

## ABSTRAK

Kemajuan teknologi terus berkembang dan berevolusi dari zaman dahulu hingga sekarang dimana sudah muncul berbagai inovasi teknologi yang telah memudahkan masyarakat, pemerintah, perusahaan hingga ke pedagang. Saat ini dengan adanya kemajuan teknologi dapat mempermudah dalam kegiatan bertransaksi dimana saat ini sudah dapat menggunakan uang digital untuk melakukan transaksi. Dompot digital merupakan alat yang digunakan untuk transaksi menggunakan uang digital yang memudahkan pedagang atau UMKM. Namun dalam pelaksanaannya dompet digital masih memiliki kendala yaitu terkait kualitas pelayanan, keamanan dan kepercayaan terhadap penggunaannya pada UMKM. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, keamanan terhadap keputusan penggunaan dengan kepercayaan sebagai moderasi pada UMKM pengguna dompet digital di Kecamatan Purwokerto Timur. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Teknik *non probability sampling* digunakan dalam penelitian ini dengan jenis sampling yang digunakan yaitu *purposive sampling*, pengumpulan data yang digunakan yaitu sebaran kuesioner secara *online* melalui *google form* dan datang secara langsung ke tempat dengan jumlah 100 responden. Data yang didapat kemudian diolah menggunakan alat bantu SPSS versi 27. Metode analisis yang digunakan yaitu uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, koefisien determinasi, uji t dan uji MRA. Hasil penelitian ini adalah 1) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan dompet digital pada UMKM di Kecamatan Purwokerto Timur; 2) keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan dompet digital pada UMKM di Kecamatan Purwokerto Timur; 3) kepercayaan tidak mampu memoderasi interaksi antara kualitas pelayanan terhadap keputusan penggunaan dompet digital pada UMKM di Kecamatan Purwokerto Timur; 4) kepercayaan mampu memoderasi interaksi antara keamanan terhadap keputusan penggunaan dompet digital pada UMKM di Kecamatan Purwokerto Timur.

Kata kunci: kualitas pelayanan, keamanan, keputusan penggunaan, kepercayaan, dompet digital, UMKM.

## ABSTRACT

*Technological advancements have continued to develop and evolve from ancient times to the present, with various technological innovations emerging that have made things easier for the public, government, companies, and even traders. Currently, technological advancements can simplify transaction activities, where digital money can now be used to conduct transactions. Digital wallets are tools used for transactions using digital money that make it easier for traders or MSMEs. However, in their implementation, digital wallets still face obstacles related to service quality, security, and trust in their use by MSMEs. This study aims to determine the effect of service quality and security on usage decisions, with trust as a moderator in MSME digital wallet users in East Purwokerto District. This study uses a quantitative approach. A non-probability sampling technique was used in this study with the type of sampling used, namely purposive sampling. Data collection used was an online questionnaire distribution via Google Form and came directly to the location with a total of 100 respondents. The data obtained were then processed using SPSS version 27. The analysis methods used were validity and reliability tests, classical assumption tests, multiple linear regression analysis, coefficient of determination, t-tests, and MRA tests. The results of this study are 1) service quality has a positive and significant effect on the decision to use digital wallets in MSMEs in East Purwokerto District; 2) security has a positive and significant effect on the decision to use digital wallets in MSMEs in East Purwokerto District; 3) trust is not able to moderate the interaction between service quality and the decision to use digital wallets in MSMEs in East Purwokerto District; 4) trust is able to moderate the interaction between security and the decision to use digital wallets in MSMEs in East Purwokerto District.*

*Keywords: service quality, security, usage decisions, trust, digital wallets, MSMEs.*