

## PERAN KEAMANAN TRANSAKSI DAN KUALITAS PRODUK DALAM MENINGKATKAN NIAT REKOMENDASI PADA PENGGUNA DOMPET DIGITAL

Putri Rajwa Hanifah<sup>1</sup>, Widarto Rachbini<sup>1</sup>  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta  
Email : [2410116071@mahasiswa.upnvj.ac.id](mailto:2410116071@mahasiswa.upnvj.ac.id)

### ABSTRAK

Perkembangan teknologi finansial mendorong adopsi dompet digital secara luas di Indonesia. Keamanan transaksi dan kualitas produk menjadi dua faktor utama yang menentukan loyalitas serta niat pengguna dalam merekomendasikan layanan kepada orang lain. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh keamanan transaksi dan kualitas produk terhadap niat rekomendasi pada pengguna dompet digital. Metode yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan teknik survei terhadap 100 responden yang aktif menggunakan dompet digital, serta pengolahan data melalui analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kedua variabel independen—keamanan transaksi dan kualitas produk—berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat rekomendasi. Nilai R square sebesar 0,631 mengindikasikan bahwa 63,1% variasi niat rekomendasi dapat dijelaskan oleh kedua faktor tersebut. Temuan ini juga mengungkap bahwa keamanan transaksi memberikan pengaruh yang lebih kuat dibandingkan kualitas produk. Namun, uji normalitas menunjukkan bahwa data tidak berdistribusi normal, sehingga penggunaan metode statistik non-parametrik atau transformasi data disarankan pada penelitian lanjutan. Penelitian ini memberikan implikasi strategis bagi penyedia layanan dompet digital untuk fokus pada peningkatan sistem keamanan dan mutu produk sebagai upaya meningkatkan loyalitas dan ekspansi pengguna melalui rekomendasi positif dari pengguna yang puas.

**Kata Kunci:** Dompet Digital, Keamanan Transaksi, Kualitas Produk, Niat Rekomendasi, Loyalitas Pengguna

### ABSTRACT

*The rapid development of financial technology has driven the widespread adoption of digital wallets in Indonesia. Transaction security and product quality are two critical factors influencing user loyalty and their intention to recommend the service to others. This study aims to analyze the effect of transaction security and product quality on users' recommendation intention. A quantitative approach was applied using a survey method involving 100 respondents who actively use digital wallets. The data were analyzed using multiple linear regression analysis. The results reveal that both independent variables—transaction security and product quality—have a positive and significant impact on recommendation intention. The R square value of 0.631 indicates that 63.1% of the variance in*

### Article History

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

Plagirism Checker No 223  
DOI : Prefix DOI :  
10.8734/Musytari.v1i2.365  
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/)

*recommendation intention is explained by these two factors. Moreover, transaction security was found to have a stronger influence than product quality. However, normality tests showed that the data did not follow a normal distribution, suggesting that future research should consider data transformation or non-parametric statistical methods to ensure validity. This study offers strategic insights for digital wallet service providers to enhance system security and improve product quality, as a means to strengthen user loyalty and encourage user-driven growth through positive recommendations.*

**Keywords:** *Digital Wallet, Transaction Security, Product Quality, Recommendation Intention, User Loyalty*

## PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang pesat telah mengubah berbagai aspek kehidupan masyarakat, terutama dalam bidang layanan keuangan. Salah satu inovasi yang semakin populer adalah penggunaan dompet digital sebagai alternatif pembayaran elektronik yang praktis dan efisien. Dompet digital memungkinkan pengguna untuk melakukan transaksi keuangan secara cepat, mudah, dan tanpa perlu membawa uang tunai. Di Indonesia, penetrasi penggunaan dompet digital terus meningkat seiring dengan kemudahan akses internet dan meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap teknologi finansial (fintech). Namun, di balik kemudahan tersebut, keamanan transaksi dan kualitas produk menjadi dua faktor utama yang sangat menentukan keberhasilan adopsi dan loyalitas pengguna dompet digital.

Keamanan transaksi menjadi aspek krusial karena berkaitan langsung dengan perlindungan data pribadi dan dana pengguna dari risiko penipuan, pencurian identitas, dan kebocoran informasi. Ketidakamanan dalam transaksi digital dapat menimbulkan ketidakpercayaan yang berujung pada penurunan minat penggunaan dan rekomendasi layanan tersebut kepada orang lain. Oleh karena itu, penyedia layanan dompet digital harus memastikan sistem keamanan yang andal dan transparan untuk membangun kepercayaan pengguna. Selain itu, kualitas produk juga memegang peranan penting dalam memberikan pengalaman pengguna yang memuaskan. Kualitas produk mencakup berbagai dimensi seperti kemudahan penggunaan aplikasi, kecepatan dan keandalan proses transaksi, fitur yang lengkap, serta layanan pelanggan yang responsif. Produk dengan kualitas tinggi tidak hanya memenuhi kebutuhan pengguna, tetapi juga dapat meningkatkan kepuasan dan mendorong pengguna untuk merekomendasikan layanan kepada orang lain.

Berbagai penelitian terdahulu telah meneliti pengaruh keamanan transaksi dan kualitas produk terhadap kepuasan dan loyalitas pengguna dalam layanan digital. Namun, studi yang secara khusus mengkaji bagaimana kedua faktor tersebut secara simultan memengaruhi niat rekomendasi pengguna dompet digital di Indonesia masih terbatas. Niat rekomendasi merupakan indikator penting dalam pemasaran viral dan pertumbuhan pengguna, karena rekomendasi dari mulut ke mulut dianggap lebih kredibel dan efektif dalam menarik pengguna baru dibandingkan dengan promosi tradisional.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana peran keamanan transaksi dan kualitas produk dalam meningkatkan niat rekomendasi pada pengguna dompet digital. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kedua variabel tersebut secara simultan dan memberikan gambaran yang komprehensif mengenai faktor-faktor yang dapat meningkatkan loyalitas pengguna melalui niat rekomendasi.

Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi praktis bagi pengembang dan penyedia layanan dompet digital dalam merancang strategi yang efektif untuk meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pengguna. Dengan demikian, perusahaan dapat mempertahankan

pengguna lama sekaligus menarik pengguna baru melalui rekomendasi positif. Selain itu, hasil penelitian ini juga diharapkan dapat memperkaya literatur akademik mengenai perilaku konsumen dalam konteks layanan keuangan digital di Indonesia.

## TINJAUAN PUSTAKA

### 1. Keamanan Transaksi pada Dompot Digital

Keamanan transaksi merupakan aspek fundamental dalam penggunaan dompet digital karena berkaitan langsung dengan perlindungan data pribadi dan dana pengguna. Alif dan Pratama (2023) menekankan pentingnya kesadaran keamanan di kalangan pengguna e-wallet di Indonesia, di mana faktor manusia menjadi elemen krusial dalam menjaga keamanan siber dan informasi. Penggunaan teknologi keamanan seperti verifikasi dua langkah, enkripsi data, dan pemantauan aktivitas mencurigakan menjadi standar yang diterapkan oleh penyedia layanan untuk meningkatkan rasa aman pengguna. Namun, penelitian juga mengungkapkan bahwa sebagian pengguna belum sepenuhnya menerapkan praktik keamanan yang optimal, seperti penggunaan fitur verifikasi dua langkah dan penggantian kata sandi secara rutin. Hal ini menunjukkan perlunya edukasi dan intervensi untuk meningkatkan kesadaran keamanan pengguna.

### 2. Kualitas Produk Dompot Digital

Kualitas produk dalam konteks dompet digital mencakup kemudahan penggunaan, kecepatan transaksi, keandalan sistem, dan kelengkapan fitur yang mendukung kebutuhan pengguna. Kemudahan bertransaksi menjadi faktor penting yang mempengaruhi keputusan penggunaan dompet digital, sebagaimana ditemukan dalam penelitian yang menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan secara signifikan meningkatkan keputusan penggunaan layanan dompet digital. Kualitas produk yang baik tidak hanya meningkatkan kepuasan pengguna, tetapi juga memperkuat loyalitas dan niat mereka untuk merekomendasikan layanan kepada orang lain. Fitur-fitur yang responsif dan antarmuka yang user-friendly menjadi nilai tambah yang dapat membedakan satu aplikasi dengan aplikasi lain di pasar yang kompetitif.

### 3. Niat Rekomendasi Pengguna

Niat rekomendasi merupakan indikator utama loyalitas pengguna dan keberhasilan pemasaran dari mulut ke mulut (word of mouth). Pengguna yang merasa aman dan puas dengan kualitas produk cenderung memiliki niat yang lebih tinggi untuk merekomendasikan layanan kepada orang lain. Dalam konteks dompet digital, niat rekomendasi dipengaruhi oleh persepsi pengguna terhadap keamanan transaksi dan kualitas produk yang mereka alami secara langsung. Oleh karena itu, meningkatkan kedua aspek tersebut menjadi strategi penting bagi penyedia layanan untuk memperluas basis pengguna dan mempertahankan loyalitas.

### 4. Hubungan Antara Keamanan Transaksi, Kualitas Produk, dan Niat Rekomendasi Pengguna

Berbagai studi menunjukkan bahwa keamanan transaksi dan kualitas produk memiliki pengaruh signifikan terhadap perilaku pengguna dalam layanan digital. Keamanan yang terjamin meningkatkan kepercayaan pengguna, sedangkan kualitas produk yang baik meningkatkan kepuasan pengguna. Kedua faktor ini secara simultan dapat mendorong niat rekomendasi pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk mengisi kekosongan penelitian yang mengkaji secara khusus pengaruh keamanan transaksi dan kualitas produk terhadap niat rekomendasi pengguna dompet digital di Indonesia, sehingga dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif dan kontekstual.

Dengan menelaah berbagai sumber literatur, studi berikutnya yang meneliti kaitan antara keamanan transaksi, kualitas produk, dan niat rekomendasi pada pengguna dompet digital di Indonesia berpotensi besar memberikan sumbangsih penting dalam peningkatan

layanan dompet digital agar lebih aman, andal, serta sesuai dengan kebutuhan dan harapan konsumen.

## KERANGKA KONSEPTUAL

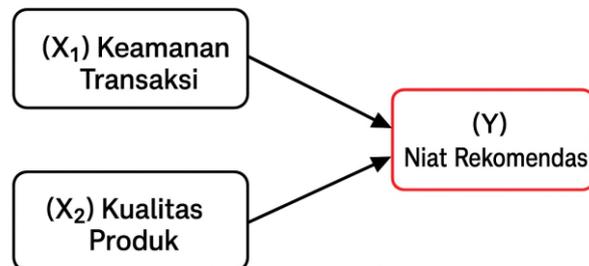


Diagram ini menggambarkan kerangka konseptual yang meneliti bagaimana keamanan transaksi ( $X_1$ ) dan kualitas produk ( $X_2$ ) berpengaruh terhadap niat rekomendasi ( $Y$ ) pada pengguna dompet digital di Indonesia. Keamanan Transaksi ( $X_1$ ) mencakup aspek-aspek seperti perlindungan data pribadi, keandalan sistem pembayaran, serta perlindungan dari penipuan atau akses tidak sah. Pengguna yang merasa yakin dengan keamanan transaksi cenderung lebih percaya dan nyaman dalam menggunakan dompet digital, sehingga lebih mungkin merekomendasikannya kepada orang lain. Kualitas Produk ( $X_2$ ) mencakup fitur-fitur aplikasi, kemudahan penggunaan, kecepatan transaksi, serta kelengkapan layanan yang ditawarkan. Produk yang berkualitas tinggi akan meningkatkan pengalaman pengguna, sehingga memperkuat niat mereka untuk merekomendasikan aplikasi tersebut.

Niat Rekomendasi ( $Y$ ) adalah keinginan atau kecenderungan pengguna untuk menyarankan aplikasi dompet digital kepada orang lain. Niat ini menjadi indikator penting dalam menilai loyalitas dan kepuasan pengguna terhadap layanan yang diberikan. Hubungan antar variabel pada diagram menunjukkan bahwa peningkatan keamanan transaksi dan kualitas produk secara konsisten dapat meningkatkan niat rekomendasi pengguna dompet digital. Dengan demikian, perusahaan penyedia dompet digital perlu fokus pada kedua aspek ini untuk memperkuat posisi mereka di pasar dan meningkatkan kepercayaan serta loyalitas pengguna.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini mengaplikasikan metode kuantitatif dengan pendekatan survei untuk meneliti pengaruh keamanan transaksi dan kualitas produk terhadap niat rekomendasi pada pengguna dompet digital di Indonesia. Desain penelitian ini terdiri dari dua pendekatan, yaitu deskriptif yang bertujuan untuk menggambarkan sudut pandang pengguna mengenai keamanan transaksi, kualitas produk, dan niat rekomendasi dalam penggunaan dompet digital, serta eksplanatori untuk menganalisis pengaruh keamanan transaksi dan kualitas produk terhadap niat rekomendasi pengguna.

Partisipan dalam penelitian ini terdiri dari individu yang telah menggunakan dompet digital untuk keperluan transaksi sehari-hari. Sampel yang diambil berjumlah 100 responden, yang dipilih menggunakan metode purposive sampling dengan kriteria tertentu, seperti usia minimal 17 tahun, frekuensi penggunaan dompet digital setidaknya 2 kali dalam sebulan, serta pengalaman dalam menggunakan layanan dompet digital.

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner online yang terbagi ke dalam tiga bagian: Bagian pertama mengumpulkan informasi demografis responden, bagian

kedua mengevaluasi pandangan responden tentang keamanan transaksi, termasuk aspek perlindungan data, sistem autentikasi, dan transparansi transaksi, sedangkan bagian ketiga mengukur persepsi responden terhadap kualitas produk dan niat rekomendasi. Kualitas produk mencakup keandalan fitur, kemudahan penggunaan, dan kecepatan layanan, sementara niat rekomendasi mengukur kecenderungan pengguna untuk merekomendasikan dompet digital kepada orang lain. Alat ukur yang dipakai dalam studi ini menggunakan skala Likert dengan 5 tingkat untuk setiap pernyataan, mulai dari "sangat tidak setuju" sampai "sangat setuju."

Pengolahan data dilakukan melalui analisis deskriptif untuk memberikan gambaran umum mengenai setiap variabel yang diteliti, serta analisis regresi linier berganda untuk meneliti dampak keamanan transaksi dan kualitas produk terhadap niat rekomendasi pengguna dompet digital.

Diharapkan temuan dari studi ini dapat memberikan pemahaman yang lebih jelas tentang elemen-elemen yang memengaruhi niat rekomendasi pengguna dalam memanfaatkan layanan dompet digital di Indonesia, serta memberikan saran bagi pengembang aplikasi untuk meningkatkan aspek keamanan dan kualitas produk guna memperkuat loyalitas dan rekomendasi pengguna.

## HASIL PEMBAHASAN

### 1. Analisis deskriptif Statistik

**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
KeamananTransaksi	100	2.67	5.00	4.2667	.57051
X2.1	100	2	5	4.14	.829
X2.2	100	2	5	4.23	.723
X2.3	100	1	5	4.11	.790
KualitasProduk	100	2.00	5.00	4.1600	.65731
Y1	100	3	5	4.43	.655
Y2	100	3	5	4.36	.644
Y3	100	3	5	4.41	.637
Y4	100	2	5	4.13	.774
Y5	100	2	5	4.19	.787
Y6	100	1	5	4.19	.787
NiatRekomendasi	100	3.00	5.00	4.2850	.60130
Valid N (listwise)	100				

Berdasarkan informasi yang terdapat pada Tabel Deskriptif Statistik, variabel independen Keamanan Transaksi (X1) terdiri dari tiga indikator (X1.1 sampai X1.3). Rata-rata nilai untuk setiap indikator berkisar antara 4.17 hingga 4.37, dengan rata-rata keseluruhan pada variabel Keamanan Transaksi sebesar 4.2667. Nilai ini berada pada rentang skala "Setuju", yang menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai keamanan transaksi pada layanan dompet digital dalam kategori sangat baik. Standar deviasi sebesar 0.57051 menunjukkan bahwa pandangan responden terkait keamanan transaksi sangat konsisten, dengan variasi yang rendah.

Untuk variabel independen Kualitas Produk (X2), yang diukur dengan tiga indikator (X2.1 sampai X2.3), nilai rata-rata indikator berkisar antara 4.14 hingga 4.19. Rata-rata keseluruhan untuk variabel Kualitas Produk adalah 4.1600, yang juga berada pada kategori “Setuju”. Hal ini mengindikasikan bahwa responden menilai kualitas produk dompet digital—dalam hal kemudahan penggunaan, kecepatan transaksi, dan fitur layanan—sebagai baik. Standar deviasi sebesar 0.65731 menunjukkan konsistensi yang cukup baik dalam penilaian responden.

Sementara itu, variabel dependen Niat Rekomendasi (Y) terdiri dari enam indikator (Y1 sampai Y6), dengan rata-rata indikator berkisar antara 4.11 hingga 4.43. Rata-rata keseluruhan untuk Niat Rekomendasi adalah 4.2850, yang termasuk dalam kategori “Setuju”. Ini menunjukkan bahwa mayoritas responden memiliki kecenderungan kuat untuk merekomendasikan layanan dompet digital yang mereka gunakan. Standar deviasi sebesar 0.60130 juga mengindikasikan bahwa jawaban responden cukup stabil dan konsisten.

Secara keseluruhan, sebagian besar responden memiliki pandangan sangat positif terhadap keamanan transaksi, kualitas produk, dan niat merekomendasikan dompet digital. Nilai rata-rata yang tinggi serta standar deviasi yang rendah menandakan bahwa data ini stabil dan dapat digunakan untuk analisis lebih lanjut, seperti uji regresi, guna menguji hubungan antar variabel dalam penelitian ini

## 2. Uji Validitas

Variabel		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
Kualitas Produk	X2.1	0.628	0,197	Valid
	X2.2	0.677	0,197	Valid
	X2.3	0,606	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 dilakukan untuk menilai sejauh mana setiap item dalam kuesioner mampu mencerminkan konstruk variabel yang diteliti. Uji validitas bertujuan memastikan instrumen yang digunakan benar-benar dapat mengukur aspek yang diinginkan secara akurat (Darma, 2021). Pada penelitian ini, metode yang digunakan adalah korelasi Pearson Product Moment, yaitu dengan menghubungkan skor setiap item dengan skor total variabel. Dengan melibatkan 200 responden, nilai  $r$  tabel pada taraf signifikansi 5% adalah 0,197. Suatu item dinyatakan valid apabila nilai  $r$  hitung lebih tinggi dari  $r$  tabel.

- a. Variabel Keamanan Transaksi (X1) terdiri dari tiga indikator, yaitu X1.1 hingga X1.3. Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh indikator memiliki nilai korelasi yang melebihi  $r$  tabel: X1.1 = 0,529, X1.2 = 0,672, dan X1.3 = 0,686. Dengan demikian, semua indikator pada variabel Keamanan Transaksi dinyatakan valid dan layak digunakan untuk mengukur persepsi responden terhadap aspek keamanan dalam penggunaan dompet digital.
- b. Variabel Kualitas Produk (X2) terdiri dari tiga indikator, yaitu X2.1 hingga X2.3. Nilai  $r$  hitung untuk masing-masing indikator adalah X2.1 = 0,628, X2.2 = 0,677, dan X2.3 = 0,606. Semua nilai ini lebih tinggi dari  $r$  tabel, sehingga seluruh indikator pada variabel Kualitas Produk dinyatakan valid, artinya item-item tersebut dapat secara tepat mengukur kualitas produk dompet digital menurut pengguna.
- c. Variabel Niat Rekomendasi (Y) terdiri dari enam indikator, yaitu Y1 hingga Y6. Hasil pengujian menunjukkan bahwa semua nilai korelasi juga melampaui batas minimum: Y1 = 0,765, Y2 = 0,740, Y3 = 0,790, Y4 = 0,811, Y5 = 0,781, dan Y6 = 0,709. Ini membuktikan bahwa seluruh item pada variabel Niat Rekomendasi valid dan dapat digunakan untuk analisis lebih lanjut dalam mengukur kecenderungan pengguna merekomendasikan dompet digital.

Secara keseluruhan, hasil uji validitas membuktikan bahwa seluruh item pada setiap variabel penelitian memiliki nilai korelasi yang melebihi  $r$  tabel. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen kuesioner yang digunakan telah terbukti valid dan mampu mengukur konstruk yang dituju secara tepat dan akurat. Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menegaskan bahwa elemen-elemen dalam konstruk keamanan transaksi, kualitas produk, dan niat rekomendasi memiliki tingkat validitas yang tinggi serta dapat dijadikan acuan untuk analisis lanjutan seperti uji reliabilitas, regresi, maupun analisis jalur

### 3. Uji Reabilitas

Variabel	Conbach's Alpha	N of Items	Keterangan
Keamanan Transaksi	0.783	3	reliabel
Kualitas Produk	0.793	3	reliabel
Niat Rekomendasi	0.915	6	reliabel

Uji Reliabilitas merupakan pengujian yang menunjukkan tingkat keandalan suatu perangkat ukur (Amanda et al., 2019). Uji reliabilitas pada penelitian ini bertujuan untuk memahami sejauh mana alat ukur yang diterapkan dapat memberikan hasil yang konsisten dan stabil dalam penilaian variabel-variabel yang diteliti. Pengujian ini dilakukan menggunakan metode Cronbach's Alpha, di mana sebuah variabel dianggap reliabel jika nilai Cronbach's Alpha melebihi 0,70.

Hasil dari pengujian keandalan yang tertera pada Tabel 3 menunjukkan bahwa semua variabel dalam penelitian ini terbukti dapat dipercaya, dengan nilai Cronbach's Alpha yang melebihi ambang batas minimum 0,70.

- a. Untuk variabel Keamanan Transaksi, nilai Cronbach's Alpha tercatat sebesar 0,783 dengan 3 item. Nilai ini menunjukkan bahwa indikator yang digunakan untuk mengevaluasi keamanan transaksi pada layanan dompet digital memiliki konsistensi internal yang baik dan dapat diandalkan dalam pengukuran.
- b. Sedangkan untuk variabel Kualitas Produk, nilai reliabilitas sebesar 0,793 dengan 3 item juga membuktikan bahwa semua indikator dalam variabel ini konsisten dan layak untuk digunakan. Hal ini mencerminkan bahwa persepsi kualitas produk dompet digital dapat diukur dengan stabil menggunakan item yang telah disusun dalam kuesioner.
- c. Di sisi lain, variabel Niat Rekomendasi memperoleh nilai 0,915 dengan total 6 item, yang merupakan nilai tertinggi di antara ketiga variabel yang ada. Ini menunjukkan bahwa instrumen yang dipakai untuk menilai niat rekomendasi pengguna memiliki konsistensi yang sangat baik dan sangat dapat diandalkan.

Secara umum, hasil dari pengujian keandalan ini menunjukkan bahwa setiap variabel dalam studi ini memiliki instrumen pengukuran yang dapat diandalkan, sehingga kuesioner yang telah digunakan siap untuk dilanjutkan ke proses analisis berikutnya seperti analisis regresi atau SEM.

#### 4. Uji Regresi Linear Berganda

Hasil dari analisis regresi sederhana menunjukkan bahwa Keamanan Transaksi dan Kualitas Produk masing-masing memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Niat Rekomendasi pada pengguna dompet digital di Indonesia. Temuan ini mengindikasikan bahwa setiap variabel independen mampu menjelaskan sebagian variasi dalam tingkat niat rekomendasi pengguna secara terpisah.

Untuk mengevaluasi pengaruh Keamanan Transaksi (X1) dan Kualitas Produk (X2) secara bersamaan terhadap Niat Rekomendasi (Y), dilakukan analisis regresi linier berganda. Metode regresi linier berganda merupakan teknik statistik yang digunakan untuk memprediksi nilai variabel dependen berdasarkan dua atau lebih variabel independen yang berkontribusi (Maharadja et al., 2021). Tujuan dari pengujian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana kedua variabel independen secara simultan berpengaruh terhadap tingkat niat rekomendasi pengguna dompet digital.

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.795 <sup>a</sup>	.631	.624	.36883

a. Predictors: (Constant), KualitasProduk, KeamananTransaksi

b. Dependent Variable: NiatRekomendasi

Tabel Ringkasan Model di atas, berikut adalah hasil analisis regresi linier berganda untuk mengevaluasi seberapa besar dampak Keamanan Transaksi dan Kualitas Produk terhadap Niat Rekomendasi pada pengguna dompet digital di Indonesia:

Nilai R sebesar 0,795 menunjukkan adanya hubungan yang sangat kuat dan positif antara variabel bebas (Keamanan Transaksi dan Kualitas Produk) dengan variabel tergantung (Niat Rekomendasi). Angka ini mengindikasikan bahwa kedua variabel independen memiliki kontribusi yang besar dalam menjelaskan variasi pada niat rekomendasi pengguna.

Nilai R Square sebesar 0,631 berarti 63,1% perubahan dalam Niat Rekomendasi dapat dijelaskan secara bersama-sama oleh Keamanan Transaksi dan Kualitas Produk. Ini menunjukkan bahwa kedua variabel tersebut sangat berkontribusi dalam membangun niat

rekomendasi pengguna dompet digital. Namun, masih terdapat 36,9% perubahan lain yang dipengaruhi oleh faktor-faktor di luar model ini.

Nilai Adjusted R Square sebesar 0,624 menunjukkan penyesuaian yang telah dilakukan berdasarkan jumlah prediktor dalam model. Nilai ini mengonfirmasi bahwa model tetap stabil dan relevan untuk generalisasi pada populasi yang lebih luas.

Standard Error of the Estimate sebesar 0,36883 menunjukkan rata-rata kesalahan antara nilai aktual dan nilai yang diprediksi oleh model. Nilai yang relatif kecil ini menandakan bahwa model cukup akurat dalam memperkirakan niat rekomendasi pengguna dompet digital.

## Hipotesis

Berdasarkan temuan tersebut, hipotesis yang dapat dirumuskan adalah:

- **Hipotesis Nol ( $H_0$ ):** Tidak ada pengaruh yang signifikan antara Keamanan Transaksi dan Kualitas Produk terhadap Niat Rekomendasi pengguna dompet digital.
- **Hipotesis Alternatif ( $H_1$ ):** Ada pengaruh yang signifikan antara Keamanan Transaksi dan Kualitas Produk terhadap Niat Rekomendasi pengguna dompet digital.

Dengan nilai R Square sebesar 0,631 dan R sebesar 0,795, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang sangat signifikan antara Keamanan Transaksi dan Kualitas Produk terhadap Niat Rekomendasi pada pengguna dompet digital di Indonesia. Oleh sebab itu, hipotesis nol dapat ditolak dan hipotesis alternatif diterima.

Namun, perlu dicatat bahwa sekitar 36,9% variasi dalam niat rekomendasi belum dapat dijelaskan oleh model ini. Oleh karena itu, disarankan untuk melakukan penelitian lebih lanjut guna menggali faktor-faktor lain yang mungkin berpengaruh, seperti promosi, pengalaman pengguna, inovasi fitur, atau persepsi harga layanan dompet digital.

## ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	22.599	2	11.299	83.061	<,001 <sup>b</sup>
	Residual	13.196	97	.136		
	Total	35.794	99			

a. Dependent Variable: NiatRekomendasi

b. Predictors: (Constant), KualitasProduk, KeamananTransaksi

Berdasarkan tabel ANOVA yang disediakan, berikut adalah analisis untuk penelitian "Peran Keamanan Transaksi dan Kualitas Produk dalam Meningkatkan Niat Rekomendasi pada Pengguna Dompet Digital":

Tabel ANOVA di atas digunakan untuk mengevaluasi signifikansi model regresi secara bersamaan, yaitu apakah Keamanan Transaksi dan Kualitas Produk memiliki dampak yang signifikan secara kolektif terhadap Niat Rekomendasi pada pengguna dompet digital<sup>1</sup>.

## Hipotesis

- a. Hipotesis Nol ( $H_0$ ): Tidak ada pengaruh yang signifikan dari Keamanan Transaksi dan Kualitas Produk terhadap Niat Rekomendasi pengguna dompet digital.
- b. Hipotesis Alternatif ( $H_1$ ): Ada pengaruh yang signifikan dari Keamanan Transaksi dan/atau Kualitas Produk terhadap Niat Rekomendasi pengguna dompet digital.

## Hasil Uji Statistik

- a. Sum of Squares (Regresi): Sebesar 22.599, menunjukkan proporsi variasi niat rekomendasi yang dapat dijelaskan oleh Keamanan Transaksi dan Kualitas Produk.

- b. Sum of Squares (Residual): Sebesar 13.196, menunjukkan variasi niat rekomendasi yang tidak dapat diterangkan oleh model ini, yang mungkin disebabkan oleh faktor lain di luar model yang digunakan.
- c. Total Sum of Squares: Sebesar 35.794, merupakan keseluruhan variasi yang ada dalam data.
- d. F Hitung: Nilai F sebesar 83.061 menandakan bahwa model regresi memiliki kemampuan prediksi yang sangat penting secara statistik.
- e. Signifikansi (Sig.): Nilai signifikansi sebesar  $< 0.001$ , jauh lebih kecil dari batas signifikan 0.05. Hal ini berarti hasilnya sangat signifikan secara statistik.

Berdasarkan analisis ANOVA, diperoleh nilai F yang sangat tinggi (83.061) dan tingkat signifikansi di bawah 0.05, sehingga hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak, sementara hipotesis alternatif ( $H_1$ ) diterima. Ini mengindikasikan bahwa secara kolektif, Keamanan Transaksi dan Kualitas Produk memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Niat Rekomendasi pengguna dompet digital.

Dengan kata lain, niat rekomendasi pengguna terhadap dompet digital dapat dijelaskan secara statistik oleh tingkat keamanan transaksi yang mereka rasakan dan kualitas produk yang mereka alami. Temuan ini memperkuat keabsahan model regresi yang diterapkan dan menunjukkan bahwa kedua variabel independen sebaiknya dipertimbangkan dalam strategi pengembangan dan peningkatan layanan dompet digital untuk meningkatkan loyalitas dan rekomendasi pengguna.

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.557	.292		1.909	.059
	KeamananTransaksi	.599	.082	.568	7.310	<.001
	KualitasProduk	.282	.071	.308	3.963	<.001

a. Dependent Variable: NiatRekomendasi

Berdasarkan tabel koefisien regresi yang disediakan, berikut adalah analisis regresi linear ganda untuk penelitian "Peran Keamanan Transaksi dan Kualitas Produk dalam Meningkatkan Niat Rekomendasi pada Pengguna Dompet Digital":

Analisis regresi linear ganda ini dilaksanakan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh variabel independen, yaitu Keamanan Transaksi dan Kualitas Produk, terhadap variabel dependen yang berupa Niat Rekomendasi.

### a. Konstanta (Constant)

Nilai konstan 0.557 menandakan bahwa ketika variabel Keamanan Transaksi dan Kualitas Produk dipandang tidak memberikan dampak (nilai nol), maka tingkat dasar dari Niat Rekomendasi adalah 0.557. Hal ini mencerminkan tingkat niat rekomendasi minimum yang tetap ada meskipun persepsi mengenai keamanan transaksi dan kualitas produk belum terbentuk secara signifikan. Namun, dengan nilai signifikansi 0.059 ( $> 0.05$ ), konstanta ini tidak signifikan secara statistik.

### b. Koefisien Keamanan Transaksi

1. Koefisien (B) yang bernilai 0.599 memperlihatkan bahwa setiap kenaikan satu unit pada variabel Keamanan Transaksi akan menambah nilai Niat Rekomendasi sebesar 0.599, dengan syarat bahwa variabel Kualitas Produk tidak berubah.
2. Nilai t yang tercatat sebesar 7.310 dan tingkat signifikansi  $< 0.001$  menunjukkan bahwa dampak Keamanan Transaksi terhadap Niat Rekomendasi memiliki arti yang sangat signifikan secara statistik.

### c. Koefisien Kualitas Produk

1. Koefisien (B) yang bernilai 0.282 menunjukkan bahwa setiap lonjakan satu unit dalam Kualitas Produk akan meningkatkan Niat Rekomendasi sebesar 0.282, dengan menganggap Keamanan Transaksi tetap.
2. Nilai t yang tercatat 3.963 dan tingkat signifikansi  $< 0.001$  juga mengindikasikan bahwa pengaruh Kualitas Produk terhadap Niat Rekomendasi sangat signifikan secara statistik.

#### d. Hipotesis yang Diuji

1. Hipotesis 1 ( $H_1$ ): Ada dampak yang positif dan signifikan antara Keamanan Transaksi dan Niat Rekomendasi pengguna dompet digital.
2. Hipotesis 2 ( $H_2$ ): Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Kualitas Produk dan Niat Rekomendasi pengguna dompet digital.

Berdasarkan analisis regresi yang telah dilakukan, bisa disimpulkan bahwa dua variabel bebas, yaitu Keamanan Transaksi dan Kualitas Produk, memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap Niat Rekomendasi pengguna dompet digital. Temuan ini didukung oleh angka signifikansi yang jauh di bawah 0.05, yang mengindikasikan bahwa hasil analisis ini dapat dianggap sah secara statistik.

Koefisien beta standar (Beta) mengindikasikan bahwa Keamanan Transaksi ( $\beta = 0.568$ ) memberi dampak yang lebih besar dibandingkan dengan Kualitas Produk ( $\beta = 0.308$ ) pada niat rekomendasi pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa usaha untuk meningkatkan persepsi keamanan di kalangan pengguna, seperti enkripsi data yang kuat, sistem autentikasi yang handal, dan perlindungan privasi yang memadai, bisa memberikan pengaruh yang lebih besar terhadap tingkat niat rekomendasi dibandingkan dengan hanya mengutamakan perbaikan dalam aspek kualitas produk semata.

Oleh karena itu, strategi untuk meningkatkan keamanan transaksi pengguna, disertai dengan perbaikan kualitas produk, adalah pendekatan yang tepat untuk meningkatkan niat rekomendasi pengguna dompet digital di Indonesia.

#### 5. Uji Normalitas

##### Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
KeamananTransaksi	.160	100	<.001	.916	100	<.001
KualitasProduk	.120	100	.001	.928	100	<.001
NiatRekomendasi	.118	100	.002	.909	100	<.001

a. Lilliefors Significance Correction

Berdasarkan tabel uji normalitas yang disediakan, berikut adalah analisis untuk penelitian "Peran Keamanan Transaksi dan Kualitas Produk dalam Meningkatkan Niat Rekomendasi pada Pengguna Dompet Digital":

Uji normalitas adalah proses yang krusial dalam analisis statistik inferensial, khususnya untuk memastikan bahwa data yang digunakan memenuhi salah satu syarat utama regresi linear, yaitu bahwa residu data berasal dari distribusi normal. Hal ini sejalan dengan penelitian Haniah (2013) yang menegaskan bahwa uji normalitas, yang sering disebut sebagai pengujian distribusi normal, digunakan untuk menentukan apakah data yang diperoleh mengikuti distribusi normal atau tidak. Dengan cara ini, data tersebut dapat diterapkan dalam analisis statistik parametrik (statistik inferensial). Pada studi ini, diterapkan dua metode untuk menguji normalitas, yaitu Kolmogorov-Smirnov dan Shapiro-Wilk.

#### Hipotesis

- a. Hipotesis Nol ( $H_0$ ): Data diperoleh dari populasi yang memiliki distribusi normal.
- b. Hipotesis Alternatif ( $H_1$ ): Data diperoleh dari populasi yang tidak memiliki distribusi normal.

## Interpretasi Hasil

### Kolmogorov-Smirnov

- Keamanan Transaksi: Statistik menunjukkan nilai 0.160 dengan signifikansi di bawah 0.001. Karena  $p$  bernilai di bawah 0.05, maka hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak. Ini berarti bahwa data mengenai Keamanan Transaksi tidak terdistribusi secara normal.
- Kualitas Produk: Statistik menunjukkan nilai sebesar 0.120 dengan signifikansi 0.001. Dengan  $p$  di bawah 0.05,  $H_0$  juga ditolak. Ini menunjukkan bahwa data tentang Kualitas Produk tidak terdistribusi normal.
- Niat Rekomendasi: Statistik menunjukkan nilai 0.118 dengan signifikansi 0.002.  $H_0$  ditolak, yang berarti bahwa data mengenai Niat Rekomendasi tidak terdistribusi normal.

### Shapiro-Wilk

- Keamanan Transaksi: Statistik tercatat 0.916, dengan  $p$  di bawah 0.001.  $H_0$  ditolak. Artinya, data yang ada tidak normal.
- Kualitas Produk: Statistik tercatat 0.928, dengan  $p$  di bawah 0.001.  $H_0$  ditolak. Artinya, data yang ada tidak normal.
- Niat Rekomendasi: Statistik tercatat 0.909, dengan  $p$  di bawah 0.001.  $H_0$  ditolak. Artinya, data yang ada tidak normal.

Berdasarkan hasil uji normalitas yang dilakukan dengan metode Kolmogorov-Smirnov dan Shapiro-Wilk, dapat diambil kesimpulan bahwa semua variabel dalam penelitian ini, yaitu Keamanan Transaksi, Kualitas Produk, dan Niat Rekomendasi, menunjukkan bahwa distribusinya tidak normal secara statistik karena semua nilai signifikan berada di bawah 0.05.

Keadaan ini mengindikasikan bahwa asumsi mengenai normalitas tidak terpenuhi, sehingga analisis selanjutnya harus mempertimbangkan transformasi data (seperti logaritma, atau akar kuadrat) untuk berusaha memperbaiki distribusi data. Jika transformasi tidak berhasil, metode analisis non-parametrik bisa digunakan sebagai pilihan, seperti regresi ordinal atau regresi robust, agar hasil analisis tetap dapat diandalkan dan valid. Hal ini penting untuk menjaga ketepatan dalam menarik kesimpulan mengenai pengaruh Keamanan Transaksi dan Kualitas Produk terhadap Niat Rekomendasi pengguna dompet digital di Indonesia.

## KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh keamanan transaksi dan kualitas produk terhadap niat rekomendasi pengguna dompet digital di Indonesia. Hasil analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa kedua variabel independen tersebut—keamanan transaksi dan kualitas produk—berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat pengguna untuk merekomendasikan aplikasi dompet digital kepada orang lain. Nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,631 mengindikasikan bahwa sebesar 63,1% variasi dalam niat rekomendasi dapat dijelaskan oleh kedua variabel tersebut secara simultan.

Secara individual, keamanan transaksi memberikan pengaruh yang lebih dominan dibandingkan kualitas produk, yang ditunjukkan melalui nilai koefisien beta yang lebih tinggi. Hal ini mencerminkan pentingnya aspek kepercayaan dan rasa aman dalam membentuk loyalitas serta perilaku promosi sukarela oleh pengguna. Temuan ini menekankan bahwa fitur keamanan seperti enkripsi data, autentikasi ganda, serta transparansi transaksi perlu terus dikembangkan untuk meningkatkan kepercayaan pengguna. Di sisi lain, aspek kualitas produk seperti kemudahan navigasi, kecepatan layanan, dan fitur yang lengkap juga tetap menjadi elemen penting dalam membentuk pengalaman pengguna yang memuaskan.

Namun demikian, hasil uji normalitas menunjukkan bahwa data dalam penelitian ini tidak sepenuhnya berdistribusi normal. Oleh karena itu, disarankan agar penelitian selanjutnya mempertimbangkan pendekatan analisis non-parametrik atau melakukan transformasi data untuk meningkatkan validitas dan reliabilitas hasil analisis.

Secara keseluruhan, studi ini memberikan kontribusi teoritis dan praktis dalam pengembangan strategi layanan dompet digital, dengan menekankan pentingnya penguatan sistem keamanan dan peningkatan mutu produk sebagai upaya dalam membangun loyalitas dan memperluas jangkauan pengguna melalui niat rekomendasi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arief, M., & Nugroho, Y. (2022). *Perkembangan teknologi finansial dan dampaknya terhadap perilaku konsumen di Indonesia*. Penerbit Ilmu Ekonomi.
- Alif, A., & Pratama, R. (2023). Kesadaran keamanan siber di kalangan pengguna e-wallet di Indonesia. *Jurnal Keamanan Informasi*, 1(1), 1-10.
- Darma, T. (2021). *Pengantar metodologi penelitian*. Alfabeta.
- Haniah, N. (2013). Uji normalitas dengan metode Liliefors. *Statistika Pendidikan*, 1, 1-17. [https://www.academia.edu/11628330/Uji\\_Normalitas\\_Dengan\\_Metode\\_Liliefors](https://www.academia.edu/11628330/Uji_Normalitas_Dengan_Metode_Liliefors)
- Hidayat, R., & Sari, P. (2021). Pengaruh keamanan transaksi terhadap kepercayaan pengguna dompet digital. *Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi*, 8(2), 145-156.
- Kusuma, D., & Wibowo, A. (2023). Kualitas produk dan kepuasan pengguna pada layanan dompet digital di Indonesia. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Digital*, 10(1), 50-62.
- Mulyani, S., & Santoso, B. (2020). Faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pengguna dompet digital. *Jurnal Sistem Informasi dan Teknologi*, 7(3), 200-215.
- Putri, L., & Rahman, F. (2021). Niat rekomendasi pengguna dompet digital: Studi pada pengguna di Jakarta. *Jurnal Pemasaran Digital*, 5(2), 88-97.
- Sari, T., & Prasetyo, E. (2022). Keamanan transaksi dan kualitas produk sebagai faktor penentu kepuasan pengguna dompet digital. *Jurnal Teknologi Keuangan*, 9(4), 120-134.