MUSYTARI
ISSN : 3025-9495

Neraca Manajemen, Ekonomi
Vol. 20 No. 6 Tahun 2025
Prefix DOI : 10.8734/mnmae.v1i2.359

PENGARUH FAKTOR KEAMANAN TRANSAKSI DAN LAYANAN TERHADAP NIAT REKOMENDASI: MEDIASI OLEH KEPUASAN PENGGUNA E-WALLET

Nurshafa Tsurayya, Widarto Rachbini
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta

Email : 2310116022@mahasiswa.upnvj.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh keamanan transaksi dan layanan bantuan terhadap niat rekomendasi pengguna e-wallet, dengan kepuasan pengguna sebagai variabel mediasi. Pendekatan kuantitatif digunakan melalui teknik *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) dengan data yang diperoleh dari 150 responden pengguna e-wallet. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keamanan transaksi dan layanan bantuan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Keamanan transaksi tidak berpengaruh langsung terhadap niat rekomendasi, tetapi memiliki pengaruh tidak langsung melalui kepuasan. Sebaliknya, layanan bantuan berpengaruh langsung maupun tidak langsung terhadap niat rekomendasi. Temuan ini menegaskan bahwa kepuasan pengguna merupakan mediator kunci dalam membentuk niat rekomendasi terhadap layanan e-wallet. Penelitian ini memberikan implikasi praktis bagi penyedia layanan digital untuk meningkatkan keamanan dan kualitas layanan guna memperkuat loyalitas serta memperluas basis pengguna melalui rekomendasi sukarela.

Kata Kunci : E-Wallet, Keamanan Transaksi, Layanan Bantuan, Kepuasan Pengguna, E-WoM

ABSTRACT

This research aims to analyze the effect of perceived security and services on e-wallet users' recommendation intentions, with user satisfaction as a mediating variable. A quantitative approach is used through Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) technique with data obtained from 150 e-wallet user respondents. The results showed that transaction security and assistance services have a significant effect on user satisfaction. Transaction security has no direct effect on recommendation intentions, but has an indirect effect through satisfaction. Conversely, assistance services have a direct and indirect effect on recommendation intentions. These findings confirm that user satisfaction is a key mediator in shaping recommendation intentions for e-wallet services. This research provides practical implications for digital service providers to improve security and service quality to strengthen loyalty and expand the user base through voluntary recommendations.

Keywords : E-Wallet, Perceived Security, Customer Support, Satisfaction, E-WoM.

Article history
Received: Juni 2025
Reviewed: Juni 2025
Published: Juni 2025

Plagirism checker no 769
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

MUSYTARI
ISSN : 3025-9495
Neraca Manajemen, Ekonomi
Vol. 20 No. 6 Tahun 2025
Prefix DOI : 10.8734/mnmae.v1i2.359

PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan besar dalam sistem pembayaran di era digital, khususnya dengan hadirnya dompet digital (e-wallet). E-wallet menjadi salah satu bentuk inovasi keuangan berbasis teknologi (fintech) yang menawarkan kemudahan dalam melakukan transaksi non-tunai, mulai dari pembayaran tagihan, pembelian produk, hingga transfer dana antar pengguna. Fenomena ini didukung oleh meningkatnya penetrasi internet dan smartphone di Indonesia, yang membuat layanan digital semakin mudah diakses oleh berbagai kalangan masyarakat (Bank Indonesia, 2022).

Meskipun penggunaan e-wallet kian meluas, keputusan konsumen untuk terus menggunakan dan merekomendasikan layanan tersebut tidak hanya bergantung pada fungsionalitas semata. Dua faktor yang sangat menentukan adalah persepsi terhadap keamanan transaksi dan kualitas layanan yang diberikan oleh penyedia platform. Keamanan transaksi mencakup perlindungan terhadap data pribadi, enkripsi saat pembayaran, hingga jaminan dari risiko penipuan. Menurut Kim et al. (2008), persepsi keamanan yang tinggi akan meningkatkan kepercayaan pengguna dan mendorong loyalitas terhadap platform digital. Sementara itu, layanan yang responsif, profesional, dan ramah pengguna turut membentuk pengalaman positif yang pada akhirnya mempengaruhi kepuasan dan niat pengguna untuk merekomendasikan layanan tersebut (Zeithaml et al., 2009).

Niat untuk memberikan rekomendasi secara sukarela, atau dikenal sebagai electronic word of mouth (e-WoM), menjadi indikator penting keberhasilan suatu platform dalam membangun loyalitas pelanggan. Niat rekomendasi ini tidak hanya berdampak pada persepsi calon pengguna baru, tetapi juga menjadi sarana pemasaran efektif yang bersifat organik. Kepuasan pengguna memainkan peran penting dalam membentuk niat rekomendasi tersebut. Ketika pengguna merasa aman dan puas terhadap layanan yang diberikan, mereka cenderung merekomendasikan platform tersebut kepada orang lain (Szymanski & Henard, 2001).

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh langsung dan tidak langsung dari faktor keamanan transaksi dan layanan terhadap niat rekomendasi pengguna e-wallet, dengan kepuasan sebagai variabel mediasi. Untuk memberikan gambaran yang lebih komprehensif, penelitian ini juga memperhatikan karakteristik demografis responden, yakni jenis kelamin, penghasilan per bulan, dan pekerjaan. Karakteristik ini penting karena persepsi terhadap keamanan, layanan, dan kepuasan dapat bervariasi berdasarkan latar belakang sosial ekonomi pengguna. Sebagai contoh, pengguna dengan penghasilan tinggi mungkin lebih sensitif terhadap fitur keamanan yang canggih, sementara pengguna dengan pekerjaan tertentu seperti pekerja informal mungkin lebih memperhatikan kemudahan layanan.

Dengan menelaah pengaruh faktor-faktor tersebut, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dan praktis dalam pengembangan layanan e-wallet di Indonesia. Dari sisi teoritis, hasil penelitian dapat memperkuat pemahaman mengenai perilaku konsumen digital dan peran kepuasan dalam membentuk niat rekomendasi. Dari sisi praktis, penyedia layanan e-wallet dapat menggunakan temuan ini untuk meningkatkan aspek keamanan dan kualitas layanan, guna memperkuat loyalitas serta memperluas basis pengguna melalui rekomendasi sukarela dari pengguna yang puas.

TINJAUAN PUSTAKA

Keamanan transaksi adalah fondasi utama kepercayaan pengguna terhadap layanan e-wallet. Sebuah penelitian di Indonesia awal 2023 menunjukkan bahwa aspek keamanan aplikasi secara signifikan meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap pembayaran digital . Ardiansyah dan Rizal (2024) juga menemukan bahwa persepsi kemudahan dan keamanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna e-wallet DANA, yang kemudian memperkuat loyalitas mereka. Lebih lanjut, studi di Bandar Lampung mencatat bahwa keamanan dan kepercayaan berperan signifikan dalam membentuk kepuasan pengguna aplikasi DANA . Penelitian-penelitian ini menegaskan bahwa sistem keamanan yang kuat — seperti enkripsi,

MUSYTARI
ISSN : 3025-9495
Neraca Manajemen, Ekonomi
Vol. 20 No. 6 Tahun 2025
Prefix DOI : 10.8734/mnmae.v1i2.359

autentikasi ganda, dan proteksi data — tidak hanya melindungi pengguna, tetapi juga meningkatkan kepercayaan yang berujung pada loyalitas dan niat rekomendasi.

Kualitas layanan (*e-service quality*) juga menjadi variabel penting yang mempengaruhi kepuasan pengguna e-wallet. Rizan et al. (2024) dalam studi di DKI Jakarta menemukan bahwa kualitas pelayanan dan *perceived usefulness* memberikan efek positif pada kepuasan pengguna, yang kemudian memediasi pengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Serupa, penelitian di Shopee Pay menyimpulkan bahwa kualitas layanan dan kemudahan penggunaan berkontribusi signifikan pada kepuasan pelanggan. Model *e-service* quality generik menegaskan bahwa *reliability, responsiveness, ease of use*, dan *security* adalah dimensi utama yang mempengaruhi persepsi kualitas layanan digital. Dalam konteks e-wallet, elemen responsif dan kemudahan akses tampak sangat penting dalam meningkatkan pengalaman pengguna sehari-hari.

Kepuasan pengguna merupakan variabel mediasi kunci dalam hubungan antara keamanan dan kualitas layanan dengan niat rekomendasi. Apriliani et al. (2024) menyimpulkan bahwa *e-service quality* dan *trust* berdampak langsung maupun tidak langsung (melalui keputusan penggunaan) terhadap kepuasan pengguna. Selain itu, Kurnia et al. (2023) memaparkan bahwa kepuasan pengguna dipengaruhi oleh *perceived value, ease of use, trust,* dan *perceived security*, sedangkan loyalitas pengguna lebih lanjut dipengaruhi oleh kepuasan tersebut.

Sementara itu, niat rekomendasi atau *electronic word-of-mouth* (e-WoM) kerap muncul sebagai hasil akhir dari kepuasan tinggi pengguna. Walaupun beberapa studi terbaru tidak secara langsung menguji niat rekomendasi, konstruksi model yang melibatkan *trust*, keamanan, dan kepuasan sering dinyatakan mendukung perilaku loyal pengguna, termasuk kecenderungan menyebarkan rekomendasi positif .

Secara keseluruhan, berbagai penelitian mutakhir di Indonesia merefleksikan kesimpulan bahwa keamanan transaksi dan kualitas layanan e-wallet secara signifikan mempengaruhi kepuasan pengguna, yang selanjutnya memperkuat loyalitas dan berpotensi meningkatkan niat pengguna untuk merekomendasikan layanan kepada orang lain. Namun, pengaruh variabel demografi—seperti jenis kelamin, penghasilan, dan pekerjaan—masih jarang dikaji secara mendalam, sehingga penelitian ini sangat relevan dalam menutup gap tersebut.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif dan di analisis melalui metode Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM). Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner yang disebarkan kepada individu yang memiliki pengalaman menggunakan layanan dompet digital (*e-wallet*), dengan teknik pemilihan responden secara purposive sampling. Alat ukur dalam penelitian ini terdiri dari sejumlah indikator yang mewakili setiap variabel, yaitu keamanan transaksi, layanan bantuan (*customer support*), dan kepuasan pelanggan. Proses analisis data dibantu oleh perangkat lunak SmartPLS untuk menguji validitas indikator, reliabilitas konstruk, serta mengidentifikasi hubungan sebab-akibat antar variabel dalam model penelitian.

MUSYTARI
ISSN : 3025-9495
Neraca Manajemen, Ekonomi
Vol. 20 No. 6 Tahun 2025
Prefix DOI : 10.8734/mnmae.v1i2.359

PEMBAHASAN

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Wanita	81	54,0	54,0	54,0
	Pria	69	46,0	46,0	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Penghasilan Per Bulan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	> 5 - 15 Juta	27	18,0	18,0	18,0
	> 25 juta	6	4,0	4,0	22,0
	> 15 - 25 Juta	7	4,7	4,7	26,7
	<= 5 Juta	110	73,3	73,3	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Distribusi jenis kelamin responden menunjukkan bahwa mayoritas responden adalah perempuan, yaitu sebesar 54% dari total responden, sementara laki-laki sebesar 46%. Komposisi ini mengindikasikan bahwa perempuan memiliki tingkat partisipasi yang sedikit lebih tinggi dalam penggunaan layanan e-wallet. Keterlibatan perempuan sebagai pengguna aktif menunjukkan peran mereka yang signifikan dalam aktivitas transaksi digital sehari-hari, baik dalam konteks konsumsi pribadi maupun pengelolaan keuangan rumah tangga.

Sementara itu, distribusi penghasilan menunjukkan bahwa sebagian besar responden berasal dari kelompok berpenghasilan rendah hingga menengah, khususnya pada kategori penghasilan di bawah atau sama dengan lima juta rupiah per bulan. Kelompok ini mencakup lebih dari 70% dari total responden. Sebaran ini mencerminkan karakteristik pengguna e-wallet yang cenderung berasal dari segmen ekonomi yang memprioritaskan efisiensi biaya dan kemudahan akses transaksi. Kondisi ini menguatkan asumsi bahwa layanan e-wallet menjadi solusi pembayaran yang relevan dan terjangkau bagi masyarakat luas, terutama di kalangan pengguna dengan keterbatasan akses terhadap layanan perbankan konvensional.

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Wirausaha	5	3,3	3,3	3,3
	Siswa/ Mahasiswa	111	74,0	74,0	77,3
	Seniman	1	,7	,7	78,0
	Profesional (contoh: dokter, arsitek, programmer, dll)	4	2,7	2,7	80,7
	PNS/ TNI/ Polri	3	2,0	2,0	82,7
	lecturer	1	,7	,7	83,3
	Karyawan Swasta	21	14,0	14,0	97,3
	Ibu Rumah Tangga	2	1,3	1,3	98,7
	Dosen	1	,7	,7	99,3
	BUMN	1	,7	,7	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Berdasarkan data pekerjaan responden, mayoritas berasal dari kalangan siswa/mahasiswa, yaitu sebanyak 111 orang (74%) dari total 150 responden. Kelompok terbesar kedua adalah karyawan swasta sebanyak 21 orang (14%), disusul oleh beberapa kategori lain seperti wirausaha (3,3%), professional (2,7%), dan PNS/TNI/Polri (2%). Sisanya berasal dari kategori pekerjaan dengan jumlah kecil seperti ibu rumah tangga, dosen, BUMN, dan lainnya yang masing-masing berada di bawah 1%.

MUSYTARI
ISSN : 3025-9495
Neraca Manajemen, Ekonomi
Vol. 20 No. 6 Tahun 2025
Prefix DOI : 10.8734/mnmae.v1i2.359

Outer Loadings

	Keamanan Transaksi	Kepuasan	Layanan Bantuan_	Niat Rekomendasi
X1	0,902			
m1		0,934		
m2		0,900		
m3		0,934		
x2	0,913			
x3	0,776			
x4			0,631	
x5			0,903	
x6			0,909	
y1				0,952
y2				0,939
y3				0,916

Tabel outer loadings ini menunjukkan bahwa keamanan transaksi (X1) dan indikator kepuasan (m1, m2, m3) memiliki loading yang sangat kuat, masing-masing 0,902 dan di atas 0,900, yang mana menunjukkan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Layanan bantuan (x2) juga berkontribusi kuat dengan nilai 0,913. Namun, niat rekomendasi (x4) memiliki loading lebih rendah di 0,631, menandakan pengaruh yang lebih lemah dibandingkan faktor lainnya. Indikator lain (x5, x6, y1) juga menunjukkan hubungan yang kuat hingga sangat kuat, mengindikasikan bahwa keamanan dan kepuasan berperan penting dalam niat pengguna untuk merekomendasikan.

Construct Reliability and Validity

	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
Keamanan Transaksi	0,830	0,842	0,899	0,749
Kepuasan	0,913	0,915	0,945	0,851
Layanan Bantuan_	0,775	0,878	0,861	0,680
Niat Rekomendasi	0,929	0,930	0,955	0,876

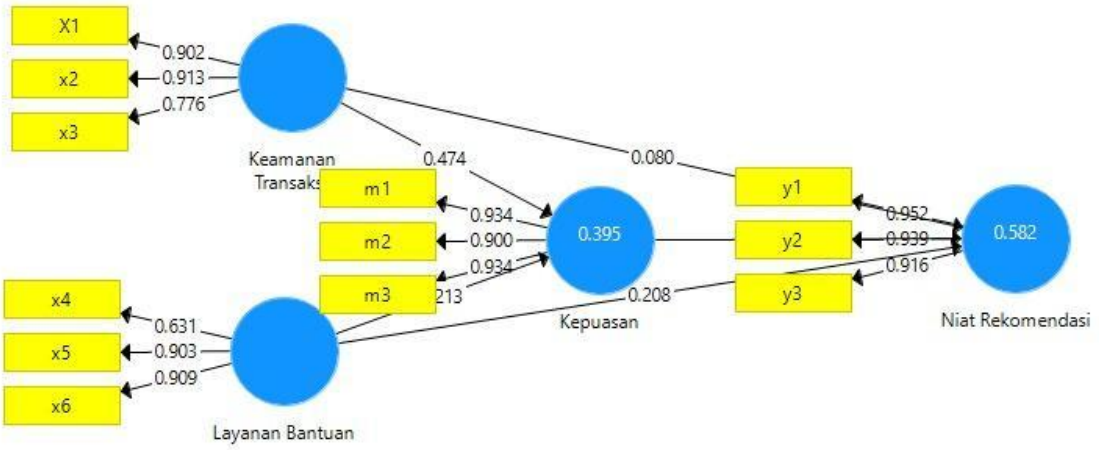
Hasil uji reliabilitas dan validitas konstruk menunjukkan bahwa semua konstruk memiliki reliabilitas dan validitas yang baik. Keamanan transaksi memiliki Cronbach's Alpha 0,830 dan Composite Reliability 0,899, menunjukkan konsistensi tinggi. Kepuasan memiliki nilai yang lebih tinggi dengan Cronbach's Alpha 0,913 dan Composite Reliability 0,945, menunjukkan reliabilitas yang sangat baik. Layanan bantuan memiliki nilai yang lebih rendah dengan Cronbach's Alpha 0,775, tetapi masih dapat diterima, sementara niat rekomendasi menunjukkan reliabilitas sangat baik dengan Cronbach's Alpha 0,929. Average Variance Extracted (AVE) untuk semua konstruk berada di atas 0,5, menandakan validitas konstruk yang memadai, dengan niat rekomendasi memiliki AVE tertinggi di 0,876.

R Square

	R Square	R Square Adjusted
Kepuasan	0,395	0,387
Niat Rekomendasi	0,582	0,573

Hasil tabel menunjukkan nilai R Square untuk kepuasan adalah 0,395, yang berarti sekitar 39,5% variabilitas kepuasan dapat dijelaskan oleh variabel independen yang digunakan dalam model. Nilai R Square Adjusted 0,387 menunjukkan bahwa setelah mempertimbangkan jumlah variabel, model masih signifikan. Untuk niat rekomendasi, nilai R Square sebesar 0,582 menunjukkan bahwa 58,2% variabilitas niat rekomendasi dapat dijelaskan oleh variabel independen, yang menunjukkan pengaruh yang lebih besar dibandingkan kepuasan. Ini mengindikasikan bahwa faktor-faktor yang diukur memberikan kontribusi signifikan terhadap niat rekomendasi pengguna.

MUSYTARI
ISSN : 3025-9495
Neraca Manajemen, Ekonomi
Vol. 20 No. 6 Tahun 2025
Prefix DOI : 10.8734/mnmae.v1i2.359



Path Coefficients

Mean, STDEV, T-Values, P-Values

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (|O/STDEV|)	P Values
Keamanan Transaksi -> Kepuasan	0,474	0,471	0,081	5,849	0,000
Keamanan Transaksi -> Niat Rekomendasi	0,080	0,073	0,074	1,080	0,281
Kepuasan -> Niat Rekomendasi	0,578	0,578	0,075	7,671	0,000
Layanan Bantuan_ -> Kepuasan	0,213	0,220	0,091	2,354	0,019
Layanan Bantuan_ -> Niat Rekomendasi	0,208	0,218	0,074	2,826	0,005

Berdasarkan gambar dan tabel path coefficients diatas, dapat diinterpretasikan bahwa; Keamanan Transaksi berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan (β = 0,474; p = 0,000), namun tidak memiliki pengaruh langsung yang signifikan terhadap Niat Rekomendasi (β = 0,080; p = 0,281). Ini menunjukkan bahwa pengaruh keamanan transaksi terhadap niat merekomendasikan hanya terjadi secara tidak langsung melalui kepuasan pelanggan. Sedangkan, Layanan Bantuan memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan (β = 0,213; p = 0,019) dan juga memiliki pengaruh langsung signifikan terhadap Niat Rekomendasi (β = 0,208; p = 0,005). Artinya, layanan bantuan berkontribusi terhadap niat rekomendasi baik secara langsung maupun tidak langsung melalui kepuasan. Yang terakhir, kepuasan berperan penting dalam mendorong Niat Rekomendasi, dengan pengaruh yang sangat signifikan (β = 0,578; p = 0,000).

Secara keseluruhan, model ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan mediator penting, khususnya dalam hubungan antara keamanan transaksi dan niat merekomendasikan, serta memperkuat pengaruh layanan bantuan terhadap niat tersebut.

Specific Indirect Effects

Mean, STDEV, T-Values, P-Values

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (|O/STDEV|)	P Values
Keamanan Transaksi -> Kepuasan -> Niat Rekomendasi	0,274	0,273	0,064	4,307	0,000
Layanan Bantuan_ -> Kepuasan -> Niat Rekomendasi	0,123	0,126	0,053	2,318	0,021

Berdasarkan tabel *Specific Indirect Effects*, ditemukan bahwa kepuasan pelanggan berperan sebagai mediator yang signifikan dalam hubungan antara keamanan transaksi dan niat merekomendasikan (β = 0,274; p = 0,000), serta antara layanan bantuan dan niat merekomendasikan (β = 0,123; p = 0,021). Hal ini menunjukkan bahwa baik keamanan transaksi maupun layanan bantuan dapat meningkatkan niat konsumen untuk memberikan rekomendasi secara tidak langsung melalui peningkatan kepuasan mereka terhadap layanan e-wallet.

KESIMPULAN

Hasil analisis dan pembahasan di dalam penelitian ini menyimpulkan bahwa keamanan transaksi dan layanan bantuan memiliki peran penting dalam membentuk kepuasan serta niat rekomendasi pengguna e-wallet. Keamanan transaksi terbukti memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, namun tidak berpengaruh langsung terhadap niat rekomendasi. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun sistem keamanan yang kuat dapat meningkatkan rasa aman dan kepuasan pengguna, pengaruhnya terhadap keinginan untuk merekomendasikan layanan hanya terjadi secara tidak langsung melalui peningkatan kepuasan tersebut.

MUSYTARI
ISSN : 3025-9495
Neraca Manajemen, Ekonomi
Vol. 20 No. 6 Tahun 2025
Prefix DOI : 10.8734/mnmae.v1i2.359

Sebaliknya, layanan bantuan berpengaruh secara langsung dan tidak langsung terhadap niat rekomendasi, menandakan bahwa kualitas pelayanan yang baik dapat mendorong pengguna untuk merekomendasikan e-wallet kepada orang lain, baik melalui kepuasan maupun secara langsung. Kepuasan pengguna terbukti menjadi variabel mediasi yang sangat penting dalam hubungan antara keamanan, layanan, dan niat rekomendasi. Selain itu, profil demografis pengguna yang didominasi oleh mahasiswa, perempuan, dan kelompok berpenghasilan rendah hingga menengah menunjukkan bahwa e-wallet menjadi solusi keuangan digital yang relevan dan diminati oleh segmen masyarakat tersebut. Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menegaskan pentingnya penyedia layanan e-wallet untuk fokus pada peningkatan aspek keamanan dan kualitas layanan guna memperkuat kepuasan serta mendorong loyalitas dan rekomendasi dari pengguna.

DAFTAR PUSTAKA

Apriliani, R., Prakoso, T., Rustaman, D., Dharmawan, D., & Nuryanto, U. W. (2024). The Influence of Intention To Use Digital Wallet Applications, E-Service Quality And Trust on Consumer Satisfaction Toward Digital Payment Applications. *Jurnal Informasi dan Teknologi*, 6(1), 125–131.

Ardiansyah, M. E., & Rizal, A. (2024). The Impact of Perception of Ease of Use and Security on Consumer Satisfaction and Consumer Loyalty: Empirical Study of DANA Users in Semarang. *Jurnal Akuntansi, Manajemen dan Ekonomi*, 26(1), 1–5.

Armanda, D., & Rinova, D. (2025). The Effect of Trust and Security on Consumer Satisfaction in Utilizing the Dana E-Wallet. *International Journal of Sharia Economics and Financial Literacy*, 2(1), 40–49.

Kurnia, P. R., Pangaribuan, J. H., & Sitio, R. P. (2023). Digital Wallet Users in Indonesia: Factors Affecting Consumer Satisfaction and Consumer Loyalty. *Advances in Economics, Business and Management Research* (BIEC 2022), 443 respondents.

Bank Indonesia. (2022). *Survei Nasional Keuangan Inklusif dan Perkembangan Fintech di Indonesia*. Jakarta: BI.

Kim, D. J., Ferrin, D. L., & Rao, H. R. (2008). A trust-based consumer decision-making model in electronic commerce: The role of trust, perceived risk, and their antecedents. *Decision Support Systems, 44*(2), 544–564.

Rabbani, M., Wijaya, J. D., Kusuma, R. S., Purba, W. B. P., & Tajib, R. M. (2023). Digital Payments in Indonesia: Understanding the Effect of Application Security on User Trust. *Indonesian Journal of Computer Science*, 12(5).

Rizan, M., Rivai, A. K., Hanoum, F. C., & Rizky, R. D. (2024). Antecedents of Customer Loyalty: Study from Digital Transaction of E-Wallet Apps. *Jurnal Manajemen Indonesia*, 24(1).

Samuel, H. (2012). Customer Relationship Marketing Pengaruhnya Terhadap Kepercayaan Dan Loyalitas Perbankan Nasional. Jurnal Manajemen Pemasaran, 7(1), 33–41.

Salome, O. I., Ojo, A. A., Omoyele, S. O., & Olabode, S. O. (2022). From Service Quality to E-Service Quality: Measurement, Dimensions and Model. *ArXiv*.

Szymanski, D. M., & Henard, D. H. (2001). Customer satisfaction: A meta-analysis of the empirical evidence. *Journal of the Academy of Marketing Science, 29*(1), 16–35.

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2009). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (5th ed.). Boston: McGraw-Hill.