

PENGARUH KEAMANAN TRANSAKSI DAN KEMUDAHAN PENGGUNAAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN DENGAN KEPUASAN SEBAGAI MEDIASI PADA PENGGUNA DOMPET DIGITAL

Leyawanda Zahra Ndaruhadi, Widarto Rchbini
Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta
Email: 2310116005@mahasiswa.upnvj.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh keamanan transaksi dan kemudahan penggunaan terhadap loyalitas konsumen dengan kepuasan sebagai variabel mediasi pada pengguna dompet digital. Metode yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan teknik analisis Partial Least Squares-Structural Equation Modeling (PLS-SEM). Hasil menunjukkan bahwa keamanan memiliki pengaruh dominan terhadap kepuasan dan loyalitas. Selain itu, kepuasan berperan sebagai mediator yang signifikan antara variabel independen dan loyalitas pengguna. Temuan ini menunjukkan pentingnya membangun layanan yang aman dan mudah digunakan untuk meningkatkan loyalitas konsumen di era keuangan digital.

Kata Kunci : Dompet Digital, Kepuasan Konsumen, Loyalitas Konsumen

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of transaction security and ease of use on customer loyalty, with satisfaction as a mediating variable among digital wallet users. The research uses a quantitative approach with Partial Least Squares-Structural Equation Modeling (PLS-SEM) as the analysis method. The results show that transaction security has the strongest impact on both satisfaction and loyalty. Additionally, satisfaction serves as a significant mediator between the independent variables and user loyalty. These findings highlight the importance of building secure and user-friendly services to enhance customer loyalty in the digital financial era.

Keywords: Digital Wallet, Customer Satisfaction, Customer Loyalty

Article history

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

Plagiarism checker no 767
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 pesat sektor finansial digital di Indonesia telah meningkatkan popularitas dompet digital seperti GoPay, OVO, Dana, dan ShopeePay. Platform ini memberikan kemudahan transaksi berupa pembayaran QRIS, transfer saldo, dan top-up dalam hitungan detik via smartphone, mencerminkan tren non-tunai di kalangan generasi milenial dan Gen Z (Faizah, N., & Sanaji, S. 2022). Dalam konteks adopsi teknologi, kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) menjadi salah satu pilar utama dalam model TAM, yang terbukti signifikan memengaruhi persepsi pengguna terhadap sistem.

Kepercayaan (trust) dan kemudahan penggunaan merupakan dua faktor kunci yang memengaruhi kepuasan pengguna dompet digital. (Faizah, N., & Sanaji, S. 2022) menemukan bahwa baik kemudahan penggunaan maupun kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna ShopeePay di lingkungan kampus. Melengkapi hal tersebut, (Melianthi, N. K. I., & Darma, G. S. 2024) menemukan bahwa elemen kemudahan penggunaan dan kepercayaan juga memengaruhi tingkat kepercayaan pengguna terhadap dompet digital Balipay, meski tidak semua variabel berdampak langsung terhadap intensi penggunaan. Temuan ini menunjukkan pentingnya membangun user experience yang intuitif dan aman untuk mendorong kepuasan.

Penelitian ini bertujuan menguji secara empiris pengaruh kepercayaan dan kemudahan penggunaan terhadap loyalitas pelanggan, dengan kepuasan sebagai variabel mediasi, pada pengguna dompet digital di Indonesia. Menggunakan pendekatan kuantitatif (survey + SEM/PLS), studi ini akan mengeksplorasi bagaimana trust dan ease-of-use membentuk kepuasan, dan seberapa besar kepuasan tersebut meningkatkan loyalitas pengguna. Hasilnya diharapkan memberikan masukan strategis bagi penyedia layanan dompet digital untuk meningkatkan pengalaman pengguna dan mempertahankan pelanggan di tengah persaingan fintech yang dinamis.

TINJAUAN PUSTAKA

1. Dompet Digital

(Nugraha, A. R. 2024) dompet digital merupakan aplikasi atau sistem elektronik yang memungkinkan pengguna menyimpan dan mengelola dana secara digital, yang dapat digunakan untuk melakukan berbagai aktivitas transaksi baik secara online maupun offline, tanpa harus membawa uang tunai atau kartu fisik. Penelitian (Wardani, A. K., & Susanti, A. 2024) yang dilakukan di wilayah Solo Raya menunjukkan bahwa persepsi kemudahan transaksi dan tingkat kepercayaan pelanggan memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pengguna e-wallet DANA di kalangan Gen Z. Hal ini membuktikan bahwa ketika aplikasi dompet digital menawarkan antarmuka yang intuitif, proses top-up dan pembayaran yang cepat, serta transparansi informasi—dari saldo hingga riwayat transaksi—maka pengguna cenderung merasa nyaman dan percaya terhadap layanan tersebut. Kondisi ini sejalan dengan teori Technology Acceptance Model (TAM), di mana perceived ease of use tidak hanya meningkatkan adopsi awal, tetapi juga mendorong loyalitas jangka panjang ketika dikombinasikan dengan variabel trust.

Fakta ini mendukung gagasan bahwa keamanan dan kepercayaan merupakan aspek krusial dalam menjaga loyalitas pengguna. Wardani dan Susanti melaporkan bahwa kepercayaan terhadap proteksi data dan keamanan transaksi digital bukan hanya berkontribusi pada kepuasan pengguna, tetapi juga memperkuat ikatan psikologis terhadap layanan DANA. Dengan demikian, ketika dompet digital mampu menjamin perlindungan informasi pribadi dan stabilitas sistem, pengguna Gen Z akan lebih mungkin menunjukkan loyalitas melalui penggunaan rutin dan rekomendasi kepada teman atau keluarga. Ini menempatkan trust dan ease of use sebagai dua pilar utama dalam membangun loyalitas pengguna.

2. Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen adalah tingkat pemenuhan harapan pengguna terhadap layanan yang diberikan. Aristia & Aritejo menemukan bahwa kualitas layanan digital secara langsung memengaruhi kepuasan pengguna dompet digital. Selain itu, (Firdaus, Y., & Setyarko, Y. 2025) dalam studi pada pengguna Gopay menyimpulkan bahwa kualitas layanan, citra merek, dan kepercayaan secara kolektif memperkuat kepuasan konsumen

. Dengan demikian, kepuasan pengguna dompet digital bukan hanya soal kemudahan teknis, tetapi juga persepsi terhadap merek dan kredibilitas penyedia layanan.

Kepuasan konsumen dalam konteks layanan digital tidak hanya diukur dari tercapainya harapan terhadap fungsi aplikasi, tetapi juga dari pengalaman emosional yang dirasakan saat menggunakan layanan tersebut. Menurut teori *disconfirmation of expectations*, kepuasan tercipta ketika kinerja aktual suatu layanan melebihi harapan awal pengguna. Dalam layanan dompet digital, aspek seperti antarmuka yang user-friendly, kecepatan transaksi, dan responsivitas customer service menjadi elemen penting dalam menciptakan kepuasan. Konsumen yang merasa aplikasi mudah digunakan, bebas hambatan, dan aman, cenderung memiliki persepsi positif terhadap layanan tersebut.

Selain itu, kepuasan juga berfungsi sebagai variabel mediasi yang menjembatani hubungan antara persepsi awal (seperti kepercayaan dan kemudahan penggunaan) dengan hasil akhir berupa loyalitas. Studi-studi sebelumnya menegaskan bahwa kepuasan memiliki peran strategis dalam membangun ikatan jangka panjang antara pengguna dan penyedia layanan. Dalam ekosistem dompet digital yang sangat kompetitif, penyedia layanan yang mampu mempertahankan tingkat kepuasan yang tinggi akan memiliki peluang lebih besar untuk mempertahankan penggunaanya dan meningkatkan intensitas penggunaan secara berkelanjutan.

3. Loyalitas Konsumen

Dalam era digital, kepuasan konsumen menjadi ukuran krusial bagi keberlangsungan dan daya saing sebuah layanan berbasis teknologi, termasuk dompet digital. Tidak cukup hanya menyediakan layanan transaksi yang cepat, penyedia juga harus memperhatikan pengalaman emosional dan persepsi nilai yang dirasakan pengguna. Konsumen yang merasa dihargai, aman, dan nyaman selama proses transaksi akan memiliki kecenderungan lebih tinggi untuk bertahan sebagai pengguna. Oleh karena itu, kepuasan bukan lagi sekadar hasil akhir dari interaksi konsumen dengan layanan, melainkan juga cerminan dari keberhasilan strategi penyedia dalam memahami dan memenuhi ekspektasi pengguna.

Kepuasan konsumen terhadap dompet digital dipengaruhi oleh sejumlah faktor penting, antara lain persepsi manfaat, kemudahan akses, keamanan transaksi, serta pengelolaan keuangan secara efisien (Andre, M. N., Buchdadi, A. D., & Fawaiq, M. 2023). Studi mereka menemukan bahwa pengguna yang merasa layanan dompet digital membantu mereka dalam mengelola transaksi keuangan pribadi secara praktis dan cepat cenderung lebih puas dibandingkan mereka yang masih mengalami kendala teknis atau kekhawatiran terhadap keamanan data. Temuan ini menguatkan bahwa kepuasan tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga dipengaruhi oleh persepsi fungsional dan psikologis terhadap layanan digital.

Dalam konteks layanan keuangan digital, kepuasan juga terkait erat dengan kepercayaan terhadap sistem dan penyedia layanan. (Andre, M. N., Buchdadi, A. D., & Fawaiq, M. 2023) menjelaskan bahwa ketika pengguna memiliki keyakinan bahwa aplikasi dompet digital mampu menjaga privasi, memberikan transparansi informasi, serta mendukung kontrol keuangan personal, maka kepuasan mereka akan meningkat. Artinya, semakin tinggi persepsi manfaat dan keamanan yang diterima pengguna, semakin besar pula kemungkinan mereka merasa puas dan bersedia menggunakan layanan tersebut secara berkelanjutan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode analisis Partial Least Squares-Structural Equation Modeling (PLS-SEM). Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner secara daring kepada responden yang merupakan pengguna aktif dompet digital, seperti OVO, Go Pay, Dana, dan ShopeePay, dengan teknik purposive sampling. Instrumen penelitian terdiri dari beberapa indikator untuk masing-masing variabel, yaitu kepercayaan, kemudahan penggunaan, kepuasan, dan loyalitas konsumen, yang diadaptasi dari studi terdahulu dan disusun dalam skala Likert. Analisis data dilakukan menggunakan software SmartPLS, yang digunakan untuk menguji validitas indikator, reliabilitas konstruk, serta hubungan kausal antar variabel, termasuk pengaruh mediasi dari kepuasan terhadap loyalitas pengguna dompet digital.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Usia					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< 20 Tahun	18	7.1	7.1	7.1
	20 - 39 Tahun	130	51.4	51.4	58.5
	40 - 54 Tahun	66	26.1	26.1	84.6
	> 54 Tahun	39	15.4	15.4	100.0
	Total	253	100.0	100.0	

Wilayah					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	JABODETABEK	184	72.7	72.7	72.7
	Jawa Barat/Banten	25	9.9	9.9	82.6
	Jawa Tengah/DIY	10	4.0	4.0	86.6
	Jawa Timur	14	5.5	5.5	92.1
	Kalimantan	3	1.2	1.2	93.3
	Maluku&Papua	2	.8	.8	94.1
	Sulawesi	2	.8	.8	94.9
	Sumatra	13	5.1	5.1	100.0
	Total	253	100.0	100.0	

Dari data yang diperoleh, mayoritas responden berada pada kelompok usia 20-39 tahun (51,4%), diikuti oleh usia 40-54 tahun (26,1%), dan sisanya tersebar pada rentang usia <20 tahun serta >54 tahun. Ini menunjukkan bahwa dompet digital paling banyak digunakan oleh kelompok usia produktif yang sudah familiar dengan teknologi dan kebutuhan transaksi cepat dalam keseharian.

Dari sisi wilayah, mayoritas responden berdomisili di Jabodetabek (72,7%), yang merupakan wilayah dengan infrastruktur digital paling berkembang di Indonesia. Hal ini masuk akal, mengingat kawasan urban seperti Jabodetabek cenderung memiliki akses internet yang lebih stabil serta penetrasi teknologi finansial yang lebih tinggi. Temuan ini mengindikasikan bahwa tingkat adopsi dompet digital lebih kuat di daerah perkotaan dibanding wilayah luar Jawa atau non-metropolitan.

Total Belanja Per bulan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<= 250 Ribu	120	47.4	47.4	47.4
	> 250 Ribu s/d 1 juta	107	42.3	42.3	89.7
	> 1 juta s/d 3 juta	23	9.1	9.1	98.8
	> 3 juta s/d 5 juta	3	1.2	1.2	100.0
	Total	253	100.0	100.0	

Namun, dari total 253 responden, sebagian besar memiliki pengeluaran bulanan melalui dompet digital pada kategori $\leq$ Rp250.000 (47,4%), diikuti oleh kelompok $>$ Rp250.000 hingga Rp1 juta (42,3%). Hanya sebagian kecil yang memiliki transaksi lebih dari Rp1 juta. Ini menunjukkan bahwa dompet digital masih lebih banyak digunakan untuk kebutuhan harian seperti belanja makanan, transportasi, dan kebutuhan mikro lainnya—bukan untuk transaksi besar atau investasi.

Kondisi ini memperkuat bahwa fungsi utama dompet digital saat ini adalah sebagai alat pembayaran cepat dan praktis untuk konsumsi sehari-hari. Pola penggunaan seperti ini juga bisa menjadi acuan bagi penyedia layanan untuk meningkatkan fitur yang sesuai dengan gaya hidup pengguna aktif di segmen mikrotransaksi.

Outer Loadings

	Kemaman Transaksi	Kemudahan Penggunaan	Kepuasan Pengguna	Loyalitas Pengguna
DE1	0.860			
DE2	0.859			
DE3	0.807			
ELOY1				0.838
ELOY2				0.835
ELOY3				0.881
ELOY4				0.869
ELOY5				0.862
ELOY6				0.838
ESAT1			0.829	
ESAT2			0.854	
ESAT3			0.801	
ESAT4			0.814	
PI1		0.881		
PI2		0.874		
PI3		0.804		

Hasil uji outer loading menunjukkan bahwa seluruh indikator dalam penelitian ini memiliki nilai di atas 0,7. Sebagai contoh, indikator DE1 dan DE2 pada variabel Keamanan Transaksi masing-masing memiliki nilai loading sebesar 0,860 dan 0,859, sedangkan DE3 bernilai 0,807. Begitu juga dengan indikator pada variabel Loyalitas Pengguna seperti ELOY3 dan ELOY4 yang memiliki nilai masing-masing 0,881 dan 0,869. Ini berarti bahwa setiap indikator cukup kuat dalam merepresentasikan variabel yang diukurnya.

Dengan terpenuhinya kriteria $>0,7$, maka bisa disimpulkan bahwa konstruk dalam penelitian ini memenuhi syarat validitas konvergen. Artinya, pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner sudah mampu menangkap esensi dari masing-masing variabel, baik itu kemudahan penggunaan, kepuasan pengguna, maupun loyalitas. Hal ini penting karena memastikan bahwa data yang dikumpulkan benar-benar merefleksikan konsep yang diteliti.

Construct Reliability and Validity

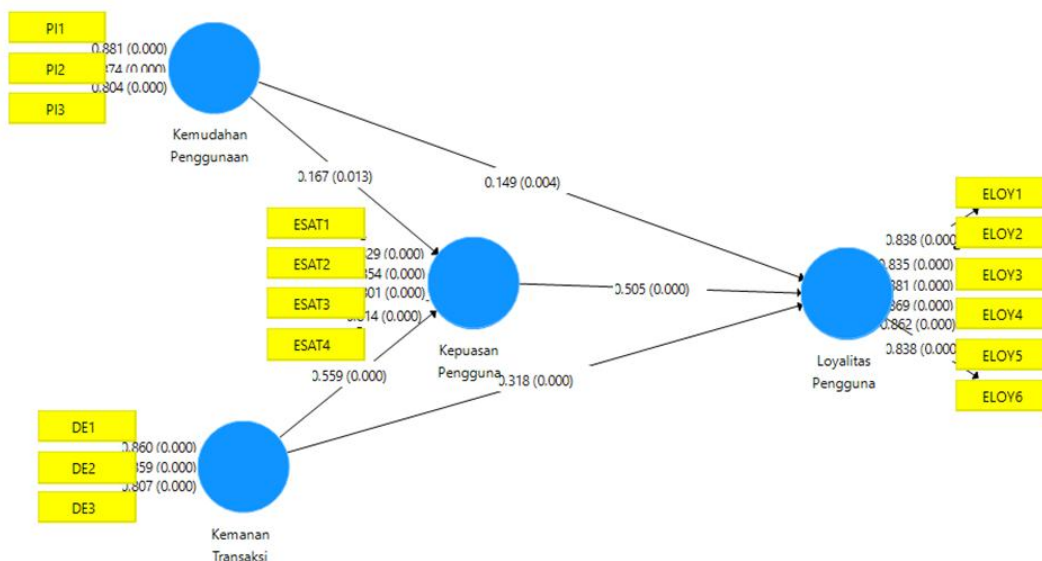
	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
Kemanan Transaksi	0.796	0.805	0.880	0.709
Kemudahan Penggunaan	0.813	0.818	0.889	0.729
Kepuasan Pengguna	0.843	0.845	0.895	0.680
Loyalitas Pengguna	0.926	0.927	0.942	0.729

Dalam uji reliabilitas, hasil Cronbach's Alpha dan Composite Reliability (CR) dari semua variabel menunjukkan nilai yang memuaskan, yakni di atas 0,7. Misalnya, Keamanan Transaksi memiliki alpha sebesar 0,796 dan CR sebesar 0,880. Sedangkan Loyalitas Pengguna bahkan memiliki nilai CR yang sangat tinggi yaitu 0,942, menunjukkan bahwa indikator-indikator pada variabel ini sangat konsisten satu sama lain.

Selain itu, nilai Average Variance Extracted (AVE) juga berada di atas ambang batas minimum 0,5 untuk semua variabel, yang menandakan bahwa lebih dari 50% varians indikator dapat dijelaskan oleh konstruknya masing-masing. Ini memperkuat validitas konstruk secara keseluruhan. Jadi, baik dari sisi keandalan maupun validitas, model yang digunakan dalam penelitian ini sudah sangat memadai.

R Square

	R Square	R Square Adjusted
Kepuasan Pengguna	0.456	0.452
Loyalitas Pengguna	0.728	0.724



Nilai R-Square pada model ini memperlihatkan bahwa Kepuasan Pengguna dapat dijelaskan oleh Keamanan Transaksi dan Kemudahan Penggunaan sebesar 45,6%. Ini berarti hampir setengah dari variasi dalam kepuasan dapat diprediksi oleh dua variabel tersebut. Sementara itu, Loyalitas Pengguna memiliki nilai R-Square sebesar 72,8%, yang mengindikasikan bahwa lebih dari dua pertiga loyalitas pengguna dapat dijelaskan oleh gabungan antara kepuasan, kemudahan, dan keamanan.

Secara umum, nilai R-Square ini tergolong kuat, terutama pada loyalitas. Artinya, model ini mampu menjelaskan hubungan antar variabel dengan baik, khususnya dalam melihat seberapa

besar pengaruh kepuasan dan pengalaman pengguna terhadap kesetiaan mereka menggunakan dompet digital.

Path Coefficients

	Kemanan Transaksi	Kemudahan Penggunaan	Kepuasan Pengguna	Loyalitas Pengguna
Kemanan Transaksi			0.559	0.318
Kemudahan Penggunaan			0.167	0.149
Kepuasan Pengguna				0.505
Loyalitas Pengguna				

Dari hasil analisis jalur (path coefficients), ditemukan bahwa Keamanan Transaksi memiliki pengaruh langsung paling besar terhadap Kepuasan Pengguna, yaitu sebesar 0,559, dibandingkan Kemudahan Penggunaan yang hanya 0,167. Artinya, pengguna dompet digital lebih memperhatikan aspek keamanan dibanding kemudahan saat menilai kepuasan mereka terhadap layanan.

Sementara itu, pengaruh Kepuasan Pengguna terhadap Loyalitas tercatat sebesar 0,505, menunjukkan bahwa pengguna yang puas terhadap dompet digital lebih cenderung menjadi loyal, seperti terus menggunakan aplikasi dan merekomendasikannya ke orang lain. Ini menegaskan peran penting kepuasan sebagai jembatan antara pengalaman pengguna dengan loyalitas dalam konteks layanan digital.

Total Effects

	Kemanan Transaksi	Kemudahan Penggunaan	Kepuasan Pengguna	Loyalitas Pengguna
Kemanan Transaksi			0.559	0.600
Kemudahan Penggunaan			0.167	0.234
Kepuasan Pengguna				0.505
Loyalitas Pengguna				

Total effects memperlihatkan bahwa Keamanan Transaksi memiliki pengaruh total tertinggi terhadap Loyalitas Pengguna, yaitu sebesar 0,600, yang berarti keamanan memberikan kontribusi besar baik secara langsung maupun tidak langsung melalui variabel kepuasan. Sedangkan Kemudahan Penggunaan memiliki pengaruh total sebesar 0,234, lebih kecil dibanding keamanan.

Sementara itu, pengaruh total Kepuasan terhadap Loyalitas tercatat sebesar 0,505, yang menegaskan bahwa kepuasan benar-benar memainkan peran penting dalam membentuk loyalitas pengguna. Dari sini dapat disimpulkan bahwa pengguna akan cenderung lebih loyal jika mereka merasa puas, dan kepuasan itu sendiri sangat dipengaruhi oleh persepsi mereka terhadap keamanan dan kemudahan dalam menggunakan aplikasi dompet digital.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis, dapat disimpulkan bahwa keamanan transaksi memiliki pengaruh paling besar terhadap kepuasan dan loyalitas pengguna dompet digital. Hal ini menunjukkan bahwa rasa aman saat bertransaksi menjadi pertimbangan utama bagi pengguna dalam memilih dan tetap menggunakan layanan tersebut.

Selain itu, kepuasan pengguna terbukti memediasi hubungan antara kemudahan penggunaan dan keamanan terhadap loyalitas. Artinya, pengguna yang merasa puas dengan kemudahan dan keamanan layanan cenderung menunjukkan loyalitas melalui penggunaan berulang dan rekomendasi kepada orang lain. Oleh karena itu, penyedia dompet digital perlu memprioritaskan kenyamanan dan kepercayaan untuk mempertahankan pengguna jangka panjang.

DAFTAR PUSTAKA

Andre, M. N., Buchdadi, A. D., & Fawaiq, M. (2023). Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Keuangan pada Pengguna Dompet Digital. *Jurnal Bisnis, Manajemen, Dan Keuangan*, 4(1), 177-187. <chrome:///downloads/33447-Article%20Text-97305-1-10-20230503.pdf>

Faizah, N., & Sanaji, S. (2022). Pengaruh Perceived Ease of Use dan Perceived Usefulness terhadap Loyalitas dengan Trust sebagai Variabel Intervening terhadap Penggunaan Aplikasi Warung Pintar. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 946-959. <https://journal.unesa.ac.id/index.php/jim/article/view/18910/8469>

Firdaus, Y., & Setyarko, Y. (2025). Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Merek dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan Dompet Digital Gopay:(Studi pada Mahasiswa Universitas Budi Luhur Jakarta Selatan). *Jurnal Riset Ekonomi dan Akuntansi*, 3(1), 210-224. <chrome:///downloads/JREA+Vol+3+no+1+Tahun+2025+hal+210-224.pdf>

Melianti, N. K. I., & Darma, G. S. (2024). Revolutionizing Payment Trends: Balipay E-Wallet Technology Acceptance with Trust Mediation. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 22(2), 459-475. <https://jurnaljam.ub.ac.id/index.php/jam/article/view/8130/2004>

Nugraha, A. R. (2024). Pengertian dompet digital dan manfaatnya dalam transaksi keuangan https://www.paper.id/blog/smb/digital-wallet-pengertian-fungsi/?utm_source=chatgpt.com

Umaroh, R., & Nainggolan, D. S. (2023). Determinan Penggunaan E-Wallet pada Rumah Tangga Indonesia. *Jurnal Ekonomika Dan Dinamika Sosial*, 2(1), 1-16. chrome:///downloads/jeds,+22REV_061_Rodhiah+Umaroh_Determinan+Penggunaan+E-Wallet+pada+Rumah+Tangga+Indonesia.pdf

Wardani, A. K., & Susanti, A. (2024). PENGARUH KEMUDAHAN TRANSAKSI, KEPERCAYAAN PELANGGAN, DAN KEAMANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PENGGUNA E-WALLET DANA PADA GEN-Z DI SOLO RAYA. <chrome:///downloads/2132-5294-1-PB.pdf>