

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kemudahan, keamanan, dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pengguna *e-wallet* DANA di Kota Jambi. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan penyebaran kuesioner kepada 100 responden yang dipilih melalui teknik purposive sampling. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan regresi linear berganda untuk menguji pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil analisis menunjukkan bahwa secara simultan ketiga variabel independen, yaitu kemudahan, keamanan, dan kepuasan pelanggan, memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pengguna. Namun, secara parsial, hanya variabel kemudahan dan kepuasan pelanggan yang berpengaruh positif serta signifikan, sedangkan keamanan tidak menunjukkan pengaruh signifikan. Temuan ini mengindikasikan bahwa faktor kemudahan penggunaan dan tingkat kepuasan layanan menjadi pendorong utama dalam membangun loyalitas pengguna *e-wallet* DANA. Oleh karena itu, pengelola *e-wallet* disarankan untuk memprioritaskan peningkatan fitur yang memudahkan pengguna, menjaga kualitas layanan, dan menciptakan pengalaman penggunaan yang positif guna mempertahankan serta meningkatkan loyalitas di tengah persaingan industri pembayaran digital yang semakin kompetitif.

Kata Kunci: Kemudahan, Keamanan, Kepuasan Pelanggan, dan Loyalitas Pengguna

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of ease of use, security, and customer satisfaction on user loyalty toward the DANA e-wallet in Jambi City. A quantitative approach was employed, with questionnaires distributed to 100 respondents selected through purposive sampling. The collected data were analyzed using multiple linear regression to examine the effect of the independent variables on the dependent variable. The results show that, simultaneously, all three independent variables—ease of use, security, and customer satisfaction—have a significant effect on user loyalty. However, partially, only ease of use and customer satisfaction have a positive and significant effect, while security does not significantly affect loyalty. These findings indicate that ease of use and the level of service satisfaction are the primary drivers in building user loyalty toward the DANA e-wallet. Therefore, it is recommended that e-wallet providers prioritize improving user-friendly features, maintaining high service quality, and creating a positive user experience in order to retain and enhance customer loyalty in the midst of increasingly competitive digital payment industry dynamics.

Keywords: Convenience, Security, Customer Satisfaction, and User Loyalty