

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi keuangan digital (financial technology/fintech) di Indonesia telah mengubah pola transaksi masyarakat dari penggunaan uang tunai menuju pembayaran berbasis digital melalui layanan dompet elektronik (e-wallet) (Pramudita & Setyawan, 2023). Perubahan tersebut menyebabkan persaingan yang semakin ketat di antara berbagai penyedia e-wallet, seperti DANA, GoPay, OVO, dan ShopeePay, yang terus berupaya menarik serta mempertahankan penggunanya (Ardana & Setyawan, 2023). Dalam kondisi persaingan yang semakin kompetitif, keberhasilan suatu platform tidak hanya ditentukan oleh jumlah pengguna yang berhasil diperoleh, tetapi juga oleh kemampuannya dalam menciptakan tingkat kepuasan pengguna yang tinggi dan berkelanjutan (Tjiptono, 2019; Rismalia & Sugiyanto, 2022).

Kepuasan pengguna dipengaruhi oleh berbagai faktor yang berkaitan dengan pengalaman penggunaan aplikasi, di antaranya persepsi manfaat (perceived usefulness), kemudahan transaksi (perceived ease of use), dan keamanan data (data security) (Davis, 1989; Kumala et al., 2020). Berdasarkan Technology Acceptance Model (TAM) dan teori kepuasan pelanggan, pengguna cenderung memberikan penilaian positif terhadap suatu aplikasi apabila aplikasi tersebut mampu membantu meningkatkan efektivitas transaksi, mudah digunakan, serta memberikan perlindungan yang memadai terhadap data pribadi maupun aset keuangan pengguna (Davis & Venkatesh, 2020; Sumarni et al., 2026). Walaupun DANA menjadi salah

satu aplikasi e-wallet dengan pertumbuhan pengguna yang cukup tinggi, berbagai penelitian dan laporan lapangan menunjukkan bahwa masih terdapat sejumlah kendala yang dapat memengaruhi tingkat kepuasan penggunanya.

Salah satu permasalahan yang sering ditemukan adalah gangguan teknis berupa error sistem, pemeliharaan server, hingga transaksi yang gagal atau tertunda (pending). Kondisi tersebut sering terjadi pada pembayaran menggunakan QRIS maupun transfer antarbank, sehingga saldo pengguna terpotong tetapi transaksi belum berhasil diproses. Situasi ini dapat menimbulkan ketidakpuasan dan menurunkan kualitas pengalaman pengguna (Lestari, 2024; Tuasamu, 2024).

Selain itu, aspek keamanan juga menjadi perhatian penting bagi pengguna. Munculnya kasus transaksi tidak dikenal (unauthorized transaction), praktik phishing, serta kekhawatiran terhadap kemungkinan kebocoran data pribadi ketika sistem mengalami gangguan dapat mengurangi rasa aman dan tingkat kepercayaan pengguna terhadap aplikasi DANA (Widiastuti et al., 2024; Tandikurra et al., 2025).

Permasalahan lainnya berkaitan dengan kualitas layanan pelanggan. Respons yang dinilai lambat dalam menangani keluhan maupun proses pengembalian dana (refund) saat terjadi gangguan transaksi sering kali menyebabkan persepsi negatif terhadap keandalan layanan yang diberikan oleh DANA (Mustofan & Kurniawati, 2024).

Di samping keberadaan dinamika empiris di lapangan, urgensi pengujian ini turut didorong oleh ditemukannya ketidakselarasan pada temuan-temuan akademis sebelumnya (*research gap*). Literasi terdahulu secara umum menggarisbawahi bahwa efisiensi fungsional, kepraktisan akses, serta jaminan proteksi data

merupakan determinan kunci dalam membentuk evaluasi positif konsumen sistem pembayaran digital. Hal tersebut sejalan dengan kesimpulan Robaniyah dan Kurnianingsih (2021) serta Tuasamu (2024), yang mengonfirmasi bahwa kepuasan pengguna dompet digital dipengaruhi secara positif dan bermakna oleh faktor manfaat, kemudahan, dan keamanan. Kendati demikian, pola berlawanan dilaporkan oleh Ahmad Suaib dan Mahmudatus Sa'diyah (2025), di mana variabel keamanan terbukti berarah positif namun tidak memberikan dampak yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pemakai platform DANA. Sementara itu, Syaffa Aulia Andyani dan Tiara Turay (2025) justru menegaskan kembali keberadaan pengaruh positif yang signifikan antara pilar keamanan dengan kepuasan pelanggan.

Divergensitas temuan ini memperlihatkan bahwa keberadaan pilar keamanan data dalam mengestimasi kepuasan pengguna masih menyisakan diskrepansi. Disparitas ini disinyalir bersumber dari variasi atribut sampel, cakupan wilayah studi, cakupan rentang waktu, konstruksi indikator keamanan, hingga preferensi spesifik para pengguna di tiap-tiap subjek riset. Pada ekosistem dompet digital, persepsi individu terhadap aspek proteksi sangat dipengaruhi oleh durasi pemakaian, frekuensi aktivitas finansial, dan pemahaman teknologi (*digital literacy*).

Arah dan kontribusi studi ini berfokus pada revalidasi dampak persepsi manfaat, kemudahan transaksi, dan keamanan data terhadap kepuasan pengguna platform DANA. Mayoritas eksplorasi terdahulu lebih banyak menitikberatkan pengujian variabel-variabel tersebut pada ranah niat pemakaian (*behavioral*

intention), minat adopsi, serta niat keberlanjutan (*continuance intention*) pada spektrum wilayah maupun karakteristik populasi yang heterogen.

Namun demikian, investigasi yang mengevaluasi secara komprehensif keterkaitan konstruk tersebut terhadap kepuasan pelanggan DANA khususnya dalam lingkup Mahasiswa Program Studi Manajemen Universitas Malikussaleh masih relatif terbatas. Keterbaruan (*novelty*) riset ini terletak pada pengerahan subjek penelitian yang lebih terfokus, yaitu kelompok mahasiswa sebagai representasi pengguna aktif ekosistem *fintech*. Di samping itu, penelitian ini menyajikan konfirmasi empiris mengenai efek determinan tersebut secara parsial maupun simultan, sehingga diharapkan mampu mengelaborasi literatur mengenai pembentukan kepuasan konsumen dompet digital pada lingkungan akademik perguruan tinggi.

Penetapan Mahasiswa Program Studi Manajemen Universitas Malikussaleh sebagai subjek riset didasari atas pertimbangan bahwa kelompok ini merepresentasikan konsumen aktif ekosistem *fintech* dengan intensitas transaksi digital yang tinggi dalam rutinitas harian mereka. Berada pada kategori digital native, segmen mahasiswa umumnya menghendaki standar efisiensi, kepraktisan operasional, serta perlindungan privasi yang optimal dari suatu platform e-wallet. Atas dasar pertimbangan tersebut, evaluasi atas kontribusi persepsi manfaat, kemudahan transaksi, dan keamanan data terhadap tingkat kepuasan pemakai aplikasi DANA pada demografi ini menjadi esensial guna menyajikan pemahaman empiris yang kontekstual mengenai pembentuk kepuasan konsumen dompet digital.

Selain fenomena tersebut, kajian literatur yang diperoleh melalui Google Scholar menunjukkan adanya perbedaan hasil penelitian sebelumnya (research gap). Penelitian Robaniyah dan Kurnianingsih (2021) serta Tuasamu (2024) menyimpulkan bahwa persepsi manfaat, kemudahan penggunaan, dan keamanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap evaluasi positif pengguna. Namun, hasil penelitian Tandikurra et al. (2025) menunjukkan bahwa keamanan tidak selalu memberikan pengaruh yang signifikan secara langsung terhadap kepuasan pengguna, terutama ketika tingkat kemudahan penggunaan aplikasi sudah dirasakan sangat tinggi. Perbedaan hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa pengaruh masing-masing variabel dapat berbeda tergantung pada karakteristik responden maupun konteks penelitian yang digunakan.

Mahasiswa sebagai generasi yang tumbuh dan beradaptasi dengan teknologi digital merupakan kelompok pengguna fintech yang cukup aktif. Kelompok ini umumnya memiliki harapan yang tinggi terhadap kemudahan, kecepatan, fleksibilitas, dan transparansi dalam melakukan transaksi digital (Nurwila & Syaefulloh, 2026). Oleh sebab itu, penelitian mengenai pengaruh persepsi manfaat, kemudahan transaksi, dan keamanan data terhadap kepuasan pengguna aplikasi DANA menjadi penting untuk dilakukan, khususnya pada mahasiswa Program Studi Manajemen Universitas Malikussaleh sebagai salah satu kelompok pengguna yang intensif memanfaatkan layanan pembayaran digital.

Menurut Rusydi Abubakar dkk. (2023) inovasi merupakan upaya pengembangan ide dan teknologi yang menghasilkan manfaat serta nilai tambah bagi pengguna. Dalam sektor keuangan digital, aplikasi E-Wallet seperti DANA

merupakan salah satu bentuk inovasi yang menghadirkan sistem pembayaran yang lebih praktis, efisien, dan fleksibel. Berbagai keunggulan tersebut menjadikan E-Wallet semakin banyak digunakan oleh masyarakat sebagai alternatif transaksi non-tunai.

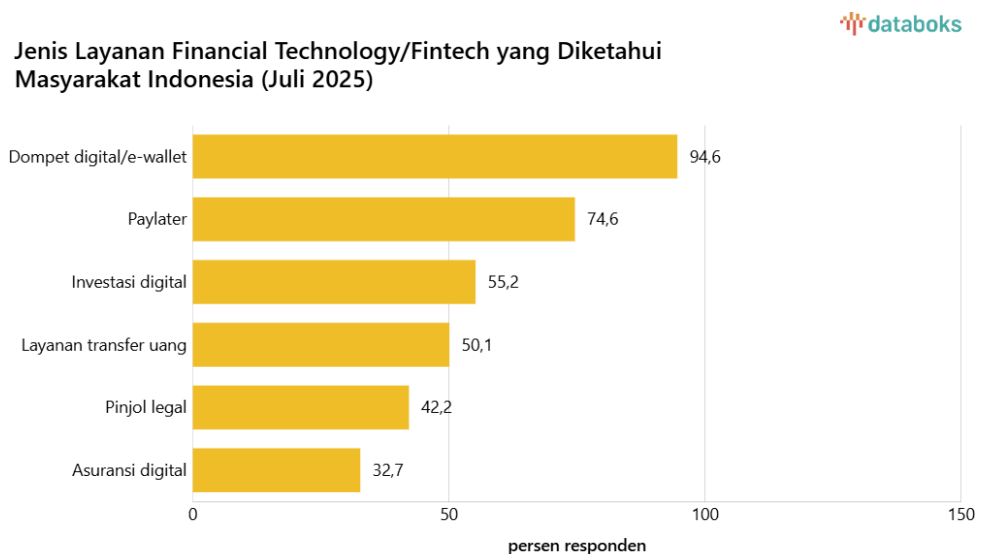
Keberhasilan suatu aplikasi atau platform teknologi dalam ekosistem layanan digital sangat bergantung pada tingkat kepuasan penggunaannya. Kepuasan ini pada dasarnya merepresentasikan respons emosional pengguna setelah berinteraksi dengan produk tersebut. Mengacu pada teori Kotler dan Armstrong (2001 dalam Marhaendra & Mahyuzar, 2023), Kepuasan tercipta ketika layanan yang diterima mampu memenuhi harapan pengguna. Namun, jika kenyataan layanan tidak sesuai dengan harapan mereka, rasa kecewa atau ketidakpuasan akan muncul. Dengan demikian, tingkat kepuasan ini berfungsi sebagai tolok ukur krusial dalam mengevaluasi mutu sebuah layanan digital.

Menurut Wijaya (2018) E-Wallet merupakan media pembayaran elektronik berbasis server yang digunakan untuk melakukan transaksi digital melalui koneksi internet. Sementara itu, Prameswari dan Nurbaiti (2022) menjelaskan bahwa E-Wallet merupakan layanan berbasis perangkat lunak yang memungkinkan pengguna menyimpan uang dalam bentuk digital dan menggunakannya sebagai alat pembayaran melalui smartphone. E-Wallet tidak hanya memudahkan proses transaksi, namun juga membantu membangun sistem pembayaran yang lebih maju, hemat waktu, dan terjamin keamanannya.

Berdasarkan beberapa pendapat tersebut dapat dinyatakan bahwa E-Wallet adalah E-Wallet adalah layanan keuangan berbasis aplikasi dan server yang

mentransformasikan uang fisik ke dalam bentuk digital. Inovasi ini tidak hanya berperan sebagai sarana transaksi elektronik yang fleksibel lewat perangkat seluler, tetapi juga menawarkan standarisasi baru dalam efektivitas dan keamanan sistem pembayaran di era digital.

Fenomena meningkatnya pemanfaatan dompet digital mencerminkan transisi riil masyarakat Indonesia menuju era nirtunai. Keputusan untuk beralih ke transaksi digital ini didorong oleh aspek efisiensi dan kecepatan yang ditawarkannya. Merujuk pada laporan Katadata Insight Center (KIC) tahun 2025, tingkat kesadaran publik terhadap e-wallet sangat tinggi, yakni mencapai 94,6%, menjadikannya produk *fintech* paling populer di Indonesia. Angka tersebut menjadi bukti konkret bahwa instrumen ini sudah menyatu dengan gaya hidup modern. Berikut tampilan grafik Tingkat penggunaan berbagai jenis layanan fintech di indonesia (Juli 2025).



Gambar 1. 1 Grafik Jumlah Pengguna Layanan Fintech (juli 2025)
Sumber: Nabilah Muhammad Databoks (2025)

Katadata Insight Center (KIC) melakukan survei untuk mengetahui tingkat pengetahuan masyarakat Indonesia terhadap layanan financial technology (fintech), yang hasilnya menunjukkan bahwa dompet digital atau E-Wallet menjadi jenis layanan fintech yang paling banyak dikenal dengan persentase mencapai 94,6 % responden. Dominasi E-Wallet ini menunjukkan semakin kuatnya pergeseran perilaku transaksi masyarakat ke arah sistem pembayaran digital. Jika ditinjau berdasarkan penyedia layanannya, GoPay tercatat sebagai E-Wallet yang paling dikenal oleh masyarakat dengan tingkat pengenalan sebesar 93,8 %, diikuti oleh DANA sebesar 91,5% dan Shopee Pay sebesar 86,85 % (Nabilah Muhammad, 2025).

Selain tingkat pengetahuan, survei KIC juga mengungkap persepsi masyarakat terhadap manfaat fintech dalam kehidupan sehari-hari, di mana mayoritas responden menilai bahwa layanan fintech mampu membantu memenuhi kebutuhan DANA mendesak secara cepat dan efisien, sebagaimana ditegaskan oleh Nabilah Muhammad bahwa kemudahan akses dan kecepatan layanan menjadi faktor utama meningkatnya kepercayaan publik terhadap fintech. Sebanyak 95,8 % responden menyatakan fintech dapat mempercepat pemenuhan kebutuhan keuangan, 95,1 % menilai fintech mampu mengurangi beban biaya transaksi, serta 92 % berpendapat bahwa fintech membantu pengambilan keputusan keuangan yang lebih baik. Survei ini dilaksanakan secara daring pada periode dari 19 hingga 27 Juli 2025 dengan melibatkan 637 responden yang tersebar di berbagai daerah di Indonesia, dengan komposisi responden yang didominasi oleh generasi milenial.

berusia 27–42 tahun sebesar 63,3 %, diikuti oleh Generasi Z berusia 17–26 tahun sebesar 32,7%, serta Generasi X berusia 42–58 tahun sebesar 4 %.

Keberadaan DANA memberikan banyak manfaat bagi pengguna karena mampu mempermudah berbagai aktivitas transaksi sehari-hari. Aplikasi ini juga menyediakan berbagai promo menarik, cashback, serta tampilan aplikasi yang sederhana sehingga mudah digunakan oleh berbagai kalangan masyarakat, termasuk mahasiswa. Selain itu, DANA juga dilengkapi dengan sistem keamanan seperti penggunaan PIN, OTP, serta verifikasi akun untuk meningkatkan keamanan transaksi pengguna. Berbagai keunggulan tersebut menjadikan DANA sebagai salah satu aplikasi dompet digital yang mampu bersaing dengan layanan *E-Wallet* lainnya di Indonesia.

Meskipun menawarkan banyak kemudahan, instrumen e-wallet pada kenyataannya tidak luput dari ancaman kerugian finansial maupun non-finansial. Prasetya dan Shuhidan (2023) mengemukakan bahwa platform dompet digital masih dibayangi oleh risiko siber, seperti kebocoran data personal, penipuan daring, hingga peretasan sistem. Konsekuensinya, jaminan keamanan menjadi pilar krusial guna merawat kepuasan sekaligus loyalitas pengguna. Sejalan dengan hal itu, studi dari Zahra dkk. (2024) mengonfirmasi bahwa kelompok mahasiswa pun masih kerap berhadapan dengan kerentanan saat mengoperasikan aplikasi DANA, khususnya mengenai keamanan akun serta ancaman lenyapnya saldo akibat malafungsi sistem atau eksploitasi informasi pribadi.

Fenomena itu menunjukkan bahwa meskipun layanan dompet digital memberi banyak keuntungan dan kemudahan, ada beberapa masalah yang bisa

mengurangi kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna menggunakan aplikasi DANA bisa dipengaruhi oleh beberapa hal, seperti bagaimana orang merasa manfaatnya, mudah tidaknya bertransaksi, dan aman tidaknya data pribadinya. Ketiga faktor tersebut dianggap penting karena berkaitan langsung dengan pengalaman pengguna dalam menggunakan aplikasi dompet digital.

Persepsi manfaat adalah salah satu hal yang memengaruhi tingkat kepuasan pengguna saat menggunakan teknologi digital. Menurut Jogiyanto (2007) dalam Rahmawati dan Rosa (2024), persepsi manfaat menunjukkan seberapa besar seseorang yakin bahwa penggunaan teknologi bisa membuat pekerjaan lebih efektif dan lebih mudah dilakukan. Dalam penggunaan *E-Wallet*, manfaat yang dirasakan seperti transaksi yang lebih cepat, efisiensi waktu, serta kemudahan pembayaran dapat meningkatkan kepuasan pengguna terhadap layanan digital tersebut.

Selain persepsi manfaat, kemudahan transaksi juga menjadi faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna. Menurut Singh dkk. (2020), Semakin mudah suatu teknologi digunakan, maka tinggi kemungkinan pengguna untuk menggunakan teknologi secara berkelanjutan tersebut. Kemudahan transaksi dapat dilihat dari kemudahan akses aplikasi, tampilan yang mudah dipahami, proses transaksi yang cepat, serta kemudahan pengguna dalam mengoperasikan aplikasi. Apabila pengguna merasa aplikasi mudah digunakan, maka tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan tersebut juga akan meningkat.

Faktor lain yang tidak kalah penting adalah keamanan data. Menurut Kumala, Pranata, dan Thio (2020), keamanan merupakan aspek yang sangat penting dalam penggunaan *E-Wallet* karena berkaitan dengan perlindungan data pribadi dan

keamanan transaksi pengguna. Pengguna akan merasa lebih percaya dan nyaman menggunakan layanan dompet digital apabila sistem mampu melindungi data pribadi serta memberikan jaminan keamanan terhadap transaksi digital yang dilakukan. Sebaliknya, apabila keamanan sistem dianggap kurang baik, maka pengguna akan merasa khawatir sehingga dapat menurunkan tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan tersebut.

Sebagai kelompok yang familier dengan ekosistem digital, mahasiswa sangat aktif memanfaatkan layanan dompet elektronik dalam menunjang gaya hidup mereka yang serbapraktis. Peningkatan penetrasi e-wallet di kalangan mahasiswa tidak lepas dari efektivitas platform ini dalam menyederhanakan berbagai pembayaran, mulai dari kebutuhan perkuliahan hingga urusan non-akademik. Karakteristik mahasiswa yang menyukai kepraktisan membuat mereka cenderung memprioritaskan opsi transaksi nontunai yang cepat dan hemat waktu ketimbang metode pembayaran tunai yang mulai dianggap kurang efisien.

Mahasiswa Program Studi Manajemen Universitas Malikussaleh termasuk salah satu kelompok pengguna aktif aplikasi DANA. Penggunaan aplikasi DANA di kalangan mahasiswa digunakan untuk berbagai kebutuhan, seperti pembayaran belanja online, transfer saldo kepada teman, pembelian pulsa dan paket data, pembayaran makanan, hingga transaksi pembayaran lainnya. Tingginya penggunaan aplikasi DANA di kalangan mahasiswa menunjukkan bahwa layanan dompet digital telah menjadi bagian dari aktivitas sehari-hari mahasiswa dalam mendukung kebutuhan transaksi digital.

Melalui observasi awal yang menyasar 12 mahasiswa Manajemen angkatan 2022 di Universitas Malikussaleh, ditemukan fakta bahwa mayoritas dari mereka mengandalkan aplikasi DANA untuk keperluan transaksi harian. Bahkan, ada sekitar 85% responden yang menjadikannya sebagai sarana pembayaran utama. Meski demikian, pengalaman penggunaannya tidak selalu mulus; sekitar 55% mahasiswa mengaku sempat mendapati proses transaksi yang tersendat atau melambat. Masalah lainnya adalah isu proteksi informasi, di mana 45% responden merasa cemas akan keamanan data pribadi mereka tiap kali sistem aplikasi sedang mengalami kendala teknis. Temuan awal ini mengindikasikan adanya celah atau problem operasional yang berpotensi menggerus kepuasan para pengguna aplikasi DANA.

Meskipun tingkat penggunaan aplikasi DANA di Indonesia terus mengalami peningkatan, kondisi tersebut tidak selalu menggambarkan tingkat kepuasan pengguna yang tinggi pada kelompok pengguna tertentu. Berdasarkan pengamatan awal yang dilakukan terhadap mahasiswa Program Studi Manajemen Universitas Malikussaleh, ditemukan adanya perbedaan antara harapan pengguna dengan pengalaman yang mereka rasakan saat menggunakan aplikasi tersebut. Sebagian besar mahasiswa, yaitu sekitar 85%, menjadikan DANA sebagai metode pembayaran yang sering digunakan dalam aktivitas sehari-hari. Namun demikian, sekitar 55% responden mengaku masih menghadapi berbagai kendala teknis, seperti lambatnya proses transaksi terutama pada waktu penggunaan yang padat. Selain itu, sebanyak 45% responden menyatakan adanya kekhawatiran terkait keamanan data pribadi dan saldo akun ketika terjadi gangguan sistem. Kondisi ini

menunjukkan bahwa tingginya intensitas penggunaan DANA belum sepenuhnya diikuti oleh tingkat kepuasan yang maksimal karena masih terdapat sejumlah permasalahan yang dirasakan pengguna.

Dari sudut pandang teoritis, kepuasan pengguna layanan dompet digital dipengaruhi oleh beberapa faktor penting, di antaranya persepsi manfaat, kemudahan transaksi, dan keamanan data. Persepsi manfaat berkaitan dengan sejauh mana pengguna merasakan keuntungan dari penggunaan aplikasi, seperti efisiensi waktu, kemudahan bertransaksi tanpa uang tunai, serta kemampuannya membantu pengelolaan keuangan. Apabila manfaat tersebut dapat dirasakan secara nyata, maka tingkat kepuasan pengguna cenderung meningkat. Sebaliknya, apabila pengguna mengalami kesulitan dalam memanfaatkan fitur yang tersedia atau proses penggunaan terasa rumit, maka kepuasan dapat berkurang. Selain itu, kemudahan transaksi juga menjadi aspek yang tidak kalah penting. Tampilan aplikasi yang mudah dipahami serta proses transaksi yang cepat dapat memberikan pengalaman yang nyaman bagi pengguna. Namun, jika gangguan teknis terjadi secara berulang, hal tersebut dapat menimbulkan ketidaknyamanan dan mendorong pengguna untuk mempertimbangkan penggunaan layanan lain.

Faktor keamanan data juga memiliki peran yang sangat penting dalam membangun kepercayaan pengguna terhadap layanan keuangan digital. Berbagai sistem perlindungan seperti penggunaan PIN, kode OTP, serta teknologi enkripsi data dirancang untuk menjaga keamanan informasi dan dana pengguna. Kehadiran sistem keamanan tersebut diharapkan mampu meningkatkan rasa aman dalam bertransaksi. Akan tetapi, maraknya isu kebocoran data maupun risiko gangguan

sistem masih dapat menimbulkan kekhawatiran di kalangan pengguna. Jika kekhawatiran tersebut terus muncul, tingkat kepercayaan terhadap aplikasi dapat menurun dan pada akhirnya memengaruhi kepuasan pengguna.

1.2 Rumusan Permasalahan

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini dapat dinyatakan sebagai berikut:

1. Bagaimana persepsi manfaat berpengaruh terhadap kepuasan penggunaan *E-Wallet* DANA pada mahasiswa Program Studi Manajemen Universitas Malikussaleh?
2. Bagaimana kemudahan Transaksi berpengaruh terhadap kepuasan penggunaan *E-Wallet* DANA pada mahasiswa Program Studi Manajemen Universitas Malikussaleh?
3. Bagaimana Keamanan Data berpengaruh terhadap kepuasan penggunaan *E-Wallet* DANA pada mahasiswa Program Studi Manajemen Universitas Malikussaleh?
4. Bagaimana persepsi manfaat, kemudahan transaksi, dan keamanan data secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan penggunaan *E-Wallet* DANA pada mahasiswa Program Studi Manajemen Universitas Malikussaleh?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh persepsi manfaat terhadap kepuasan penggunaan *E-Wallet* DANA pada mahasiswa Program Studi Manajemen Universitas Malikussaleh.
2. Untuk menganalisis pengaruh kemudahan transaksi terhadap kepuasan penggunaan *E-Wallet* DANA pada mahasiswa Program Studi Manajemen Universitas Malikussaleh.
3. Untuk mengidentifikasi pengaruh keamanan data terhadap kepuasan penggunaan *E-Wallet* DANA pada mahasiswa Program Studi Manajemen Universitas Malikussaleh.
4. Untuk menguji secara simultan pengaruh persepsi manfaat, kemudahan transaksi, dan keamanan data terhadap kepuasan penggunaan *E-Wallet* DANA pada mahasiswa Program Studi Manajemen Universitas Malikussaleh.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah dan tujuan penelitian di atas, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis, yaitu:

1.4.1 Manfaat Teoritis

1. Memberikan sumbangan dalam pengembangan pengetahuan, terutama di bidang manajemen pemasaran dan perilaku konsumen digital, dengan meningkatkan pemahaman tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna *E-Wallet*.

2. Menjadi pedoman bagi peneliti yang ingin mempelajari topik serupa, khususnya mengenai persepsi manfaat, kesederhanaan dalam transaksi, perlindungan data, serta kepuasan pengguna layanan keuangan digital.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Perusahaan Dana

Penelitian ini dapat dievaluasi sebagai acuan strategis dalam menentukan prioritas pengembangan layanan dompet digital DANA. Khususnya pada aspek persepsi manfaat, kemudahan transaksi, dan keamanan data yang memengaruhi kepuasan pengguna. Penelitian ini berpotensi menjadi pertimbangan bagi DANA untuk mengoptimalkan kegunaan sistem, menyederhanakan mekanisme transaksi, serta memperkuat perlindungan data pengguna, guna meningkatkan tingkat kepuasan di lingkungan mahasiswa program studi Manajemen Universitas Malikussaleh.

2. Bagi Pengguna E-Wallet

Penelitian ini menyajikan wawasan komprehensif mengenai kontribusi persepsi manfaat, kemudahan transaksi, dan keamanan data terhadap kepuasan penggunaan dompet digital DANA. Informasi ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman akademis maupun praktis pengguna dalam menilai kualitas layanan DANA berdasarkan ketiga kriteria tersebut.