang terdapat pada Tabel 3, semua variabel dalam studi ini menunjukkan nilai Cronbach's Alpha yang melebihi 0,7, yang berarti bahwa seluruh variabel tersebut dikategorikan sebagai reliabel. Variabel Keamanan Transaksi mencatat nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,783 dengan tiga item, menunjukkan bahwa alat pengukur untuk variabel ini cukup dapat diandalkan.

Di sisi lain, variabel Layanan Pengguna mendapatkan nilai 0,824 dengan tiga pernyataan, menunjukkan bahwa instrumen ini sangat dapat diandalkan. Sementara itu, variabel Niat Rekomendasi mendapatkan nilai tertinggi yaitu 0,915 dengan enam item, menunjukkan tingkat keandalan yang sangat tinggi dan konsistensi internal yang sangat baik di antara item-item tersebut. Dengan demikian, semua instrumen yang digunakan dalam penelitian ini dapat dianggap terpercaya dan siap untuk pengumpulan data selanjutnya.

Tabel 4.1 Uji Koefisien Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.777 ^a	.603	.595	.38262

a. Predictors: (Constant), LayananPengguna, KeamananTransaksi

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

1. Nilai R (0. 777):

Nilai R mencerminkan kekuatan relasi antara variabel bebas (Keamanan Transaksi dan Layanan Pengguna) dan variabel terikat. Dalam konteks ini, R sebesar 0. 777 menunjukkan adanya hubungan yang kuat dan positif antara kedua variabel bebas dan variabel terikat. Ini berarti bahwa semakin baik keamanan transaksi dan layanan pengguna, semakin besar pula dampaknya terhadap variabel terikat.

2. R Square (0. 603):

Angka R Square yang mencapai 0. 603 menunjukkan bahwa 60,3% variasi pada variabel terikat dapat dijelaskan oleh Keamanan Transaksi dan Layanan Pengguna. Ini menandakan bahwa model regresi cukup efektif dalam menggambarkan perubahan yang terjadi pada variabel terikat. Namun, masih ada 39,7% variasi lainnya yang diakibatkan oleh faktor lain di luar model ini.

3. Adjusted R Square (0. 595):

Nilai Adjusted R Square yang mencapai 0. 595 adalah versi yang telah disesuaikan dari R Square dan memperhitungkan jumlah prediktor dalam model. Angka ini sedikit lebih rendah dibandingkan R Square, namun tetap menunjukkan bahwa model ini cukup stabil dan tidak

mengalami overfitting. Dengan kata lain, model ini masih relevan untuk digunakan meski sudah disesuaikan dengan jumlah variabel bebas.

4. Standard Error of the Estimate (0. 38262):

Angka ini menunjukkan seberapa besar kesalahan rata-rata dalam prediksi yang dibuat oleh model. Dengan standard error yang mencapai 0. 38262, dapat disimpulkan bahwa kesalahan prediksi model adalah rendah, yang berarti model ini cukup tepat dalam meramalkan variabel dependen.

Hipotesis

Berdasarkan hasil tersebut, hipotesis yang dapat dirumuskan adalah:

1. Hipotesis Nol (H_0):
Tidak terdapat pengaruh signifikan dari Keamanan Transaksi dan Layanan Pengguna terhadap variabel dependen.
2. Hipotesis Alternatif (H_1):
Terdapat pengaruh signifikan dari Keamanan Transaksi dan Layanan Pengguna terhadap variabel dependen.

Berdasarkan nilai R Square sebesar 60,3% dan nilai R sebesar 0,777, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang cukup kuat antara Keamanan Transaksi dan Layanan Pengguna terhadap variabel yang dipelajari. Ini memberikan dasar yang kokoh untuk menolak hipotesis nol (H_0) dan menerima hipotesis alternatif (H_1). Namun, karena masih ada 39,7% variasi yang belum dapat dijelaskan oleh model ini, disarankan agar penelitian berikutnya mempertimbangkan faktor-faktor lain yang mungkin memengaruhi variabel yang diteliti.

Tabel 4.2 Uji Stimulan (Uji F)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	21.593	2	10.797	73.748	<,001 ^b
	Residual	14.201	97	.146		
	Total	35.794	99			

a. Dependent Variable: NiatRekomendasi

b. Predictors: (Constant), LayananPengguna, KeamananTransaksi

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 (H_0)** : 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. Tidak terdapat pengaruh yang signifikan dari *Keamanan Transaksi* dan *Layanan Pengguna* terhadap *Niat Rekomendasi*.
2. **Hipotesis Alternatif (H_1)** : 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. Terdapat pengaruh yang signifikan dari *Keamanan Transaksi* dan/atau *Layanan Pengguna* terhadap *Niat Rekomendasi*.

Interpretasi Hasil ANOVA

Dari tabel ANOVA, kita melihat beberapa poin utama :

1. Sum of Squares (SS) Regresi = 21. 593 Nilai ini menggambarkan total variasi dari Niat Rekomendasi yang bisa dijelaskan oleh model yang meliputi Keamanan Transaksi dan Layanan Pengguna.
2. Sum of Squares = 14. 201 Ini adalah total variasi Niat Rekomendasi yang tidak dapat dijelaskan oleh model yang ada, yang berarti ada faktor lain di luar model ini yang masih memengaruhi variabel tergantung.
3. Total Sum of Squares = 35. 794 Ini mencerminkan keseluruhan variasi di dalam data Niat Rekomendasi dibandingkan dengan nilai rata-ratanya.

Statistik Uji F

Nilai F yang diperoleh adalah 73.748, dengan nilai signifikansi (Sig.) sebesar <0.001. Ini menunjukkan bahwa :

1. Nilai F yang besar dan nilai signifikansi yang sangat rendah menunjukkan bahwa model regresi memiliki signifikansi statistik yang tinggi.
2. Ini berarti bahwa penerapan Keamanan Transaksi dan Layanan Pengguna sebagai variabel prediktor menghasilkan kinerja yang jauh lebih baik dalam menggambarkan Niat Rekomendasi dibandingkan dengan model yang tidak melibatkan prediktor.

Berdasarkan pengolahan data menggunakan ANOVA, ditemukan bahwa baik Keamanan Transaksi maupun Kualitas Layanan Pengguna secara serentak menunjukkan dampak penting terhadap Keinginan untuk Merekomendasikan. Temuan ini menyediakan bukti statistik yang meyakinkan untuk tidak menyetujui asumsi awal (H_0) dan memilih menerima asumsi alternatif (H_1). Dengan demikian, model regresi yang telah dibuat dapat dimanfaatkan untuk mengerti dan memperkirakan efek dari kedua faktor yang memengaruhi terhadap faktor yang dipengaruhi. Kesimpulan ini pun dapat dijadikan pijakan untuk merancang taktik yang lebih efektif dalam menumbuhkan dorongan atau keinginan pengguna untuk memberikan saran positif.

Tabel 4.3 Uji t (Koefisien Regresi)

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	
		B	Std. Error	Beta	t
1	(Constant)	.645	.303		2.131
	KeamananTransaksi	.676	.080	.642	8.432
	LayananPengguna	.187	.067	.211	2.779

a. Dependent Variable: NiatRekomendasi

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

1. Konstanta (Constant) :
 - a. Nilai dari konstanta yang tercatat adalah 0. 645, yang berarti jika tidak ada dampak dari variabel Keamanan Transaksi dan Layanan Pengguna, nilai dasar dari Niat Rekomendasi sebesar 0. 645 akan tetap ada. Ini menunjukkan bahwa meskipun pengguna tidak merasa adanya keamanan atau layanan dalam transaksi, masih ada kemungkinan dasar untuk merekomendasikan layanan seharga 0. 645.
2. Keamanan Transaksi:
 - a. Koefisien yang tercatat adalah 0. 676, yang menunjukkan bahwa setiap kali ada peningkatan satu unit pada variabel Keamanan Transaksi, Niat Rekomendasi akan

bertambah 0. 676, dengan asumsi bahwa variabel Layanan Pengguna tidak berubah.

b. Nilai **t sebesar 8.432** dan **signifikansi <0.001** menunjukkan bahwa pengaruh **Keamanan Transaksi** terhadap **Niat Rekomendasi** adalah **sangat signifikan secara statistik**, karena nilai p jauh lebih kecil dari 0.05.

c. Nilai **Beta standar sebesar 0.642** menunjukkan bahwa **Keamanan Transaksi** memiliki pengaruh yang kuat dibandingkan dengan variabel lainnya.

3. Layanan Pengguna:

a. Koefisien yang bernilai 0.187 menandakan bahwa setiap kali variabel Layanan Pengguna meningkat satu unit, Niat Rekomendasi akan naik sebesar 0.187, dengan catatan bahwa Keamanan Transaksi tetap konstan.

b. Angka t yang mencapai 2.779 dan tingkat signifikansi 0.007 menunjukkan bahwa dampak Layanan Pengguna terhadap Niat Rekomendasi juga terbukti signifikan secara statistik, karena nilai p berada di bawah 0.05.

c. Beta standar yang sebesar 0.211 menunjukkan bahwa dampak Layanan Pengguna terhadap Niat Rekomendasi lebih rendah dibandingkan dengan Keamanan Transaksi.

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

a. Hipotesis 1 : Ada pengaruh positif dan signifikan dari **Keamanan Transaksi** terhadap **Niat Rekomendasi**.

b. Hipotesis 2 : Ada pengaruh positif dan signifikan dari **Layanan Pengguna** terhadap **Niat Rekomendasi**.

Berdasarkan hasil dari analisis regresi ini, kedua variabel independen, yaitu Keamanan Transaksi dan Layanan Pengguna, memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap Niat Rekomendasi. Nilai koefisien yang positif menunjukkan bahwa semakin baik pandangan pengguna tentang keamanan transaksi dan kualitas layanan pengguna, semakin besar pula keinginan mereka untuk merekomendasikan aplikasi atau layanan tersebut. Selain itu, dari nilai beta standar, tampak bahwa Keamanan Transaksi ($B = 0.642$) memberikan dampak yang lebih besar dibandingkan dengan Layanan Pengguna ($B = 0.211$), yang menunjukkan bahwa aspek keamanan merupakan faktor utama yang mendorong pengguna untuk merekomendasikan layanan tersebut.

Tabel 5. Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

			Standardized Residual
N			100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean		.0000000
	Std. Deviation		.98984745
Most Extreme Differences	Absolute		.058
	Positive		.052
	Negative		-.058
Test Statistic			.058
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c			.200 ^d
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^e	Sig.		.551
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.538
		Upper Bound	.564

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

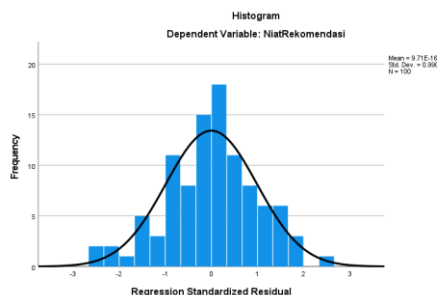
c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

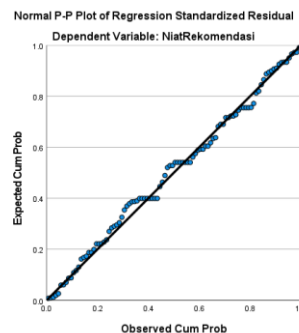
e. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 2000000.

Uji untuk menentukan normalitas dilakukan dengan menggunakan metode One-Sample Kolmogorov-Smirnov pada 100 data residual yang telah distandarisasi untuk menilai apakah data tersebut memiliki distribusi normal. Dari hasil keluaran SPSS, diperoleh nilai Asymp. Sig. (2-tailed) yang sebesar 0,200. Angka ini lebih tinggi dibandingkan dengan level signifikansi 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa residual tersebut terdistribusi normal.

Di samping itu, hasil Monte Carlo Significance (2-tailed) juga menunjukkan angka signifikansi 0,551 dengan interval kepercayaan 99% yang berkisar antara 0,538 hingga 0,564, yang semakin menegaskan bahwa data residual mengikuti distribusi normal. Dengan kata lain, asumsi tentang normalitas telah terpenuhi, sehingga analisis statistik lanjutan, seperti regresi linier, dapat dilakukan karena salah satu syarat utama telah tercapai.



Gambar 2. Histogram



Gambar 3. Grafik Normal P-P Plot

Histogram residual untuk variabel dependen Niat Rekomendasi menunjukkan distribusi data yang mirip dengan kurva normal (berbentuk lonceng). Hal ini dapat diamati dari penyebaran batang histogram yang simetris terhadap garis tengah dan mengikuti pola lengkung normal yang terlihat. Rata-rata residual tercatat sebesar 9,71E-16 (hampir nol) dan deviasi standar 0,990 dengan jumlah data sebanyak 100, yang semakin memperkuat bukti bahwa residual terdistribusi secara normal. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa asumsi normalitas residual dalam model regresi telah terpenuhi. Kesesuaian ini mendukung kelayakan model regresi untuk diterapkan dalam analisis lebih lanjut.

Grafik Normal P-P Plot untuk variabel dependen Niat Rekomendasi digunakan untuk menilai apakah residual dari regresi terdistribusi secara normal. Dari grafik ini, titik-titik data residual umumnya terletak di sekitar garis diagonal yang menunjukkan distribusi normal. Pola tersebut mengindikasikan bahwa nilai residual yang diamati sesuai dengan nilai yang diharapkan dari distribusi normal. Tidak ada deviasi signifikan dari garis diagonal, yang menunjukkan bahwa tidak ada pola khusus atau outlier yang mencolok. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa residual dari model regresi mengikuti distribusi normal, sehingga asumsi normalitas residual terpenuhi.

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang dilakukan terhadap 100 pengguna aktif aplikasi dompet digital di Indonesia, hasilnya menunjukkan bahwa faktor keamanan transaksi serta kualitas layanan pengguna memiliki dampak positif yang signifikan terhadap keinginan seseorang untuk merekomendasikan aplikasi tersebut kepada orang lain. Pengguna cenderung lebih terbuka untuk merekomendasikan aplikasi dompet digital jika mereka merasa aman saat melakukan transaksi dan mendapatkan layanan yang memuaskan. Di antara kedua faktor tersebut, keamanan transaksi terbukti memberikan pengaruh yang lebih besar dibandingkan dengan kualitas layanan, yang mengindikasikan bahwa perlindungan data dan kenyamanan saat bertransaksi menjadi elemen utama dalam membangun kepercayaan pengguna.

Secara keseluruhan, kedua faktor ini dapat menjelaskan lebih dari separuh (60,3%) variasi dalam keinginan untuk merekomendasikan, yang menandakan pentingnya bagi penyedia

layanan dompet digital untuk fokus pada penguatan sistem keamanan dan pelayanan kepada pengguna. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa semua alat ukur yang digunakan telah memenuhi kriteria validitas, reliabilitas, dan asumsi normalitas data, sehingga hasil analisis dapat dijadikan landasan yang kokoh dalam merumuskan strategi pengembangan layanan digital di masa depan. Dengan memperhatikan kedua faktor utama ini, penyedia aplikasi dompet digital dapat meningkatkan loyalitas dan ekspansi pasar melalui rekomendasi baik dari pengguna mereka.

DAFTAR PUSTAKA

- Darmawan, D., & Putra, A. R. (2022). PENGALAMAN PENGGUNA, KEAMANAN TRANSAKSI, KEMUDAHAN PENGGUNAAN, KENYAMANAN, DAN PENGARUHNYA TERHADAP PERILAKU PEMBELIAN ONLINE SECARA IMPULSIF. *RELASI: JURNAL EKONOMI*, 18(1), 26-45. <https://doi.org/10.31967/relasi.v18i1.523>
- Emmanuel, K. M., & Wardhono, V. J. W. (2024). Peranan persepsi kualitas layanan sebagai prediktor niat rekomendasi. *Jurnal Manajemen Maranatha*, 23(2), 217-232. <https://doi.org/10.28932/jmm.v23i2.8718>
- Masseni, Rokhimah, Jitmau, F., Leiwakabessy, P., & Fitri Ramadhani, A. (2025). Peran Dompet Digital Dalam Mempermudah Proses Transaksi Di. *Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 7(1), 2025. <https://doi.org/10.47435/asy-syarikah.v7i1.3602>
- Regita Patricia Agustina, M.Celvin Febrian Syafei, Sunandie Eko Ginanjar, & Siti Aninditya. (2024). Kepercayaan Kepuasan Loyalitas Konsumen Dalam Membeli Barang Di Aplikasi Online Shop. *Jurnal Kajian Dan Penalaran Ilmu Manajemen*, 2(1), 261-272. <https://doi.org/10.59031/jkpim.v2i1.351>
- Sahabuddin, R., Azhari, A., Manggarani, S., Aulia Ramadani, F., & Purnama, A. (2025). PENGARUH KEMUDAHAN, KEAMANAN, PROMOSI, DAN KEPERCAYAAN PENGGUNAAN DOMPET DIGITAL DI KALANGAN MASYARAKAT. *Jurnal Rumpun Manajemen Dan Ekonomi*, Vol.2, No.3 Mei 2025, 1-12.
- Suharno Pawirosumarto. (2016). PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA SISTEM E-LEARNING. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, VI, 416-433.
- Taherdoost, H. (2016). Validity and Reliability of the Research Instrument; How to Test the Validation of a Questionnaire/Survey in a Research. In *International Journal of Academic Research in Management (IJARM)* (Vol. 5, Issue 3). <https://ssrn.com/abstract=3205040>