

BAB 4. METODE PENELITIAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

4.1.1 Aplikasi DANA

DANA adalah sebuah aplikasi dompet digital yang diluncurkan pada 5 November 2018 oleh PT Espay Debit Indonesia Koe, yang bertujuan untuk memfasilitasi transaksi non-tunai dan non-kartu secara digital di Indonesia. Aplikasi ini mendukung berbagai transaksi seperti pembayaran, pembelian, dan transfer uang secara mudah dan cepat. DANA didukung oleh sejumlah investor besar, termasuk PT Elang Sejahtera Mandiri (bagian dari Emtek Group) dengan kepemilikan 99%, serta Alibaba yang memiliki 45% saham melalui anak usaha API Investment Limited. DANA juga mendapat dukungan teknologi dari *Ant Financial* (pemilik Alipay) dan berfokus pada peningkatan keamanan transaksi digital dengan penggunaan teknologi biometrik dan AI. Dalam waktu singkat, DANA telah mengumpulkan lebih dari 100 juta pengguna, melayani ribuan *merchant online*, dan menjadi salah satu pemain dominan dalam industri fintech Indonesia meskipun bersaing dengan berbagai kompetitor besar seperti GoPay dan OVO. DANA didirikan oleh Vincent Iswara, yang sebelumnya memiliki pengalaman di industri pembayaran digital melalui perusahaannya INDOMOG dan sebagai *Country Lead Alipay* Indonesia.



Gambar 4.1 Logo Aplikasi DANA

Sumber: <https://www.dana.id/>

Visi DANA adalah menjembatani masyarakat Indonesia menuju generasi nontunai dengan meningkatkan tingkat literasi dan inklusi keuangan. Sebagai salah satu platform pembayaran digital terbesar di Indonesia, DANA berkomitmen untuk menciptakan ekosistem keuangan digital yang aman, mudah diakses, dan dapat digunakan oleh seluruh lapisan masyarakat. Visi ini sejalan dengan tujuan untuk mempermudah transaksi keuangan sehari-hari, sekaligus mendorong penggunaan transaksi nontunai untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi ekonomi di Indonesia.

DANA menghubungkan seluruh elemen dalam ekosistem ekonomi digital, mulai dari pemerintah, mitra, hingga pengguna. Perusahaan ini bekerja sama dengan berbagai pihak untuk menyediakan layanan keuangan yang dapat diakses oleh siapa saja, mulai dari pembayaran tagihan, transfer uang, hingga pembelian berbagai produk secara online maupun offline. DANA juga aktif dalam meningkatkan literasi keuangan digital melalui program edukasi, yang diharapkan dapat mempercepat adopsi teknologi keuangan di kalangan masyarakat. Dengan teknologi yang terintegrasi dengan berbagai layanan, DANA berperan penting dalam memperluas inklusi keuangan di Indonesia dan mendukung transformasi ekonomi digital di tanah air.

4.1.2 Karakteristik Responden

Analisis ini memberikan gambaran yang jelas mengenai bagaimana karakteristik pengguna dan faktor-faktor terkait mempengaruhi pengalaman mereka dalam menggunakan layanan keuangan digital di Kabupaten Jember. Temuan ini akan menjadi dasar dalam analisis lebih lanjut mengenai pengaruh *e-security*, *e-trust*, dan *perceived ease of use* terhadap *e-satisfaction* pengguna layanan keuangan digital.

Tabel 4.1 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Laki-laki	Perempuan
Jumlah Responden	97	83
Persentase (%)	53.89%	46.11%
Total	180	

Sumber: Data Diolah Peneliti (2024)

Analisis ini menunjukkan bahwa responden yang menggunakan layanan keuangan digital di Kabupaten Jember terbagi hampir seimbang antara laki-laki dan perempuan, dengan persentase masing-masing sebesar 53.89% untuk laki-laki dan 46.11% untuk perempuan. Dengan total 180 responden, distribusi jenis kelamin ini memberikan gambaran bahwa kedua kelompok memiliki partisipasi yang signifikan dalam penggunaan layanan keuangan digital. Hal ini penting untuk memahami demografi pengguna dan dapat menjadi dasar untuk menggali faktor-faktor lain seperti *e-security*, *e-trust*, dan *perceived ease of use* dalam mempengaruhi pengalaman pengguna layanan tersebut. Temuan ini akan berkontribusi pada analisis lebih lanjut mengenai *e-satisfaction* yang menjadi fokus utama dalam penelitian ini.

Tabel 4.2 Jumlah Responden Berdasarkan Usia

Usia	18-25 tahun	26-35 tahun	36-45 tahun	46-50 tahun
Jumlah Responden	57	63	41	19
Persentase (%)	31.67%	35.00%	22.78%	10.56%
Total	180			

Sumber: Data Diolah Peneliti (2024)

Tabel 4.2 menunjukkan distribusi responden berdasarkan kelompok usia yang berpartisipasi dalam penggunaan layanan keuangan digital di Kabupaten Jember. Kelompok usia 26-35 tahun mendominasi dengan jumlah responden sebanyak 63 orang, atau 35.00%, diikuti oleh kelompok usia 18-25 tahun dengan 57 responden (31.67%). Sementara itu, kelompok usia 36-45 tahun mencakup 41 responden (22.78%), dan kelompok usia 46-50 tahun hanya mencatatkan 19 responden (10.56%). Temuan ini menggambarkan bahwa mayoritas pengguna layanan keuangan digital berada pada rentang usia produktif, yang kemungkinan besar lebih familiar dan terbuka terhadap teknologi digital, sehingga dapat mempengaruhi pola penggunaan dan pengalaman mereka dalam mengakses layanan tersebut.

Tabel 4.3 Frekuensi Penggunaan Aplikasi DANA oleh Responden

Frekuensi Penggunaan Aplikasi Dana	6 Bulan - 1 Tahun	1-2 Tahun	Lebih Dari 2 Tahun
Jumlah Responden	69	53	58
Persentase (%)	38.33%	29.44%	32.22%
Total	180		

Sumber: Data Diolah Peneliti (2024)

Tabel 4.3 menggambarkan frekuensi penggunaan aplikasi DANA oleh responden yang telah menggunakan aplikasi tersebut minimal selama 6 bulan. Sebagian besar responden, yakni 69 orang (38.33%), telah menggunakan aplikasi DANA antara 6 bulan hingga 1 tahun, menunjukkan bahwa mereka relatif baru mengenal layanan ini. Kelompok pengguna dengan pengalaman lebih lama, yaitu antara 1 hingga 2 tahun, terdiri dari 53 responden (29.44%). Sementara itu, sebanyak 58 responden (32.22%) telah menggunakan aplikasi DANA lebih dari 2 tahun, menunjukkan bahwa sebagian pengguna sudah memiliki pengalaman jangka panjang dengan aplikasi tersebut. Distribusi ini memberikan gambaran tentang tingkat adopsi dan pengalaman pengguna yang beragam dalam menggunakan layanan keuangan digital, yang bisa mempengaruhi persepsi mereka terhadap layanan yang diberikan.

4.1.3 Deskripsi Jawaban Responden

Analisis ini bertujuan untuk menggali lebih dalam tentang karakteristik dan pengalaman responden dalam menggunakan aplikasi DANA, serta faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan mereka dalam mengadopsi teknologi keuangan digital. Melalui pemaparan hasil survei ini, diharapkan dapat diperoleh pemahaman yang lebih jelas mengenai persepsi, preferensi, dan tantangan yang dihadapi oleh pengguna layanan keuangan digital di Kabupaten Jember.

Tabel 4.4 Frekuensi Responden *E-Security*

Jawaban	X1.1	%	X1.2	%
1	0	0.00%	0	0.00%
2	3	1.7%	11	6.1%
8	26	14.4%	33	18.3%
4	116	64.4%	75	41.7%
5	35	19.4%	61	33.9%
Total	180	100%	160	100%

Sumber: Data Diolah Peneliti (2024)

Tabel 4.4 menunjukkan frekuensi jawaban responden terkait dengan e-security (X1.1) dan e-trust (X1.2). Untuk X1.1, mayoritas responden, yaitu 116 orang (64.4%), menyatakan setuju dengan pernyataan terkait *e-security*, diikuti oleh 35 orang (19.4%) yang sangat setuju, dan 26 orang (14.4%) yang tidak setuju. Sedangkan pada X1.2, 75 orang (41.7%) menyatakan setuju terhadap pernyataan mengenai *e-trust*, sementara 61 orang (33.9%) sangat setuju, dan 33 orang (18.3%) tidak setuju. Secara keseluruhan, sebagian besar responden menunjukkan tingkat kepercayaan dan keamanan yang tinggi terhadap aplikasi DANA, meskipun ada

sejumlah kecil yang merasa kurang aman atau kurang percaya pada teknologi ini. Temuan ini memberikan wawasan penting tentang persepsi pengguna terhadap aplikasi keuangan digital di Kabupaten Jember, yang dapat membantu dalam pengembangan dan peningkatan fitur keamanan serta kepercayaan pengguna terhadap aplikasi sejenis.

Tabel 4.5 Frekuensi Responden Variabel *E-Trust*

Jawaban	X2.1	%	X2.2	%	X2.3	%	X2.4	%	X2.5	%
1	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	2	1.1%
2	8	4.4%	4	2.2%	0	0.00%	5	2.8%	12	6.7%
3	58	32.2%	69	38.3%	32	17.8%	25	13.9%	58	32.2%
4	79	43.9%	85	47.2%	115	63.9%	101	56.1%	78	43.3%
5	35	19.4%	22	12.2%	33	18.3%	49	27.2%	30	16.7%
Total	180	100%	180	100%	180	100%	180	100%	180	100%

Sumber: Data Diolah Peneliti (2024)

Tabel 4.5 menunjukkan frekuensi jawaban responden terkait variabel X2.1 hingga X2.5. Pada X2.1, sebagian besar responden, yaitu 79 orang (43.9%), menyatakan setuju, diikuti oleh 58 orang (32.2%) yang netral, dan 35 orang (19.4%) yang sangat setuju. Untuk X2.2, 85 orang (47.2%) menyatakan setuju, sementara 69 orang (38.3%) netral, dan 22 orang (12.2%) yang sangat setuju. Pada X2.3, mayoritas responden, yaitu 115 orang (63.9%), menyatakan setuju, diikuti oleh 58 orang (32.2%) yang netral, dan 33 orang (18.3%) yang sangat setuju. Pada X2.4, 101 orang (56.1%) setuju, diikuti oleh 25 orang (13.9%) yang netral, dan 49 orang (27.2%) yang sangat setuju. Sedangkan pada X2.5, 78 orang (43.3%) menyatakan setuju, diikuti oleh 58 orang (32.2%) yang netral, dan 12 orang (6.7%) yang sangat setuju. Secara keseluruhan, sebagian besar responden menunjukkan tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap berbagai aspek *e-trust*, meskipun terdapat variasi pada setiap indikator. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun *e-trust* pada aplikasi DANA diterima dengan baik, beberapa area masih membutuhkan perbaikan untuk memperkuat kepercayaan pengguna lebih lanjut.

Tabel 4.6 Frekuensi Responden Variabel *Perceived Easy of Use*

Jawaban	X3.1	%	X3.2	%	X3.3	%	X3.4	%
1	1	6.0%	1	0.6%	1	0.6%	1	0.6%
2	0	0.00%	6	3.3%	10	5.6%	2	1.1%
3	28	15.6%	27	15.0%	59	32.8%	29	16.1%
4	104	57.8%	80	44.4%	84	46.7%	107	59.4%
5	47	26.1%	66	36.7%	26	14.4%	41	22.8%
Total	180	100%	180	100%	180	100%	180	100%

Sumber: Data Diolah Peneliti (2024)

Tabel 4.6 menunjukkan frekuensi jawaban responden terkait variabel *Perceived Ease of Use* pada empat aspek (*X3.1* hingga *X3.4*). Pada *X3.1*, sebagian kecil responden, yaitu 104 orang (57.8%), menyatakan setuju, sementara 47 orang (26.1%) sangat setuju, dan hanya 1 orang (0.6%) yang sangat tidak setuju. Untuk *X3.2*, 80 orang (44.4%) setuju, diikuti oleh 66 orang (36.7%) yang sangat setuju, dan 27 orang (15.0%) yang netral. Pada *X3.3*, 59 orang (32.8%) menyatakan setuju, diikuti oleh 84 orang (46.7%) yang sangat setuju, dan 26 orang (14.4%) yang sangat tidak setuju. Sedangkan pada *X3.4*, 107 orang (59.4%) setuju dengan pernyataan, diikuti oleh 41 orang (22.8%) yang sangat setuju, dan hanya 1 orang (0.6%) yang sangat tidak setuju. Secara keseluruhan, sebagian besar responden memberikan penilaian positif terhadap kemudahan penggunaan aplikasi, dengan variasi pada tingkat kesetujuan setiap indikator yang diukur. Temuan ini menunjukkan bahwa aplikasi DANA dianggap mudah digunakan oleh mayoritas responden, namun ada beberapa area yang masih memerlukan perhatian untuk meningkatkan kenyamanan pengguna.

Tabel 4.7 Frekuensi Responden Variabel *E-Satisfaction*

Jawaban	Y1.1	%	Y1.2	%	Y1.3	%	Y1.4	%	Y1.5	%	Y1.6	%	Y1.7	%
1	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	1	0.6%	1	0.6%
2	5	2.8%	8	4.4%	0	0.00%	7	3.9%	10	5.6%	2	1.1%	2	1.1%
3	75	41.7%	46	25.6%	28	15.6%	43	23.9%	60	33.3%	33	18.3%	24	13.3%
4	75	41.7%	89	49.4%	122	67.8%	89	49.4%	76	42.2%	116	64.4%	101	56.1%
5	25	13.9%	37	20.6%	30	16.7%	41	22.8%	34	18.9%	28	15.6%	52	28.9%
Total	180	100%	180	100%	180	100%	180	100%	180	100%	180	100%	180	100%

Sumber: Data Diolah Peneliti (2024)

Tabel 4.7 menunjukkan frekuensi jawaban responden terkait variabel *E-Satisfaction* pada tujuh aspek (*Y1.1* hingga *Y1.7*). Pada *Y1.1*, tidak ada responden yang sangat tidak setuju, sementara 5 orang (2.8%) tidak setuju, dan mayoritas, yaitu 75 orang (41.7%) netral. Untuk *Y1.2*, 46 orang (25.6%) menyatakan netral, diikuti oleh 89 orang (49.4%) yang setuju, dan 37 orang (20.6%) yang sangat setuju. Pada *Y1.3*, 122 orang (67.8%) menyatakan setuju, diikuti oleh 28 orang (15.6%) yang netral, dan 30 orang (16.7%) yang sangat setuju. Pada *Y1.4*, 89 orang (49.4%) setuju, sementara 43 orang (23.9%) netral, dan 41 orang (22.8%) yang sangat setuju. Untuk *Y1.5*, 76 orang (42.2%) menyatakan setuju, sementara 60 orang (33.3%) netral, dan 34 orang (18.9%) yang sangat setuju. Pada *Y1.6*, 116 orang (64.4%) menyatakan setuju, diikuti oleh 28 orang (15.6%) yang sangat setuju, dan 33 orang (18.3%) yang netral. Sedangkan pada *Y1.7*, 101 orang (56.1%) menyatakan setuju, diikuti oleh 52 orang (28.9%) yang sangat setuju, dan 24 orang (13.3%) yang netral. Secara keseluruhan, mayoritas responden menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap aplikasi DANA, dengan sebagian besar menyatakan setuju atau sangat setuju pada hampir semua aspek yang diukur. Hal ini menunjukkan bahwa responden merasa puas dengan pengalaman mereka menggunakan aplikasi DANA, meskipun ada beberapa area dengan tingkat kepuasan yang lebih rendah.

4.2 Analisis Data

4.2.1 Uji Validitas dan Reliabilitas

Pada tahap analisis data, langkah awal yang dilakukan adalah menguji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian. Uji validitas bertujuan untuk memastikan bahwa setiap item dalam kuesioner benar-benar mengukur apa yang seharusnya diukur, sehingga data yang diperoleh dapat menggambarkan fenomena yang sedang diteliti secara akurat. Sementara itu, uji reliabilitas dilakukan untuk menilai konsistensi instrumen dalam menghasilkan data yang stabil dan dapat diandalkan dari waktu ke waktu. Kedua uji ini merupakan tahapan penting untuk menjamin kualitas data yang akan digunakan dalam analisis lebih lanjut. Berikut adalah hasil uji validitas dan reliabilitas pada penelitian ini.

Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas

Variabel	<i>P-Value</i>	Keterangan
X1.1	<0.001	Valid
X1.2	<0.001	Valid
X2.1	<0.001	Valid
X2.2	<0.001	Valid
X2.3	<0.001	Valid
X2.4	<0.001	Valid
X2.5	<0.001	Valid
X3.1	<0.001	Valid
X3.2	<0.001	Valid
X3.3	<0.001	Valid
X3.4	<0.001	Valid
Y1.1	<0.001	Valid
Y1.2	<0.001	Valid
Y1.3	<0.001	Valid
Y1.4	<0.001	Valid
Y1.5	<0.001	Valid
Y1.6	<0.001	Valid
Y1.7	0.003	Valid

Sumber: Data Diolah Peneliti (2024)

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa semua variabel yang diuji memiliki nilai p-value yang signifikan, yaitu kurang dari 0.05, yang mengindikasikan bahwa semua item dalam instrumen penelitian ini valid. Variabel-variabel seperti X1.1, X1.2, X2.1, hingga Y1.7 semuanya memenuhi standar validitas, dengan p-value yang sangat kecil, bahkan di bawah 0.001 untuk sebagian besar variabel, kecuali Y1.7 yang memiliki p-value 0.003. Hal ini menegaskan bahwa seluruh item yang diuji dapat diandalkan untuk mengukur konsep yang dimaksud dalam penelitian ini.

Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha (CA)</i>	Keterangan
X1	0.608	Reliabel
X2	0.722	Reliabel
X3	0.788	Reliabel
Y1	0.636	Reliabel

Sumber: Data Diolah Peneliti (2024)

Tabel 4.9 menunjukkan hasil uji untuk setiap variabel penelitian. Berdasarkan nilai *p-value*, seluruh item variabel, seperti X1 (*E-Security*), X2 (*E-Trust*), X3 (*Perceived Ease of Use*), dan Y (*E-Satisfaction*), dinyatakan valid karena memiliki nilai signifikan (<0.001).

1. X1 (*E-Security*): Nilai *Cronbach's Alpha* = 0.608. Nilai ini menunjukkan bahwa variabel *E-Security* memiliki reliabilitas yang memadai karena berada di atas ambang batas 0.6, yang berarti instrumen yang digunakan dapat diandalkan untuk mengukur variabel ini.
2. X2 (*E-Trust*): Nilai *Cronbach's Alpha* = 0.722. Nilai ini menunjukkan bahwa variabel *E-Trust* memiliki reliabilitas yang baik. Nilai ini jauh di atas 0.6, yang menunjukkan bahwa instrumen pengukuran sangat dapat dipercaya untuk variabel ini.
3. X3 (*Perceived Ease of Use*): Nilai *Cronbach's Alpha* = 0.788. Nilai ini menunjukkan reliabilitas yang sangat baik untuk variabel *Perceived Ease of Use*. Nilai yang lebih tinggi dari 0.7 menunjukkan bahwa instrumen ini sangat konsisten dalam mengukur variabel tersebut.
4. Y1 (*E-Satisfaction*): Nilai *Cronbach's Alpha* = 0.636. Nilai ini memiliki reliabilitas yang memadai karena berada di atas ambang batas 0.6, yang berarti instrumen yang digunakan dapat diandalkan untuk mengukur variabel ini.

Nilai *Cronbach's Alpha (CA)* untuk masing-masing variabel, yaitu 0.608 untuk X1, 0.722 untuk X2, 0.788 untuk X3, dan 0.636 untuk Y, juga menunjukkan reliabilitas yang memadai karena berada di atas ambang batas 0.6. Dengan demikian, instrumen penelitian ini terbukti valid dan reliabel, sehingga dapat digunakan untuk analisis lanjutan.

4.2.2 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan untuk memastikan bahwa model regresi memenuhi syarat-syarat yang diperlukan agar analisis dapat dilakukan dengan valid. Terdapat tiga uji utama yang dilakukan, yaitu uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas. Uji normalitas bertujuan untuk memastikan bahwa data residual berdistribusi normal, yang merupakan asumsi penting dalam regresi linier. Uji multikolinearitas dilakukan untuk menguji ada atau tidaknya hubungan yang sangat kuat antar variabel independen, yang dapat mengganggu stabilitas model. Sementara itu, uji heteroskedastisitas bertujuan untuk memastikan bahwa varian residual adalah konstan di seluruh nilai variabel independen.

Tabel 4.10 Hasil Uji Asumsi Klasik

Uji Asumsi Klasik	Hasil Uji	Nilai	Kesimpulan
Normalitas	<i>Kolmogorov-Smirnov</i>	0.101	Data residual berdistribusi normal
Multikolinearitas	Tolerance X1	0.491	Tidak terjadi multikolinearitas
	Tolerance X2	0.490	Tidak terjadi multikolinearitas
	Tolerance X3	0.996	Tidak terjadi multikolinearitas
	VIF X1	2.036	Tidak terjadi multikolinearitas
	VIF X2	2.039	Tidak terjadi multikolinearitas
	VIF X3	1.004	Tidak terjadi multikolinearitas
Heteroskedastisitas	<i>Abs Res</i> X1	0.428	Tidak terjadi heteroskedastisitas
	<i>Abs Res</i> X2	0.053	Tidak terjadi heteroskedastisitas
	<i>Abs Res</i> X3	0.922	Tidak terjadi heteroskedastisitas

Sumber: Data Diolah Peneliti (2024)

Tabel 4.10 menunjukkan hasil uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas.

1. Uji normalitas dalam penelitian ini menggunakan metode *Kolmogorov-Smirnov*. Hasil uji menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0.101, yang berarti lebih besar dari 0.05. Ini

mengindikasikan bahwa data residual dalam model regresi berdistribusi normal, sehingga asumsi normalitas terpenuhi. Asumsi ini penting untuk memastikan bahwa hasil analisis regresi valid dan dapat diandalkan.

2. Uji multikolinearitas bertujuan untuk mendeteksi apakah terdapat korelasi yang kuat antara variabel-variabel independen (X1, X2, dan X3). Hasil uji menunjukkan bahwa nilai *Tolerance* untuk X1 adalah 0.491, X2 adalah 0.490, dan X3 adalah 0.996. Semua nilai *Tolerance* ini lebih besar dari 0.1, yang menunjukkan tidak adanya multikolinearitas. Selain itu, nilai *Variance Inflation Factor (VIF)* untuk X1 adalah 2.036, X2 adalah 2.039, dan X3 adalah 1.004. Semua nilai *VIF* ini lebih kecil dari 10, yang juga mengkonfirmasi tidak adanya multikolinearitas antar variabel independen. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa variabel-variabel independen dalam model ini tidak memiliki korelasi yang kuat, sehingga tidak mengganggu hasil analisis regresi.
3. Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk memastikan bahwa varians residual dalam model regresi bersifat homogen atau sama untuk semua observasi. Hasil uji menunjukkan nilai *Abs Res* untuk X1 adalah 0.428, X2 adalah 0.053, dan X3 adalah 0.922. Semua nilai *Abs Res* ini lebih besar sama dengan dari 0.05, yang mengindikasikan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas. Ini berarti varians residual dalam model regresi bersifat homogen, sehingga model regresi dapat diandalkan untuk analisis lebih lanjut.

Model regresi yang digunakan dalam penelitian ini memenuhi asumsi-asumsi klasik, yaitu normalitas, tidak adanya multikolinearitas, dan tidak adanya heteroskedastisitas. Dengan demikian, hasil analisis regresi yang diperoleh dapat dianggap valid dan dapat diandalkan untuk pengambilan kesimpulan

4.2.3 Regresi Linear Berganda

Regresi linear berganda digunakan dalam penelitian ini untuk menganalisis pengaruh variabel independen. Metode regresi ini memungkinkan untuk melihat sejauh mana perubahan dalam variabel independen dapat memprediksi atau memengaruhi perubahan dalam variabel dependen.

Tabel 4.11 Hasil Uji Regresi Linear Berganda

<i>Model</i>	<i>Unstandardized Coefficients B</i>
(<i>Constant</i>)	9.008
X1_Total	0.539
X2_Total	0.511
X3_Total	0.255

Sumber: Data Diolah Peneliti (2024)

Berdasarkan Tabel 4.11 yang telah disajikan sebelumnya, diperoleh rumus persamaan regresi yang menunjukkan hubungan antara variabel dependen dan independen dalam penelitian ini. Atas hal tersebut maka, rumus persamaan regresinya yakni:

$$Y_i = \alpha_i + b_1X_{1i} + b_2X_{2i} + b_3X_{3i}$$

Keterangan:

Y = *E-Satisfactor*

a = Konstanta

b_1 = Koefisien Regresi X_1

b_2 = Koefisien Regresi X_2

b_3 = Koefisien Regresi X_3

$X_1 = E\text{-Security}$

$X_2 = E\text{-Trust}$

$X_3 = \text{Perceived Easy of Use}$

Model regresi yang diberikan, yaitu $Y_i = a_i + b_1X_{1i} + b_2X_{2i} + b_3X_{3i}$, digunakan untuk mengukur pengaruh dari tiga variabel independen (*E-Security*, *E-Trust*, dan *Perceived Ease of Use*) terhadap variabel dependen (*E-Satisfaction*). Berdasarkan tabel 4.11, maka hasilnya sebagai berikut:

$$Y = 9.008 + 0.359X_1 + 0.515X_2 + 0.255X_3$$

Konstanta 9.008 menunjukkan nilai dasar dari *E-Satisfaction* ketika semua variabel independen (X_1 , X_2 , X_3) bernilai nol. Hal ini berarti bahwa jika *E-Security* (X_1), *E-Trust* (X_2), dan *Perceived Ease of Use* (X_3) tidak memiliki pengaruh atau bernilai nol, maka nilai dasar *E-Satisfaction* adalah 9.008. Koefisien regresi untuk masing-masing variabel independen dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Koefisien 0.359 untuk X_1 (*E-Security*) menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu unit pada *E-Security* akan meningkatkan *E-Satisfaction* sebesar 0.359, dengan asumsi variabel lain tetap atau tidak berubah. Hal ini menggambarkan bahwa semakin baik tingkat keamanan yang dirasakan oleh pengguna pada platform e-commerce, semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh mereka. Pengaruh ini dapat dianggap cukup signifikan karena pengaruh keamanan sering menjadi salah satu faktor utama dalam membangun kepercayaan pengguna terhadap sistem digital.
2. Koefisien 0.515 untuk X_2 (*E-Trust*) menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu unit pada *E-Trust* akan meningkatkan *E-Satisfaction* sebesar 0.515. Ini menunjukkan bahwa kepercayaan pengguna terhadap platform e-commerce sangat memengaruhi tingkat kepuasan mereka. Peningkatan kepercayaan terhadap sistem atau layanan yang diberikan oleh platform akan berkontribusi lebih besar dalam meningkatkan kepuasan pengguna dibandingkan dengan faktor keamanan. Hal ini menegaskan pentingnya menjaga reputasi dan memberikan layanan yang dapat dipercaya oleh pengguna.
3. Koefisien 0.255 untuk X_3 (*Perceived Ease of Use*) menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu unit pada *Perceived Ease of Use* akan meningkatkan *E-Satisfaction* sebesar 0.255. Meskipun pengaruhnya lebih kecil dibandingkan dengan *E-Trust*, kemudahan dalam menggunakan platform e-commerce tetap berperan penting dalam membangun pengalaman pengguna yang positif. Pengguna yang merasa bahwa sistem tersebut mudah digunakan lebih cenderung merasa puas dan terus menggunakan layanan tersebut.

Secara keseluruhan, hasil regresi ini menunjukkan bahwa *E-Security*, *E-Trust*, dan *Perceived Ease of Use* memiliki pengaruh positif terhadap *E-Satisfaction*. Di antara ketiganya, *E-Trust* memiliki pengaruh paling besar, yang menandakan bahwa kepercayaan pengguna terhadap platform DANA lebih memengaruhi tingkat kepuasan mereka dibandingkan dengan faktor keamanan atau kemudahan penggunaan. Ini menunjukkan pentingnya bagi pengelola platform untuk memprioritaskan pengembangan kepercayaan pengguna dengan menyediakan layanan yang aman, terpercaya, dan mudah diakses.

4.2.4 Hasil Uji t

Uji t digunakan untuk menguji pengaruh secara parsial antara masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen dalam model penelitian. Uji ini bertujuan untuk mengetahui apakah setiap variabel independen, seperti X_1 (*E-Security*), X_2 (*E-Trust*), dan X_3 (*Perceived Ease of Use*), memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen Y

(*E-Satisfaction*). Nilai signifikansi (*p-value*) yang diperoleh dari uji t akan dibandingkan dengan tingkat signifikansi (α) sebesar 0.05.

Tabel 4.12 Hasil Uji t

Model Uji	(Constant)	X1_Total	X2_Total	X3_Total	Keterangan
<i>Unstandardized Coefficients</i>	9.008	0.539	0.511	0.255	
<i>B</i>					
<i>Std. Error</i>	1.330	0.150	0.073	0.056	
<i>Standardized Coefficients</i>		0.257	0.499	0.229	
<i>Beta</i>					
<i>t</i>	6.774	3.602	6.990	4.573	Positif
<i>Sig.</i>	<.001	<.001	<.001	<.001	Signifikan

Sumber: Data Diolah Peneliti (2024)

Berdasarkan hasil uji t pada tabel *Coefficients*, terlihat bahwa seluruh variabel independen, yaitu X1 (*E-Security*), X2 (*E-Trust*), dan X3 (*Perceived Ease of Use*), memiliki nilai signifikansi (*p-value*) <0.001, yang berarti ketiga variabel tersebut secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen Y (*E-Satisfaction*).

1. Variabel X1 (*E-Security*) memiliki nilai t sebesar 3.602 dengan $p < 0.001$. Ini menunjukkan bahwa *E-Security* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *E-Satisfaction*. Koefisien Beta untuk X1 adalah 0.257, yang berarti pengaruhnya positif; peningkatan *E-Security* akan meningkatkan *E-Satisfaction*.
2. Variabel X2 (*E-Trust*) memiliki nilai t sebesar 6.990 dengan $p < 0.001$. Ini menunjukkan bahwa *E-Trust* memiliki pengaruh yang sangat signifikan terhadap *E-Satisfaction*, dan merupakan variabel dengan pengaruh parsial paling besar. Koefisien Beta untuk X2 adalah 0.499, yang juga menunjukkan pengaruh positif yang kuat.
3. Variabel X3 (*Perceived Ease of Use*) memiliki nilai t sebesar 4.573 dengan $p < 0.001$. Ini menunjukkan bahwa *Perceived Ease of Use* juga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *E-Satisfaction*. Koefisien Beta untuk X3 adalah 0.229, yang menunjukkan pengaruh positif.

Konstanta dalam model adalah 9.008, dengan nilai t sebesar 6.774 dan $p < 0.001$, yang menunjukkan bahwa model secara keseluruhan signifikan. Dengan demikian, hasil uji t ini menunjukkan bahwa ketiga variabel independen, yaitu *E-Security*, *E-Trust*, dan *Perceived Ease of Use*, secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap *E-Satisfaction*. Dan variabel *E-Trust* memiliki pengaruh paling besar.

4.2.5 Hasil Uji F

Uji F dilakukan untuk menguji pengaruh secara simultan antara variabel independen terhadap variabel dependen dalam model penelitian. Uji ini bertujuan untuk mengetahui apakah variabel independen, yaitu X1 (*E-Security*), X2 (*E-Trust*), dan X3 (*Perceived Ease of Use*), secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen Y (*E-Satisfaction*).

Tabel 4.13 Hasil Uji F

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
<i>Regression</i>	693.275	3	231.092	74.495	<.001
<i>Residual</i>	545.969	176	3.102		
Total	1239.244	179			

Sumber: Data Diolah Peneliti (2024)

Tabel 4.13 menyajikan hasil uji F atau *ANOVA (Analysis of Variance)*, yang digunakan untuk menguji pengaruh simultan atau bersama-sama dari variabel-variabel independen terhadap variabel dependen. Dalam penelitian ini, variabel independen yang diuji adalah X1 (*E-Security*), X2 (*E-Trust*), dan X3 (*Perceived Ease of Use*), sedangkan variabel dependennya adalah Y (*E-Satisfaction*).

1. Nilai *F* hitung: 74.495: Nilai *F* hitung ini adalah statistik uji yang diperoleh dari analisis varians (*ANOVA*). Nilai ini mencerminkan rasio varians yang dijelaskan oleh model regresi terhadap varians yang tidak dijelaskan oleh model tersebut. Angka 74.495 menunjukkan bahwa varians yang dijelaskan oleh model regresi jauh lebih besar daripada varians yang tidak dijelaskan, yang mengindikasikan bahwa model tersebut memiliki kekuatan prediktif yang signifikan.
2. Nilai signifikansi (Sig.): <.001 (*p-value* < 0.001): Nilai signifikansi, atau *p-value*, ini menunjukkan probabilitas bahwa hasil yang diamati terjadi secara kebetulan jika tidak ada efek nyata. Nilai <.001 menunjukkan bahwa probabilitas ini sangat kecil, kurang dari 0.1%. Ini berarti bahwa hampir pasti ada hubungan yang signifikan antara variabel-variabel independen dan variabel dependen. Dalam konteks ini, ini mengkonfirmasi bahwa variabel *E-Security*, *E-Trust*, dan *Perceived Ease of Use* secara bersama-sama memiliki pengaruh yang sangat signifikan terhadap *E-Satisfaction*.
3. Nilai *Sum of Squares* Regresi: 693.275: *Sum of Squares* Regresi adalah ukuran variasi total dalam variabel dependen yang dijelaskan oleh model regresi. Nilai 693.275 menunjukkan jumlah variasi dalam *E-Satisfaction* yang dapat dijelaskan oleh variabel-variabel independen. Nilai yang besar ini mengindikasikan bahwa model regresi berhasil menjelaskan sebagian besar variasi dalam variabel dependen.
4. Nilai *Sum of Squares* Residual: 545.969: *Sum of Squares* Residual adalah ukuran variasi total dalam variabel dependen yang tidak dijelaskan oleh model regresi. Nilai 545.969 menunjukkan jumlah variasi dalam *E-Satisfaction* yang tidak dapat dijelaskan oleh variabel-variabel independen. Nilai ini relatif lebih kecil daripada *Sum of Squares* Regresi, yang mengindikasikan bahwa model tersebut cukup baik dalam menjelaskan variasi dalam variabel dependen.

Berdasarkan nilai *F* hitung dan nilai signifikansi yang sangat signifikan, dapat disimpulkan bahwa variabel-variabel independen secara bersama-sama memiliki pengaruh yang sangat signifikan terhadap variabel dependen. Ini berarti bahwa perubahan dalam *E-Security*, *E-Trust*, dan *Perceived Ease of Use* secara signifikan mempengaruhi tingkat *E-Satisfaction*.

4.2.6 Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) adalah ukuran yang digunakan untuk menilai sejauh mana variabel independen dalam model regresi mampu menjelaskan variasi dalam variabel dependen. Nilai R^2 berkisar antara 0 hingga 1, di mana semakin mendekati 1, semakin besar proporsi variasi dalam Y yang dapat dijelaskan oleh variabel-variabel X yang digunakan dalam model. Koefisien determinasi memberikan gambaran seberapa baik model regresi yang digunakan dapat menggambarkan hubungan antara variabel-variabel tersebut, sehingga memudahkan penilaian terhadap kekuatan prediksi model.

Tabel 4.14 Hasil Uji Koefisien Determinasi

<i>Model</i>	<i>R</i>	<i>R Square</i>	<i>Adjusted R Square</i>	<i>Std. Error of the Estimate</i>
1	0.748	0.559	0.552	1.761

Sumber: Data Diolah Peneliti (2024)

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi yang ditampilkan dalam Tabel 4.14, nilai R^2 sebesar 0,559 menunjukkan bahwa 55,9% variabilitas (Y) dapat dijelaskan oleh variabel independen (X1), (X2), dan (X3). Sisanya, yaitu 44,1%, dijelaskan oleh faktor lain di luar model. Nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,552 menunjukkan bahwa setelah penyesuaian terhadap jumlah variabel dan sampel, model tetap memiliki tingkat penjelasan yang cukup kuat yakni sebesar 55,2%.

4.3 Pembahasan

4.3.1 Pengaruh X1 (*E-Security*) terhadap Y (*E-Satisfaction*)

Hasil analisis menunjukkan bahwa X1 (*E-Security*) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Y (*E-Satisfaction*), dengan nilai signifikansi <0.001 dan koefisien Beta sebesar 0.257. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi keamanan yang dirasakan oleh pengguna, semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan. Nilai t hitung sebesar 3.602 juga memperkuat bukti bahwa variabel X1 (*E-Security*) secara parsial memberikan kontribusi yang signifikan terhadap kepuasan pengguna DANA di Kabupaten Jember.

Model Penerimaan Teknologi (*TAM*) dan *Extended TAM* menjelaskan bahwa persepsi terhadap keamanan (*E-Security*) menjadi salah satu faktor kunci yang mendorong penerimaan teknologi dan kepuasan pengguna. Teori ini menegaskan bahwa tingkat keamanan yang dirasakan pengguna menciptakan kepercayaan yang menjadi dasar pengalaman positif dalam menggunakan platform digital. Dengan adanya keamanan yang terjamin, pengguna merasa lebih nyaman untuk bertransaksi, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan mereka.

Implikasi praktis dari temuan ini adalah bahwa penyedia layanan keuangan digital, seperti DANA, perlu terus meningkatkan fitur keamanan pada platform mereka. Implementasi teknologi seperti autentikasi ganda, enkripsi yang lebih kuat, dan perlindungan terhadap ancaman siber dapat memberikan rasa aman yang lebih baik kepada pengguna. Langkah-langkah ini tidak hanya akan meningkatkan kepuasan pengguna tetapi juga memperkuat loyalitas pengguna terhadap layanan keuangan digital tersebut.

Hasil ini didukung oleh penelitian terdahulu, seperti yang ditemukan oleh Gosal & Bernarto (2021), yang menyatakan bahwa *E-Security* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *E-Satisfaction* pada pengguna platform e-commerce. Selain itu, penelitian Raman & Annamalai (2011) juga mengidentifikasi bahwa elemen jaminan keamanan, termasuk perlindungan data dan enkripsi, berperan penting dalam menciptakan pengalaman pengguna yang aman dan puas. Penelitian ini menekankan bahwa keamanan digital bukan hanya elemen teknis, tetapi juga memengaruhi aspek psikologis pengguna terkait kepercayaan dan rasa aman.

4.3.2 Pengaruh X2 (*E-Trust*) terhadap Y (*E-Satisfaction*)

Hasil analisis menunjukkan bahwa X2 (*E-Trust*) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Y (*E-Satisfaction*), dengan nilai signifikansi <0.001 dan koefisien Beta sebesar 0.499. Ini menandakan bahwa kepercayaan pengguna terhadap layanan DANA memiliki dampak paling signifikan dibandingkan variabel lainnya. Nilai t hitung sebesar 6.990 menunjukkan bahwa variabel X2 (*E-Trust*) memiliki kontribusi dominan dalam meningkatkan kepuasan pengguna.

Teori *Extended TAM* juga menekankan pentingnya kepercayaan dalam adopsi teknologi. Kepercayaan pada layanan digital menciptakan rasa aman bagi pengguna, yang menjadi dasar interaksi positif antara pengguna dan platform (Venkatesh & Davis, 2000). Kepercayaan ini mendorong pengguna untuk terus menggunakan layanan dan merasa puas dengan pengalaman mereka.

Implikasi dari hasil ini adalah bahwa DANA perlu terus menjaga dan meningkatkan kepercayaan pengguna dengan memastikan transparansi dalam informasi, konsistensi kualitas layanan, dan keandalan platform. Strategi ini dapat mencakup peningkatan layanan

pelanggan, komunikasi yang terbuka, dan jaminan perlindungan data pengguna, sehingga kepuasan pelanggan dapat terus terjaga.

Hasil ini sejalan dengan penelitian Putri & Hadi (2022), yang menemukan bahwa *E-Trust* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *E-Satisfaction* pada pengguna layanan digital seperti Grab-Food. Penelitian Wibasuri & Bangsawan (2018) juga menyatakan bahwa kepercayaan terhadap kredibilitas dan transparansi penyedia layanan sangat memengaruhi kepuasan pengguna. Faktor kepercayaan ini mencakup keyakinan pada integritas layanan, perlindungan data, dan konsistensi kualitas.

4.3.3 Pengaruh X3 (*Perceived Ease of Use*) terhadap Y (*E-Satisfaction*)

Hasil analisis menunjukkan bahwa X3 (*Perceived Ease of Use*) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Y (*E-Satisfaction*), dengan nilai signifikansi <0.001 dan koefisien Beta sebesar 0.229. Hal ini menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan aplikasi DANA memengaruhi tingkat kepuasan pengguna, meskipun kontribusinya lebih kecil dibandingkan variabel lainnya. Nilai *t* hitung sebesar 4.573 juga mengonfirmasi bahwa persepsi kemudahan penggunaan secara signifikan memengaruhi kepuasan pengguna.

Persepsi kemudahan penggunaan dalam perspektif TAM merupakan faktor utama yang mendorong penerimaan teknologi. Pengguna cenderung merasa puas jika mereka dapat dengan mudah mempelajari, mengoperasikan, dan menyelesaikan tugas menggunakan platform digital (Sundareswaran et al., 2022). Teori ini relevan dalam konteks DANA, di mana kemudahan penggunaan berkontribusi pada pengalaman pengguna yang lebih baik.

Implikasi praktis dari temuan ini adalah bahwa DANA perlu terus meningkatkan aspek antarmuka pengguna, seperti desain yang lebih intuitif, proses navigasi yang lebih mudah, dan pengurangan hambatan teknis. Dengan memberikan pengalaman yang mulus dan efisien, DANA dapat meningkatkan kepuasan pengguna dan mendorong adopsi layanan yang lebih luas.

Penelitian terdahulu oleh Pambudi (2023) menunjukkan bahwa *Perceived Ease of Use* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna pada platform investasi digital. Selain itu, Meileny & Wijaksana (2020) juga menemukan bahwa persepsi kemudahan penggunaan berperan dalam menciptakan pengalaman yang positif bagi pengguna layanan keuangan digital. Faktor-faktor seperti desain antarmuka yang intuitif dan aksesibilitas yang baik menjadi elemen kunci dalam menciptakan kepuasan pengguna.

4.3.4 Pengaruh Simultan X1 (*E-Security*), X2 (*E-Trust*), dan X3 (*Perceived Ease of Use*) terhadap Y (*E-Satisfaction*)

Hasil analisis menunjukkan bahwa secara simultan, variabel independen X1 (*E-Security*), X2 (*E-Trust*), dan X3 (*Perceived Ease of Use*) memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen Y (*E-Satisfaction*), dengan nilai *F* hitung sebesar 74.495 dan nilai signifikansi <0.001 . Hal ini menunjukkan bahwa ketiga variabel secara kolektif berkontribusi besar dalam menjelaskan variasi kepuasan pengguna DANA di Kabupaten Jember.

Teori *Extended TAM* juga menjelaskan bahwa kombinasi faktor seperti persepsi keamanan, kepercayaan, dan kemudahan penggunaan dapat menciptakan pengalaman pengguna yang lebih baik. Ketiga elemen ini saling melengkapi dan memberikan kontribusi bersama terhadap kepuasan pengguna (Venkatesh & Davis, 2000).

Implikasi praktis dari temuan ini adalah bahwa penyedia layanan seperti DANA harus mengintegrasikan upaya untuk meningkatkan keamanan, kepercayaan, dan kemudahan penggunaan secara simultan. Pendekatan terpadu ini akan memberikan pengalaman yang lebih baik bagi pengguna, meningkatkan kepuasan, dan mendorong loyalitas terhadap layanan keuangan digital.

Penelitian terdahulu oleh Chesanti & Setyorini (2018) serta Gosal & Bernarto (2021) menunjukkan bahwa kombinasi variabel seperti keamanan, kepercayaan, dan kemudahan penggunaan memiliki pengaruh simultan yang signifikan terhadap kepuasan pengguna pada

berbagai platform digital. Hasil ini menegaskan pentingnya pendekatan holistik dalam meningkatkan pengalaman pengguna.

