



Kemudahan Penggunaan Aplikasi Dana E-Wallet Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Toko Pee Store

Ease Of Use Of The Dana E-Wallet Application In Costumer Satisfaction An Pee Store

Resty Oktarisna ¹⁾; Iswidana Utama Putra ²⁾; Aji Sudarsono ²⁾

^{1,2,3)} Universitas Dehasen Bengkulu

Email: ¹⁾ restyoktarisna335@gmail.com

How to Cite :

Oktarisna, R., Putra, I, U., Sudarsono. (2026). Kemudahan Penggunaan Aplikasi Dana E-Wallet Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Toko Pee Store. Jurnal Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi 2(4).

ARTICLE HISTORY

Received [25 Juni 2026]

Revised [28 Juli 2026]

Accepted [31 Juli 2026]

KEYWORDS

Ease of Use, DANA E-Wallet, Customer Satisfaction.

This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



ABSTRAK

Toko Peestore Bengkulu sebagai salah satu UMKM telah mengimplementasikan sistem pembayaran digital menggunakan DANA melalui QRIS. Sebagian besar transaksi di toko ini dilakukan secara cashless, dengan DANA sebagai aplikasi yang paling dominan digunakan. Kondisi ini dipengaruhi oleh karakteristik konsumen yang mayoritas merupakan siswa dan kelompok usia produktif yang belum memiliki rekening bank, sehingga memilih DANA karena mudah diakses, praktis, serta tidak memiliki biaya administrasi bulanan. Fenomena tersebut menjadi dasar dilakukannya penelitian untuk menganalisis pengaruh kemudahan penggunaan DANA E-Wallet terhadap kepuasan konsumen. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode asosiatif kausal terhadap 97 responden yang dipilih secara purposive, yaitu konsumen yang pernah bertransaksi menggunakan DANA di Toko Peestore. Variabel kemudahan penggunaan diukur melalui beberapa indikator utama, sedangkan kepuasan konsumen diukur melalui indikator kepuasan keseluruhan hingga niat merekomendasikan. Analisis dilakukan melalui uji validitas, reliabilitas, regresi linear sederhana, koefisien determinasi, dan uji t. Hasil menunjukkan seluruh instrumen valid dan reliabel (Cronbach's Alpha > 0,90). Secara deskriptif, kemudahan penggunaan (3,77) dan kepuasan konsumen (3,82) berada pada kategori tinggi. Persamaan regresi $Y = 2,517 + 0,946X$ dengan R^2 sebesar 0,835 menunjukkan bahwa 83,5% kepuasan konsumen dipengaruhi oleh kemudahan penggunaan. Uji t (21,943; sig 0,000) membuktikan adanya pengaruh positif dan signifikan.

ABSTRACT

Peestore Bengkulu, as one of the MSMEs, has implemented a digital payment system using DANA through QRIS. Most transactions in this store are conducted cashless, with DANA as the most dominant application used. This condition is influenced by the characteristics of consumers, the majority of whom are students and productive age groups who do not have bank accounts, so they choose DANA because it is easily accessible, practical, and has no monthly administration fees. This phenomenon became the basis for conducting research to analyze the effect of the ease of use of the DANA E-Wallet on consumer satisfaction. This study used a quantitative approach with a causal associative method on 97 respondents selected purposively, namely consumers who had transacted using DANA at the Peestore. The ease of use variable was measured through several main indicators, while consumer satisfaction was measured through indicators ranging from overall satisfaction to recommendation intention. The analysis was conducted through validity and reliability tests, simple linear regression, coefficient of determination, and t-test. The results showed that all instruments were valid and reliable (Cronbach's Alpha > 0.90). Descriptively, ease of use (3.77) and customer satisfaction (3.82) are in the high category. The regression

equation $Y = 2.517 + 0.946X$ with R^2 of 0.835 shows that 83.5% of customer satisfaction is influenced by ease of use. The t-test (21.943; sig 0.000) proves that there is a positive and significant effect.

PENDAHULUAN

DANA E-Wallet merupakan inovasi sistem pembayaran digital yang memudahkan transaksi melalui fitur scan barcode (QR code), sehingga memberikan efisiensi, keamanan, dan kenyamanan bagi penggunanya. Penggunaan DANA juga semakin meluas di kalangan pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM), karena mampu mempermudah proses pembayaran tanpa uang tunai, mempercepat transaksi, serta meningkatkan profesionalitas usaha. Fakta bahwa banyak UMKM memilih DANA sebagai alat pembayaran menunjukkan bahwa meskipun masih memiliki beberapa kekurangan, seperti gangguan teknis, risiko keamanan data, rendahnya literasi digital, dan keterbatasan jaringan merchant, aplikasi ini tetap memberikan manfaat yang signifikan bagi masyarakat dan pelaku usaha.

Kelebihan DANA antara lain terletak pada kemudahan penggunaan, kecepatan transaksi, fitur layanan yang lengkap, serta keamanan sistem yang terus ditingkatkan. Selain itu, dukungan terhadap berbagai jenis pembayaran mulai dari tagihan, belanja online, hingga transaksi QRIS menjadikan DANA sebagai platform yang fleksibel dan adaptif terhadap kebutuhan digital masyarakat modern. Meskipun tingkat kepuasan pengguna masih bervariasi, DANA tetap menunjukkan potensi besar dalam memperkuat ekosistem pembayaran digital di Indonesia. Oleh karena itu, peningkatan pada aspek teknologi, keamanan, dan kualitas pelayanan perlu terus dilakukan agar DANA dapat mempertahankan kepercayaan pengguna dan mencegah peralihan konsumen ke platform e-wallet pesaing.

Salah satu UMKM yang menggunakan DANA E-Wallet sebagai metode pembayaran digital adalah Toko Peestore Bengkulu. Toko ini merupakan usaha yang bergerak di bidang penjualan aksesoris wanita seperti Bando, Gelang, Koncet, Jepit, dan aksesoris lainnya. Dalam kegiatan operasionalnya, Toko Peestore Bengkulu memanfaatkan fitur scan barcode yang terintegrasi dengan sistem QRIS pada aplikasi DANA E-Wallet untuk mempermudah proses pembayaran antara penjual dan pembeli. Penggunaan metode pembayaran digital ini tidak hanya meningkatkan efisiensi dan kecepatan transaksi, tetapi juga mencerminkan kemampuan Toko Peestore dalam beradaptasi terhadap perkembangan teknologi finansial dan tren transaksi nontunai di era digital.

Berdasarkan fenomena tersebut, penelitian ini hadir dengan tujuan utama untuk menganalisis pengaruh Kemudahan penggunaan Aplikasi DANA E-Wallet terhadap kepuasan konsumen Khususnya di Toko Pee Store Bengkulu. Melalui penelitian ini, peneliti ingin mengetahui sejauh mana persepsi kemudahan dalam penggunaan DANA E-Wallet berkontribusi terhadap tingkat kepuasan pengguna dalam melakukan transaksi digital. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi pelaku UMKM, khususnya dalam mengoptimalkan pemanfaatan aplikasi e-wallet seperti DANA untuk meningkatkan efisiensi dan kepuasan pelanggan..

LANDASAN TEORI

DANA E-Wallet adalah aplikasi dompet digital yang memungkinkan pengguna menyimpan dana secara elektronik dan melakukan transaksi non-tunai serta non-kartu melalui ponsel pintar (Antara News, 2024). DANA dikembangkan oleh PT Espay Debit Indonesia Koe (EDIK) dan berada dalam pengawasan Bank Indonesia sebagai penyedia layanan pembayaran resmi (Antara News, 2024). Menurut data Wikipedia, DANA didirikan pada tahun 2018 dan sejak saat itu bertransformasi menjadi layanan finansial digital yang mendukung berbagai aktivitas keuangan seperti pembayaran tagihan, belanja online, transfer dana, dan transaksi dengan scan QR (Wikipedia, 2025). DANA menerapkan model open platform, sehingga aplikasi ini dapat digunakan di banyak merchant dan aplikasi lain tanpa dibatasi satu ekosistem tunggal (Wikipedia, 2025).

Kepuasan konsumen merupakan konsep penting dalam pemasaran karena mencerminkan sejauh mana produk atau layanan mampu memenuhi harapan pelanggan. Menurut (Kotler & Keller 2016;153) dalam (Purba,2025), kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja yang dirasakan terhadap suatu produk atau layanan dengan harapan mereka. Jika kinerja sesuai atau melebihi harapan, konsumen akan merasa puas, sebaliknya jika kinerja tidak sesuai dengan harapan, maka konsumen akan merasa kecewa.



METODE PENELITIAN

Metode Analisis

Uji Validitas

Uji validitas adalah hasil penelitian yang valid bila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti. Uji validitas digunakan untuk mengukur sejauh mana instrumen penelitian benar-benar mampu mengukur konstruk yang diteliti. Menurut Syamsuryadin & Wahyuniati (2017) Validitas adalah ukuran yang menunjukkan apakah suatu instrumen penelitian benar-benar mampu mengungkapkan data sesuai dengan variabel yang diteliti. Uji validitas dilakukan dengan menggunakan korelasi Pearson Product Moment, yaitu dengan mengkorelasikan skor tiap item pertanyaan dengan skor total variabel. Kriteria Uji Validitas yaitu:

1. Jika $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$ (pada taraf signifikansi 10%), maka butir pertanyaan dinyatakan valid.
2. Jika $r \text{ hitung} \leq r \text{ tabel}$, maka butir pertanyaan dinyatakan tidak valid dan dapat dipertimbangkan untuk dihapus atau direvisi.

Uji Reliabilitas

Reliabilitas menunjukkan sejauh mana suatu instrumen penelitian dapat memberikan hasil yang konsisten ketika diukur pada waktu yang berbeda namun dengan kondisi yang sama. Menurut Hair & Alamer, (2022) reliabilitas yang tinggi mencerminkan konsistensi internal dari item-item pertanyaan dalam kuesioner. Uji reliabilitas dilakukan menggunakan koefisien Cronbach's Alpha. kriteria reliabilitas instrumen adalah:

- Cronbach's Alpha $\geq 0,90$: sangat reliabel
- Cronbach's Alpha $0,70 - 0,89$: reliabel
- Cronbach's Alpha $0,60 - 0,69$: cukup reliabel
- Cronbach's Alpha $< 0,60$: kurang reliabel / tidak reliabel

Apabila nilai alpha lebih besar dari 0,70 maka instrumen dianggap reliabel, sementara nilai di bawah itu menunjukkan adanya kelemahan konsistensi antar item. Instrumen yang reliabel sangat penting agar penelitian ini dapat dipercaya. Apabila kuesioner mengenai kemudahan penggunaan DANA E-Wallet tidak reliabel, maka persepsi Konsumen yang dikumpulkan bisa saja berubah-ubah dan tidak menggambarkan kondisi yang sebenarnya. Dengan demikian, uji reliabilitas merupakan syarat yang mutlak sebelum instrumen digunakan lebih lanjut dalam analisis regresi.

Regresi Linear Sederhana

Regresi linier sederhana didasarkan pada hubungan fungsional atau kausal antara variabel independen dan variabel dependen. Pengukuran hubungan antara satu variabel dengan variabel lainnya dapat menggunakan analisis regresi linier sederhana. Berpengaruh dan tidaknya variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) dapat diuji menggunakan analisis regresi linier sederhana (Sugiyono 2019). Dalam penelitian ini analisis regresi linear sederhana dilakukan untuk melihat kemudahan penggunaan aplikasi DANA E-Wallet (X) terhadap Kepuasan konsumen (Y). Bentuk persamaan regresi linear sederhana dapat ditulis sebagai berikut :

$$Y = \alpha + \beta X + \varepsilon$$

Dimana:

Y = Kepuasan konsumen,

X = Skor kemudahan penggunaan DANA E-Wallet,

α = Konstanta

β = Koefisien regresi yang menunjukkan besarnya pengaruh variabel independen

ε = Error.

Sampel pada penelitian ini berjumlah 97 responden, sehingga jumlah data yang diperoleh dinilai cukup untuk melakukan pengujian regresi. Dengan jumlah tersebut, derajat kebebasan untuk uji t adalah $n - 2 = 95$. Uji signifikansi dilakukan pada tingkat kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Tabel 1. Hasil Uji Validitas kemudahan Penggunaan DANA E-Wallet

Instrumen	rHitung	rTabel	Keterangan
X.1	0,787	0,243	Valid
X.2	0,881	0,243	Valid
X.3	0,842	0,243	Valid
X.4	0,813	0,243	Valid
X.5	0,804	0,243	Valid
X.6	0,855	0,243	Valid
X.7	0,796	0,243	Valid
X.8	0,862	0,243	Valid
X.9	0,824	0,243	Valid
X.10	0,841	0,243	Valid

Sumber: Data Olahan, 2026

Berdasarkan hasil pengolahan data yang disajikan pada Tabel, diketahui bahwa seluruh item pernyataan pada variabel kemudahan penggunaan DANA E-Wallet, diperoleh nilai koefisien korelasi (r hitung) untuk setiap item pernyataan X.1 sampai dengan X.10 yang seluruhnya lebih besar dari nilai r tabel sebesar 0,243. Nilai r hitung yang diperoleh berada pada rentang 0,787 hingga 0,881, yang menunjukkan adanya hubungan yang cukup kuat antara setiap item pernyataan dengan skor total variabel.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas kepuasan konsumen

Instrumen	rHitung	rTabel	Keterangan
Y.1	0,819	0,243	Valid
Y.2	0,839	0,243	Valid
Y.3	0,852	0,243	Valid
Y.4	0,816	0,243	Valid
Y.5	0,843	0,243	Valid
Y.6	0,862	0,243	Valid
Y.7	0,859	0,243	Valid
Y.8	0,873	0,243	Valid
Y.9	0,855	0,243	Valid
Y.10	0,879	0,243	Valid

Sumber: Data Olahan, 2026

Berdasarkan hasil uji validitas terhadap variabel Kepuasan Konsumen (Y), dapat disimpulkan bahwa seluruh butir pernyataan Y.1 sampai dengan Y.10 dinyatakan valid. Hal ini dibuktikan oleh nilai r hitung masing-masing item yang berada pada rentang 0,816 hingga 0,879, yang secara konsisten lebih besar daripada nilai r tabel sebesar 0,243 pada tingkat signifikansi yang telah ditetapkan. Kondisi ini menunjukkan bahwa setiap indikator memiliki korelasi yang kuat dan signifikan terhadap skor total variabel Y, sehingga mampu mengukur konstruk yang dimaksud secara tepat dan konsisten.

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Penggunaan DANA E-Wallet

Variabel	Cronbach Alpha	Batas Minimal	Keterangan
Penggunaan DANA E-Wallet	0,916	0,70	Reliabel

Sumber: Data Olahan, 2026

Berdasarkan tabel uji reliabilitas di atas, diperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,916, yang lebih besar dari batas reliabilitas 0,70. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan pada variabel penggunaan DANA E-Wallet memiliki tingkat konsistensi internal yang sangat baik.

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan konsumen

Variabel	Cronbach Alpha	Batas Minimal	Keterangan
Kepuasan Konsumen	0,910	0,70	Reliabel

Sumber: Data Olahan, 2026

Berdasarkan hasil uji reliabilitas terhadap variabel Kepuasan Konsumen, diperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,884. Nilai tersebut lebih besar dari batas minimal reliabilitas sebesar 0,70, sehingga menunjukkan tingkat konsistensi internal yang sangat baik pada instrumen penelitian.

Analisa Regresi Linear Sederhana

Tabel 5. Hasil Regresi Linear Sederhana (Coefficients^a)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	S td. Error	Beta
1 (Constant)	2.517	1.672	
Penggunaan DANA E-Wallet	.946	.043	.614

Sumber: Data Olahan, 2026

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh persamaan regresi sederhana sebagai berikut:

$$Y = a + bX + e$$

$$Y = 2.517 + 0,946X + 1,672$$

Keterangan:

Y = Kepuasan konsumen

X = Penggunaan DANA E-Wallet

a = Konstanta

b = Koefisien regresi Penggunaan DANA E-Wallet

e = Standar error

1. Nilai konstanta sebesar 2,517 dengan standar error 1,672 menunjukkan bahwa apabila penggunaan DANA E-Wallet bernilai nol atau tidak digunakan, maka tingkat kepuasan konsumen tetap berada pada angka 2,517. Artinya, meskipun konsumen tidak menggunakan DANA E-Wallet, masih terdapat kepuasan dasar yang dipengaruhi oleh faktor lain di luar variabel penelitian, seperti kualitas produk, pelayanan, dan kenyamanan berbelanja di Toko Peestore
2. bKoefisien regresi untuk variabel kemudahan penggunaan DANA E-Wallet (X) sebesar 0,946 menunjukkan bahwa variabel tersebut berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen (Y). Nilai Standardized Beta sebesar 0,614 menandakan bahwa kemudahan penggunaan DANA E-Wallet memberikan kontribusi pengaruh yang cukup kuat terhadap peningkatan kepuasan konsumen. Artinya, setiap peningkatan satu satuan pada tingkat kemudahan penggunaan DANA E-Wallet akan diikuti oleh peningkatan kepuasan konsumen sebesar 0,946, dengan asumsi variabel lain tetap

konstan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin mudah DANA E-Wallet digunakan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan konsumen di Toko Peestore.

Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen. Nilainya antara 0 hingga 1, semakin mendekati 1 berarti pengaruhnya semakin besar (Ghozali, 2021). Tabel berikut menunjukkan hasil analisis R^2 mengenai pengaruh literasi keuangan, pendapatan, dan gaya hidup terhadap minat investasi.

Tabel 6. Hasil Koefisien Determinasi (R^2) (Model Summary)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.914 ^a	.835	.833	3.928

Sumber: Data Olahan, 2026

Uji Parsial (t)

Uji t digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) secara parsial (terpisah). uji t dilakukan untuk melihat apakah Kemudahan Penggunaan Aplikasi DANA E-Wallet (X) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen (Y) pada Konsumen Toko Peestore.

Tabel 7. Hasil Uji Parsial (Coefficients^a)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.517	1672		1.988	.004
Kemudahan Penggunaan DANA E-Wallet	.946	.043	.614	21.943	.000

Sumber: Data Olahan, 2026

Pembahasan

Berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data, seluruh instrumen penelitian dinyatakan valid dan reliabel karena setiap item pada variabel kemudahan penggunaan DANA E-Wallet (X) dan kepuasan konsumen (Y) memiliki nilai r hitung yang melampaui r tabel sebesar 0,243 serta menunjukkan tingkat konsistensi yang baik, sehingga layak untuk dianalisis lebih lanjut. Analisis deskriptif memperlihatkan bahwa konsumen Toko Peestore memberikan respons positif terhadap penggunaan DANA E-Wallet, dengan nilai rata-rata pada kategori tinggi yang menunjukkan bahwa metode pembayaran tersebut dipersepsikan mudah, praktis, aman, dan mampu meningkatkan kenyamanan transaksi.

Hasil regresi linear sederhana menghasilkan persamaan $Y = 2,517 + 0,946X$ dengan koefisien regresi positif sebesar 0,946, yang berarti setiap peningkatan kemudahan penggunaan akan diikuti peningkatan kepuasan konsumen; hal ini diperkuat oleh nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,835 yang menunjukkan bahwa 83,5% variasi kepuasan konsumen dapat dijelaskan oleh kemudahan penggunaan DANA E-Wallet, sementara sisanya dipengaruhi faktor lain di luar model. Uji parsial (t) menghasilkan nilai t hitung 21,943 dengan signifikansi 0,000 ($< 0,05$), sehingga terbukti bahwa kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Secara faktual di lapangan, kondisi di Toko Peestore menunjukkan bahwa rata-rata transaksi pembayaran lebih sering dilakukan secara cashless dibandingkan tunai. Penggunaan DANA E-Wallet cenderung lebih dominan, terutama di kalangan siswa yang menjadi salah satu segmen konsumen utama, karena sebagian besar dari mereka belum memiliki rekening bank sehingga aplikasi DANA menjadi alternatif pembayaran yang lebih mudah diakses. Selain itu, DANA E-Wallet tidak membebankan



bunga bulanan seperti pada beberapa layanan perbankan, sehingga dianggap lebih ringan dan praktis untuk digunakan dalam transaksi sehari-hari.

Kondisi ini semakin memperkuat temuan penelitian bahwa kemudahan penggunaan dan aksesibilitas DANA E-Wallet berkontribusi nyata dalam meningkatkan kepuasan konsumen serta mendukung kelancaran sistem pembayaran non-tunai di Toko Peestore. Dibandingkan dengan penelitian sebelumnya, seperti studi Fitriani Hasanah (2021) yang menyoroti kepuasan mahasiswa terhadap aplikasi DANA dari aspek kemudahan, kecepatan, dan keamanan, penelitian Wulan Sari (2023) yang berfokus pada penggunaan fitur QRIS di Lampung, serta penelitian S. Laoli (2025) yang meneliti kualitas layanan e-wallet DANA berdasarkan dimensi tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy di Bengkalis, penelitian ini memiliki kekhasan pada objek yang lebih spesifik, yaitu konsumen Toko Peestore di Bengkulu dengan penekanan pada pengalaman nyata penggunaan fitur QR Code dalam transaksi ritel lokal, sehingga memberikan kontribusi baru dalam memperkaya literatur mengenai kepuasan konsumen terhadap layanan e-wallet di sektor ritel daerah

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Seluruh instrumen penelitian yang digunakan dinyatakan valid dan reliabel. Setiap item pernyataan pada variabel kemudahan penggunaan DANA E-Wallet (X) dan kepuasan konsumen (Y) memiliki nilai r hitung lebih besar daripada r tabel, sehingga mampu mengukur variabel secara tepat. Hasil uji reliabilitas juga menunjukkan bahwa instrumen memiliki tingkat konsistensi yang baik dan dapat dipercaya.

Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa konsumen Toko Peestore memberikan penilaian yang positif terhadap penggunaan DANA E-Wallet. Nilai rata-rata tanggapan responden berada pada kategori tinggi, yang berarti DANA E-Wallet dinilai mudah digunakan, praktis, aman, serta mampu meningkatkan kenyamanan dalam proses transaksi.

Hasil analisis regresi linear sederhana menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan DANA E-Wallet berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hal ini dibuktikan oleh koefisien regresi yang bernilai positif serta tingkat signifikansi uji t di bawah 0,05. Nilai koefisien determinasi yang tinggi menunjukkan bahwa sebagian besar variasi kepuasan konsumen dapat dijelaskan oleh kemudahan penggunaan DANA E-Wallet. Dengan demikian, semakin mudah DANA E-Wallet digunakan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan konsumen Toko Peestore.

Saran

Bagi pihak Toko Peestore, disarankan untuk terus mempertahankan serta meningkatkan penggunaan sistem pembayaran digital, khususnya DANA E-Wallet, dengan memastikan kelancaran setiap transaksi dan menyediakan informasi yang jelas kepada konsumen mengenai tata cara penggunaannya. Upaya ini diharapkan dapat semakin meningkatkan kenyamanan serta kepuasan konsumen dalam bertransaksi.

Bagi konsumen Toko Peestore, diharapkan dapat memanfaatkan DANA E-Wallet secara optimal sebagai metode pembayaran non-tunai yang praktis dan efisien, sehingga proses transaksi menjadi lebih cepat dan aman. Peningkatan pemahaman terhadap berbagai fitur yang tersedia juga diharapkan mampu mendorong pengalaman berbelanja yang lebih efektif dan menyenangkan.

Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk mengembangkan penelitian ini dengan menambahkan variabel lain yang berpotensi memengaruhi kepuasan konsumen, seperti kualitas layanan, promosi, kepercayaan, dan persepsi risiko. Selain itu, penelitian lanjutan dapat menggunakan metode maupun objek penelitian yang berbeda agar hasil yang diperoleh semakin beragam serta mampu memperkaya kajian terkait penggunaan pembayaran digital di sektor ritel.

DAFTAR PUSTAKA

- Antara News. (2024). Apa itu aplikasi dompet digital DANA dan berbagai manfaatnya. Antara.
Assuari, Sofjan. (2012). Strategi marketing sustaining lifetime customer value. Jakarta: Raja Garfindo Persada
Bambang. 2020. Instagram Handbook: Tips Fotografi Ponsel. Jakarta: Media Kita

- Creswell, J. W. (2010). *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed*; (Cetakan Pustaka Pelajar. Faridhal, I). Yogyakarta:
- Creswell, John W. (2020). *Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif dan Campuran*. Yogya: Pustaka Pelajar
- FintechNews. (2024). *The Hidden Catalyst to Scaling an e-Wallet that Serves 200 Million Users in Indonesia*. Fintech News.
- Hasanah, F. (2021). *Analisis kepuasan konsumen terhadap penggunaan aplikasi DANA di kalangan mahasiswa*.
- Kotler, P. dan K. L. Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 1. Erlangga. Jakarta
- Laoli, S. (2025). *Pengaruh kualitas layanan E-Wallet DANA terhadap kepuasan konsumen di Bengkalis*.
- Oliver, R. L. (1997). *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer*. New York: McGraw-Hill
- Palinkas, L. A., Aarons, G. A., Horwitz, S., Chamberlain, P., Hurlburt, M., & Landsverk, J. (2011). *Mixed method designs in implementation research*. *Administration and Policy in Mental Health and Mental Health Services Research*, 38(1), 44-53.
- Pernando, A. (2025). *Dana Klaim Miliki 200 Juta Pengguna, Begini Dasar Perhitungannya*. Finansial.Bisnis.Com. https://finansial.bisnis.com/read/20250128/563/1835241/dana-klaim-miliki-200-juta-pengguna-begini-dasar-perhitungannya?utm_source=chatgpt.com
- Prameswari, A. H., N, D., & Nurbaiti. (2022). *Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Minat Mahasiswa UINSU Medan Dalam Menggunakan Sistem Pembayaran E-Wallet*. 60-70.
- Purba, S. A. (2025). *Tren Kepuasan Pelanggan Konsumen Indonesia*. Deepublish Digital. <https://www.google.co.id/books/edition/TrenKepuasanPelangganKonsumenIndones/mppiEQAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=pengaruh+kepuasan+pelanggan+terhadap+loyalitas+pelanggan&pg=PA136&printsec=frontcover>
- Rantih Novianti, *Pengaruh lingkungan belajar terhadap tingkat konsentrasi belajar siswa pada mata pelajaran akidah akhlak di MAN 2 Palembang*, (Jurnal PAI Raden Fatah, 2019) Vol 1 (1), Hal 5.
- RRI.co.id. (2025). *DANA Dominasi Pasar, Lebih Dari 190 juta Pengguna*. Radio Republik Indonesia. <https://www.rri.co.id/yogyakarta/keuangan/1280414/dana-dominasi-pasar-lebih-dari-190-juta-pengguna>
- Silaen, P. (2021). *"Pengaruh Kemudahan dan Keamanan Transaksi E-Wallet terhadap Kepuasan Konsumen"*. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, Vol. 9(2), 45–56.
- Sari, W. (2023). *Analisis kepuasan pengguna QRIS pada aplikasi DANA di Lampung*.
- Sari, W., & Zaerofi, M. (2024). *Analisis Kepuasan Pengguna QRIS pada Aplikasi DANA*. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 15(1), 45–56. Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2010). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2022). *MANAJEMEN DAN STRATEGI KEPUASAN PELANGGAN* - Fandy Tjiptono, Anastasia Diana - Google Buku (Vol. 1). Penerbit Andi Yogyakarta. https://books.google.co.id/books?id=H6REAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=id&source=gbs_atb#v=onepage&q&f=false
- Wikipedia. (2025). *DANA (payment service)*. Wikipedia bahasa Indonesia / Wikipedia English..