

ABSTRAK

Penggunaan *e-wallet* yang semakin meluas di kalangan generasi muda mendorong perlunya pemahaman terhadap faktor-faktor yang memengaruhi loyalitas pengguna. Dalam konteks aplikasi DANA, variabel kepercayaan, kemudahan penggunaan, dan keamanan menjadi perhatian utama. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan melibatkan 98 mahasiswa Universitas Amikom Purwokerto yang dipilih melalui teknik *purposive sampling*. Responden merupakan pengguna aktif aplikasi DANA dengan frekuensi minimal tiga kali dalam enam bulan terakhir. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner, dan data dianalisis menggunakan regresi linier berganda melalui SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial, variabel keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pengguna, sedangkan kepercayaan dan kemudahan penggunaan tidak berpengaruh signifikan. Namun secara simultan, variabel kepercayaan, kemudahan penggunaan, dan keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pengguna. Temuan ini menunjukkan bahwa penyedia layanan perlu memfokuskan perhatian pada aspek keamanan sistem, serta tetap mempertimbangkan kepercayaan dan kemudahan penggunaan sebagai faktor pendukung dalam membentuk loyalitas, khususnya di kalangan generasi digital.

Kata kunci: Kepercayaan, Kemudahan Penggunaan, Keamanan, Loyalitas, Dompot Digital, DANA.

ABSTRACT

The increasing use of e-wallets among the younger generation highlights the need to understand the factors that influence user loyalty. In the context of the DANA application, the variables of trust, ease of use, and security are of primary concern. This study employs a quantitative approach involving 98 students from Universitas Amikom Purwokerto, selected using purposive sampling. Respondents are active DANA users who have used the application at least three times in the past six months. Data were collected through a questionnaire and analyzed using multiple linear regression with SPSS. The results show that, partially, the security variable has a positive and significant effect on user loyalty, while trust and ease of use do not have a significant effect. However, simultaneously, trust, ease of use, and security have a positive and significant effect on user loyalty. These findings suggest that service providers should focus on system security while also considering trust and ease of use as supporting factors in building loyalty, especially among the digital generation.

Keywords: Trust, Ease of Use, Security, Loyalty, Digital Wallet, DANA.