



## Pengaruh Keamanan, Kepercayaan dan Gaya Hidup Terhadap Loyalitas Pengguna e-Wallet di Kota Banjarmasin

Article	Abstract
<p><b>Author</b> Salsadila Zahra Ananda*, Fadma Yulianti, Ibrahim Daud, Lydia Goenadhi</p> <p><b>Affiliation</b> Institut Bisnis dan Teknologi Kalimantan</p> <p><b>Corresponding Author:</b> <a href="mailto:salsadilazahraananda@gmail.com">salsadilazahraananda@gmail.com</a></p> <p><b>Data:</b> Received: 16 April 2026; Revised: 9 Mei 2026; Published: 17 Mei 2026</p> <p><b>DOI:</b> <a href="https://doi.org/10.32764/margineco.v10i1.7113">10.32764/margineco.v10i1.7113</a></p>	<p>This research focuses on how security, trust, and lifestyle relate to the loyalty of DANA e-wallet users in Banjarmasin City. A quantitative approach was applied by distributing a survey of 68 DANA users selected based on domicile, age, and usage intensity criteria. Responses were collected using questionnaires and then tested through a multiple linear regression model with SPSS version 25. The analysis found that security has not become a significant factor in maintaining user loyalty. In contrast, trust and lifestyle have significant effects. Overall, the simultaneous test shows that the three variables still contribute significantly to user loyalty. These results indicate that loyalty is not sufficiently explained by security aspects alone, but also by users' confidence in the service and the suitability of application features with daily activity patterns. These findings place trust and service relevance as important elements in maintaining DANA user loyalty. However, these findings should be read by considering the characteristics of the respondents who were dominated by young users, so generalization to all DANA users in Banjarmasin City needs to be carried out carefully.</p> <p><b>Keywords:</b> DANA e-wallet; Lifestyle; Security; Trust; User Loyalty</p> <p><b>Abstrak</b> Penelitian ini menguji peran keamanan, kepercayaan, dan gaya hidup dalam membentuk loyalitas pengguna e-wallet DANA di Kota Banjarmasin. Penelitian dilakukan secara kuantitatif melalui survei terhadap 68 pengguna DANA yang dipilih berdasarkan kriteria domisili, usia, dan intensitas penggunaan. Data penelitian diperoleh melalui kuesioner dan dianalisis dengan model regresi linear berganda menggunakan program SPSS versi 25. Hasil pengujian menunjukkan keamanan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pengguna. Sebaliknya, kepercayaan dan gaya hidup memberikan pengaruh yang signifikan. Secara keseluruhan, pengujian simultan menunjukkan bahwa ketiga variabel tersebut tetap berkontribusi signifikan terhadap loyalitas pengguna. Hasil tersebut menunjukkan bahwa loyalitas tidak cukup dijelaskan oleh aspek keamanan saja, tetapi juga oleh keyakinan pengguna terhadap layanan serta kesesuaian fitur aplikasi dengan pola aktivitas sehari-hari. Temuan ini menempatkan kepercayaan dan relevansi layanan sebagai unsur penting dalam menjaga loyalitas pengguna DANA. Namun, temuan ini perlu dipahami dalam konteks responden penelitian yang didominasi oleh pengguna muda, sehingga generalisasi pada seluruh pengguna DANA di Kota Banjarmasin perlu dilakukan secara hati-hati.</p> <p><b>Kata Kunci:</b> e-Wallet DANA; Gaya Hidup; Keamanan; Kepercayaan; Loyalitas Pengguna</p>

©2017; This is an Open Access Research distributed under the term of the Creative Commons Attribution Licencee (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0>), which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original works is properly cited.

## PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi di Indonesia berlangsung begitu cepat dan membawa dampak besar pada berbagai aspek kehidupan masyarakat, termasuk dalam aktivitas transaksi keuangan. Perkembangan ini mendorong lahirnya inovasi *financial technology (fintech)* yang merupakan perpaduan layanan keuangan dengan teknologi digital yang memungkinkan masyarakat melakukan transaksi secara lebih mudah, cepat, dan efisien. Fenomena ini menunjukkan pergeseran aktivitas yang semula manual menuju sistem digital berbasis internet. Upaya ini semakin diperkuat melalui inisiatif Bank Indonesia berupa Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT) yang mengajak masyarakat menuju *less cash society*. Salah satu bentuk uang elektronik yang paling populer adalah dompet digital atau *e-wallet*.

Platform pembayaran digital DANA menempati posisi teratas dalam kategori *Top Indonesia HQ'd Apps* pada tahun 2024 menurut lembaga data.ai. Pencapaian ini menunjukkan tingginya adopsi dan preferensi pengguna terhadap layanan tersebut. Di Kota Banjarmasin, yang merupakan kota strategis di Kalimantan Selatan, perkembangan sektor perdagangan dan bisnis modern telah mendorong masyarakat beralih ke sistem transaksi digital yang praktis. Kehadiran DANA tidak hanya mempermudah pembayaran, tetapi juga memberikan pengalaman baru dalam pengelolaan keuangan masyarakat perkotaan.

Meskipun DANA memiliki jumlah pengguna yang terus meningkat, loyalitas pengguna tidak terbentuk secara otomatis. Persaingan yang semakin ketat antar penyedia layanan dompet digital seperti OVO, GoPay, dan ShopeePay membuat konsumen memiliki banyak pilihan. Kesetiaan pengguna dapat dengan mudah berpindah apabila kinerja layanan tidak sejalan dengan ekspektasi yang diharapkan pengguna. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan suatu *e-wallet* dalam mempertahankan penggunanya sangat ditentukan oleh faktor-faktor yang membentuk loyalitas. Loyalitas tercermin melalui perilaku penggunaan berulang dan komitmen untuk tidak berpindah platform meskipun terdapat godaan dari pesaing.

Beberapa faktor kunci yang memengaruhi loyalitas adalah keamanan, kepercayaan, dan gaya hidup. Keamanan mencakup perlindungan bagi pengguna dari ancaman terhadap data pribadi dan transaksi. Kepercayaan pengguna terhadap keandalan, kejujuran, dan integritas penyedia layanan menjadi bentuk keyakinan yang memengaruhi penggunaan layanan. Sementara itu, gaya hidup merupakan refleksi dari pola perilaku dan kebiasaan yang mencerminkan kesesuaian layanan dengan aktivitas harian pengguna. Terdapat ketidakkonsistenan hasil pada penelitian terdahulu; Yusuf et al. (2024) menemukan bahwa kepercayaan berperan dalam meningkatkan loyalitas, namun Tandiwijaya & Rini (2022) menemukan bahwa keamanan belum terbukti menjadi faktor yang memengaruhi loyalitas secara signifikan. Selain itu, Wahyuningsih & Nirawati (2022) menemukan keamanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas, sementara Sholekhah et al. (2025) menyatakan keamanan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas.

Perbedaan temuan pada penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa pengaruh keamanan, kepercayaan, dan gaya hidup terhadap loyalitas pengguna *e-wallet* tidak selalu bersifat seragam pada setiap konteks. Hal ini dapat dipengaruhi oleh karakteristik pengguna, kebiasaan transaksi, tingkat penerimaan teknologi, serta lingkungan sosial ekonomi di wilayah penelitian. Oleh karena itu, kajian mengenai loyalitas pengguna *e-wallet* perlu memperhatikan konteks lokal agar hasil penelitian tidak hanya menjadi replikasi geografis, tetapi juga mampu menjelaskan kemungkinan perbedaan perilaku pengguna pada wilayah tertentu. Kota Banjarmasin dipilih karena merupakan pusat aktivitas ekonomi dan perdagangan di Kalimantan Selatan. Aktivitas masyarakat perkotaan yang semakin mengarah pada transaksi digital menjadikan penggunaan *e-wallet* relevan dalam kehidupan sehari-hari, baik untuk kebutuhan pembayaran, belanja, maupun transaksi praktis lainnya. Karakteristik tersebut membuat Banjarmasin penting untuk diteliti karena pola penggunaan *e-wallet* di wilayah ini dapat dipengaruhi oleh gaya hidup masyarakat perkotaan, dominasi pengguna muda, serta kebutuhan terhadap layanan pembayaran yang cepat dan efisien. Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh keamanan, kepercayaan, dan gaya hidup terhadap loyalitas pengguna *e-wallet* DANA di Kota Banjarmasin. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjelaskan faktor yang paling relevan dalam mempertahankan pengguna DANA pada masyarakat perkotaan Banjarmasin yang mulai terbiasa memakai transaksi digital.

## LANDASAN TEORI

### Loyalitas Pengguna

Loyalitas menggambarkan kecenderungan pengguna untuk tetap memilih suatu produk atau layanan yang sama, melakukan penggunaan ulang, serta tidak mudah berpindah ke alternatif lain meskipun terdapat pilihan yang tersedia. Pada layanan berbasis aplikasi, loyalitas dapat muncul ketika pengguna merasa puas, percaya terhadap sistem, dan menilai layanan tersebut sesuai dengan kebutuhan mereka.

Kesetiaan ini tercermin dalam perilaku pembelian atau penggunaan ulang karena konsumen merasa puas dan yakin terhadap kualitas yang ditawarkan, serta cenderung tidak berpindah ke pesaing meskipun tersedia banyak pilihan di pasar. Menurut Farisi et al. (2024), tingkat loyalitas pengguna dompet digital dapat ditinjau melalui empat indikator utama, yaitu: pembelian atau penggunaan ulang, kesediaan memberikan rekomendasi kepada pihak lain, konsistensi dalam penggunaan platform, dan niat untuk tetap menggunakan layanan.

### Keamanan

Keamanan dalam transaksi elektronik didefinisikan sebagai kondisi di mana sistem dan data pengguna berada dalam keadaan bebas dari ancaman, risiko, maupun potensi kerugian. Sistem perlindungan yang kuat sangat penting untuk menjaga kerahasiaan informasi, mencegah penyalahgunaan data, serta menciptakan rasa nyaman bagi pengguna dalam beraktivitas digital. Tingkat keamanan aplikasi pembayaran digital secara teknis dan psikologis diukur melalui indikator enkripsi data, perlindungan sistem dari peretasan, mekanisme verifikasi identitas, serta autentikasi akses pengguna.

### Kepercayaan

Kepercayaan adalah keyakinan seseorang terhadap keandalan, kejujuran, dan kemampuan suatu sistem dalam memenuhi harapan yang telah terbentuk melalui pengalaman penggunaan. Dalam konteks dompet digital, kepercayaan muncul ketika pengguna meyakini bahwa penyedia layanan memiliki integritas tinggi dan mampu menjaga kepentingan pengguna secara transparan. Dimensi penilaian kepercayaan meliputi empat aspek utama, yakni: kemampuan sistem (*ability*), integritas penyedia layanan (*integrity*), niat baik atau kepedulian (*benevolence*), serta kesediaan pengguna untuk bergantung pada layanan tersebut (*willingness to depend*). Kepercayaan dan loyalitas merupakan dua konstruk yang berbeda. Kepercayaan berkaitan dengan keyakinan pengguna bahwa layanan DANA mampu bekerja secara andal, aman, jujur, dan bertanggung jawab. Sementara itu, loyalitas lebih mengarah pada perilaku dan niat pengguna untuk terus menggunakan layanan, menyarankan layanan tersebut kepada pihak lain, serta tetap bertahan meskipun terdapat platform pesaing. Dengan demikian, kepercayaan dalam penelitian ini diposisikan sebagai variabel independen yang dapat mendorong terbentuknya loyalitas pengguna.

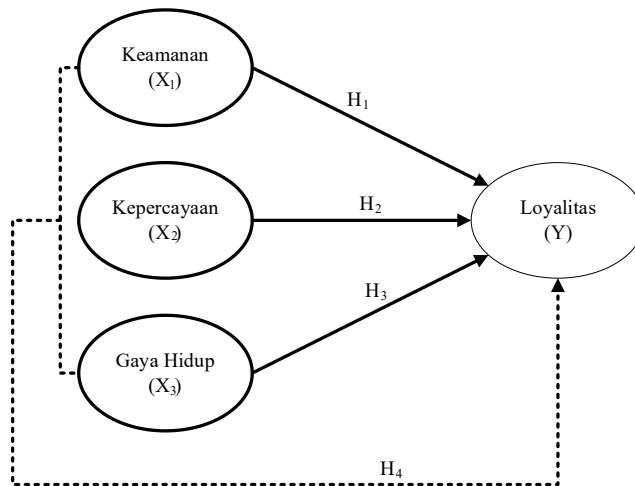
### Gaya Hidup

Gaya hidup merupakan refleksi dari pola perilaku, kebiasaan, serta cara individu dalam mengelola sumber daya waktu dan uang dalam kehidupan sehari-hari. Pola ini bersifat dinamis dan sangat dipengaruhi oleh perkembangan teknologi yang menawarkan kemudahan dan efisiensi. Gaya hidup digital pengguna diukur berdasarkan dimensi AIO (*Activities, Interests, Opinions*), yang meliputi: kegiatan transaksi harian, minat terhadap inovasi teknologi, dan opini terkait efisiensi serta kepraktisan layanan yang digunakan.

### Kerangka Pemikiran dan Pengembangan Hipotesis

Pada penelitian ini, kerangka pemikiran disusun untuk menggambarkan arah hubungan antara keamanan, kepercayaan, dan gaya hidup sebagai variabel bebas dengan loyalitas pengguna sebagai variabel terikat. Kerangka pemikiran tersebut disajikan pada Gambar 1, sedangkan hipotesis penelitian dirumuskan sebagai berikut:

1. Keamanan yang tinggi dapat meminimalkan persepsi risiko pengguna dalam melakukan transaksi digital, sehingga berpotensi mendorong loyalitas pengguna. Penelitian terdahulu oleh Wahyuningsih & Nirawati (2022) serta Wardani & Susanti (2024) menunjukkan keamanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas.  
H<sub>1</sub>: Keamanan (X<sub>1</sub>) berpengaruh terhadap loyalitas (Y) pengguna e-wallet DANA.



**Gambar 1. Kerangka Pemikiran**

Sumber: Diolah peneliti

2. Kepercayaan pengguna terhadap integritas dan keandalan sistem dapat mendorong pengguna untuk tetap menggunakan layanan dalam jangka panjang. Yusuf et al. (2024) dan Kumala et al. (2025) menemukan bahwa semakin tinggi kepercayaan pengguna, semakin besar kecenderungan loyalitas yang terbentuk. H<sub>2</sub>: Kepercayaan (X<sub>2</sub>) berpengaruh terhadap loyalitas (Y) pengguna e-wallet DANA.
3. Kesesuaian layanan e-wallet dengan rutinitas harian pengguna dapat menumbuhkan keterikatan dan mendorong loyalitas penggunaan. Tandiwijaya & Rini (2022) menjelaskan bahwa gaya hidup memiliki hubungan nyata dengan loyalitas. H<sub>3</sub>: Gaya Hidup (X<sub>3</sub>) berpengaruh terhadap loyalitas (Y) pengguna e-wallet DANA.
4. Keamanan, kepercayaan, dan gaya hidup secara bersama-sama diprediksi dapat memperkuat loyalitas pengguna karena ketiganya mencerminkan aspek perlindungan, keyakinan, dan kesesuaian layanan dengan kebutuhan pengguna. H<sub>4</sub>: Keamanan (X<sub>1</sub>), kepercayaan (X<sub>2</sub>), dan gaya hidup (X<sub>3</sub>) berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas (Y) pengguna e-wallet DANA.

### METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan rancangan survei kausal. Data yang dianalisis berasal dari sumber primer, yaitu jawaban responden pengguna e-wallet DANA di Kota Banjarmasin. Karena total populasi pengguna DANA di Kota Banjarmasin belum dapat ditentukan secara pasti, jumlah sampel minimum ditetapkan menggunakan rumus Cochran sebagaimana ditunjukkan pada persamaan (1). Perhitungan dilakukan dengan tingkat kepercayaan 90% atau nilai z sebesar 1,645, proporsi p = 0,5, q = 0,5, dan tingkat kesalahan sampel sebesar 10% atau e = 0,1. Berdasarkan perhitungan tersebut, diperoleh jumlah sampel minimum sebesar 67,65 yang dibulatkan menjadi 68 responden.

$$n = \frac{Z^2 pq}{e^2} \quad (1)$$

Keterangan:

- n : Jumlah sampel
- z : Nilai distribusi normal pada tingkat kepercayaan 90%, yaitu 1,645
- p : Peluang benar 50% = 0,5
- q : Peluang salah 50% = 0,5
- e : Tingkat kesalahan sampel (sampling error) 10%

Responden ditetapkan melalui teknik *purposive sampling* berdasarkan sejumlah persyaratan, yaitu telah memiliki aplikasi DANA, berusia sekurang-kurangnya 17 tahun, menggunakan layanan tersebut lebih dari tiga kali selama tiga bulan terakhir, dan berdomisili di Kota Banjarmasin. Agar sampel sebesar 68 responden ini dapat mewakili populasi secara proporsional, penyebaran kuesioner dialokasikan berdasarkan jumlah penduduk di lima kecamatan sebagaimana disajikan pada Tabel 1.

**Tabel 1. Distribusi Sampel Proporsional**

No	Kecamatan	Jumlah Penduduk (Orang)	Persentase (%)	Sampel
1	Banjarmasin Selatan	170.638	25,03	17
2	Banjarmasin Timur	125.988	18,48	12
3	Banjarmasin Barat	137.145	20,12	14
4	Banjarmasin Utara	157.933	23,17	16
5	Banjarmasin Tengah	89.989	13,20	9
<b>Jumlah</b>		<b>681.693</b>	<b>100</b>	<b>68</b>

Sumber: Diolah Peneliti

**Tabel 2. Definisi Operasional Variabel**

Variabel	Definisi Operasional	Indikator
Keamanan (X <sub>1</sub> )	Keamanan adalah kondisi yang memastikan sistem dan data pengguna DANA terlindungi.	Menurut Marhaendra & Mahyuzar (2023) 1. Enkripsi 2. Perlindungan 3. Verifikasi 4. Autentikasi
Kepercayaan (X <sub>2</sub> )	Kepercayaan adalah keyakinan pengguna terhadap keandalan dan keamanan layanan DANA dalam melakukan transaksi digital.	Menurut Farisi et al. (2024) 1. Kemampuan 2. Integritas 3. Kebaikan 4. Kesiediaan untuk bergantung
Gaya Hidup (X <sub>3</sub> )	Gaya hidup adalah cara seseorang menggunakan <i>e-wallet</i> DANA sebagai bagian dari aktivitas sehari-hari.	Menurut Yulianingrum & Budiono (2024) 1. Kegiatan 2. Minat 3. Opini
Loyalitas (Y)	Loyalitas adalah keteguhan pengguna untuk terus menggunakan <i>e-wallet</i> DANA secara konsisten.	Menurut Farisi et al. (2024) 1. Pembelian ulang 2. Rekomendasi 3. Konsistensi penggunaan 4. Tidak mudah berpindah

Sumber: Data diolah (2025)

Kuesioner berskala Likert 1–5 digunakan sebagai alat pengumpulan data dalam penelitian ini. Instrumen ini mengukur loyalitas (Y) sebagai variabel dependen, serta keamanan (X<sub>1</sub>), kepercayaan (X<sub>2</sub>), dan gaya hidup (X<sub>3</sub>) sebagai variabel independen. Penjelasan lebih lanjut terkait definisi operasional dan indikator yang digunakan dalam tiap variabel disajikan pada Tabel 2.

Analisis diawali dengan memastikan kualitas instrumen melalui pengujian validitas dan reliabilitas. Validitas item dinilai dari perbandingan *r*-hitung dan *r*-tabel serta nilai signifikansinya, sedangkan konsistensi instrumen dilihat dari Cronbach's Alpha dengan batas minimum 0,600. Data yang memenuhi ketentuan tersebut kemudian dianalisis lebih lanjut. Asumsi klasik yang diperiksa mencakup distribusi normal residual melalui *Kolmogorov-Smirnov*, hubungan antar variabel bebas melalui *Tolerance* dan VIF, serta pola penyebaran residual melalui *scatterplot*. Setelah seluruh syarat ekonometrika terpenuhi, data kemudian dianalisis dengan regresi linear berganda melalui IBM SPSS versi 25 sesuai model persamaan pada persamaan (2). Hipotesis diuji melalui uji *t* untuk melihat pengaruh masing-masing variabel dan uji *F* untuk melihat pengaruh secara bersama-sama. Selanjutnya, nilai Adjusted R<sup>2</sup> digunakan untuk mengetahui seberapa besar kontribusi variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen.

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 \quad (2)$$

Keterangan:

Y = Loyalitas

$\alpha$  = Konstanta

$\beta_1$  = Koefisien regresi pada X<sub>1</sub> (Keamanan)

- $\beta_2$  = Koefisien regresi pada  $X_2$  (Kepercayaan)
- $\beta_3$  = Koefisien regresi pada  $X_3$  (Gaya Hidup)
- $X_1$  = Variabel independen keamanan
- $X_2$  = Variabel independen kepercayaan
- $X_3$  = Variabel independen gaya hidup

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**HASIL**

**Statistik Deskriptif Responden**

Berdasarkan data dari 68 responden di Kota Banjarmasin, mayoritas pengguna aplikasi DANA adalah perempuan (52,1%) dan didominasi oleh kelompok usia muda (Generasi Z) pada rentang 17–22 tahun (70,8%). Sebagian besar responden berstatus sebagai pelajar atau mahasiswa (68,8%) dengan tingkat pendidikan terakhir SMA/ sederajat (61,5%). Tingkat penghasilan responden mayoritas berada dalam rentang Rp1.000.000 – Rp3.000.000 setiap bulan (59,4%). Dari sisi intensitas penggunaan, kelompok terbesar (43,8%) menggunakan aplikasi DANA dengan frekuensi 3 hingga 5 kali transaksi dalam tiga bulan terakhir.

**Uji Asumsi Klasik**

Sebelum pengujian hipotesis dilakukan, model regresi harus terlebih dahulu memenuhi asumsi klasik yang meliputi normalitas, multikolinieritas, dan heteroskedastisitas. Sebaran residual diuji menggunakan metode Kolmogorov-Smirnov. Berdasarkan Tabel 3, nilai signifikansi Asymp. Sig. (2-tailed) tercatat sebesar 0,200 sehingga melewati batas signifikansi 0,05. Hasil tersebut mengindikasikan residual dalam model telah memenuhi asumsi normalitas. Tabel 4 menunjukkan bahwa semua variabel independen memenuhi kriteria uji multikolinieritas, sehingga model regresi dinyatakan bebas dari gejala multikolinieritas. Hasil pada Gambar 2 menunjukkan bahwa residual tersebar secara acak di sekitar angka nol pada sumbu Y dan tidak membentuk pola khusus, baik melebar maupun menyempit. Keadaan tersebut menandakan bahwa model regresi tidak mengalami heteroskedastisitas sehingga asumsi homoskedastisitas terpenuhi.

**Tabel 3. Uji Normalitas**

		Unstandardized Residual
N		68
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0.0000000
	Std. Deviation	1.59507753
Most Extreme Differences	Absolute	0.054
	Positive	0.054
	Negative	0.047
Test Statistic		0.054
Asymp. Sig. (2-tailed)		0.200 <sup>c,d</sup>

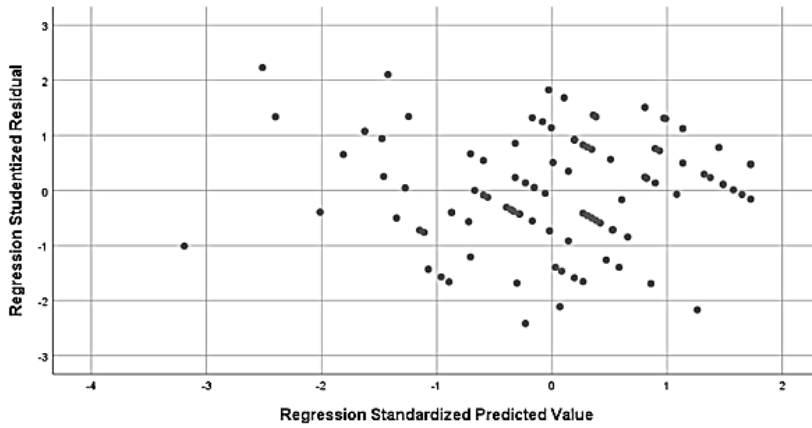
Sumber: Data diolah (2026)

**Uji Multikolinieritas**

**Tabel 4. Hasil Uji Multikolinieritas**

Variabel Independen	Tolerance	VIF	Kriteria	Kesimpulan
Keamanan ( $X_1$ )	0.496	2.015	Tolerance > 0,10 dan VIF < 10	Tidak ada multikolinieritas
Kepercayaan ( $X_2$ )	0.516	1.937	Tolerance > 0,10 dan VIF < 10	Tidak ada multikolinieritas
Gaya Hidup ( $X_3$ )	0.549	1.821	Tolerance > 0,10 dan VIF < 10	Tidak ada multikolinieritas

Sumber: Data diolah (2026)



**Gambar 2. Uji heteroskedastisitas**

Sumber: Data diolah (2026)

**Tabel 5. Hasil Regresi Linear Berganda dan Uji t Parsial**

Variabel	Koefisien Regresi ( $\beta$ )	Std. Error	t	Sig.	Keterangan
(Konstanta)	1.442	1.409	1.023	0.309	-
Keamanan ( $X_1$ )	0.066	0.093	0.714	0.477	Tidak Signifikan
Kepercayaan ( $X_2$ )	0.358	0.109	3.286	0.001	Signifikan
Gaya Hidup ( $X_3$ )	0.622	0.120	4.809	0.000	Signifikan

Sumber: Data diolah (2026)

**Regresi Linear Berganda**

Analisis ini digunakan untuk mengidentifikasi arah serta besarnya pengaruh variabel keamanan, kepercayaan, dan gaya hidup terhadap loyalitas pengguna. Hasil pada Tabel 5 menunjukkan model regresi yang dirumuskan pada persamaan (3). Model ini dipakai untuk menggambarkan keterkaitan antar variabel dalam penelitian.

1. Nilai Konstanta (1,442): Apabila variabel Keamanan, Kepercayaan, dan Gaya Hidup bernilai nol (tidak ada perubahan), maka tingkat Loyalitas pengguna DANA di Kota Banjarmasin berada pada indeks 1,442.
2. Keamanan ( $\beta = 0,066$ ): kenaikan satu satuan pada variabel keamanan diikuti peningkatan loyalitas sebesar 0,066, *ceteris paribus*. Akan tetapi, nilai signifikansi 0,477 ( $> 0,05$ ) mengindikasikan bahwa secara parsial pengaruh tersebut tidak signifikan (H1 ditolak).
3. Kepercayaan ( $\beta = 0,358$ ): setiap tambahan satu satuan pada kepercayaan diikuti peningkatan loyalitas sebesar 0,358, *ceteris paribus*. Nilai Sig. 0,001 ( $< 0,05$ ) menunjukkan pengaruh signifikan secara statistik (H2 diterima).
4. Gaya Hidup ( $\beta = 0,622$ ): setiap kenaikan satu satuan pada kesesuaian gaya hidup diikuti peningkatan loyalitas sebesar 0,622, *ceteris paribus*. Nilai signifikansi 0,000 ( $< 0,05$ ) menandakan bahwa variabel ini berpengaruh sangat signifikan (H3 diterima).

$$Y = 1.442 + 0.066X_1 + 0.358X_2 + 0.622X_3 \tag{3}$$

Hasil uji simultan memperoleh F-hitung 37,926 pada taraf signifikansi 0,000 ( $< 0,05$ ). Dengan hasil tersebut, keamanan, kepercayaan, dan gaya hidup dapat dinyatakan memiliki pengaruh signifikan secara bersama-sama terhadap loyalitas pengguna aplikasi DANA, sehingga H4 diterima.

**Tabel 6. Hasil Uji F (Simultan)**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F-hitung	Sig.
Regression	298.929	3	99.640	37.926	0.000
Residual	241.706	64	3.776		
Total	540.625	67			

Sumber: Data diolah (2026)

## PEMBAHASAN

### Pengaruh Keamanan terhadap Loyalitas Pengguna

Berdasarkan uji t, variabel keamanan memiliki koefisien regresi bernilai positif, tetapi tidak signifikan (Sig. 0,477 > 0,05). Hal ini menunjukkan bahwa tinggi atau rendahnya peningkatan fitur keamanan yang diberikan tidak secara langsung mengubah loyalitas pengguna DANA di Kota Banjarmasin.

Kondisi ini terjadi karena keamanan saat ini cenderung dipersepsikan oleh masyarakat sebagai standar kebutuhan dasar (*hygiene factor*) yang memang sudah semestinya dimiliki oleh setiap layanan dompet digital. Berdasarkan data deskriptif, pengguna sebenarnya sangat mengapresiasi sistem perlindungan penyalahgunaan data (skor rata-rata 4,06) dan mekanisme *login* yang ketat (skor 4,06). Namun, keberadaan fasilitas tersebut dianggap sebagai kewajiban mutlak penyedia layanan (*baseline service*), bukan sebagai nilai tambah yang membuat mereka "setia" dan enggan berpindah ke kompetitor. Temuan empiris ini mengonfirmasi penelitian Sholekhah et al. (2025) yang juga menemukan bahwa pada industri *e-wallet*, keamanan adalah atribut esensial, tetapi tidak cukup kuat bertindak sebagai penentu retensi pelanggan secara mandiri.

### Pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas Pengguna

Kepercayaan menunjukkan pengaruh signifikan terhadap loyalitas (Sig. 0,001 < 0,05). Dalam lanskap ekonomi digital yang nirwujud fisik, kepercayaan menjadi instrumen esensial. Pengguna menaruh keyakinan tinggi pada kemampuan sistem DANA dalam memproses transaksi (skor 4,14) dan kepatuhan perusahaan terhadap regulasi (skor 4,05).

Rasa percaya yang terbentuk ini berhasil meminimalkan persepsi risiko, yang bermuara pada tingginya kenyamanan pengguna dalam mengandalkan aplikasi tersebut untuk kegiatan finansialnya (skor 4,23). Ketika ekspektasi pengguna terhadap integritas platform terpenuhi secara konsisten, mereka akan membentuk komitmen psikologis jangka panjang. Temuan ini konsisten dengan hasil penelitian Yusuf et al. (2024) dan Kumala et al. (2025), yang menyatakan bahwa e-trust atau kepercayaan elektronik merupakan faktor penting bagi platform financial technology dalam mempertahankan pengguna aktif.

### Pengaruh Gaya Hidup terhadap Loyalitas Pengguna

Hasil analisis menempatkan variabel Gaya Hidup sebagai determinan yang paling dominan dengan nilai koefisien terbesar (0,622) dan sangat signifikan (Sig. 0,000 < 0,05). Temuan ini mengindikasikan bahwa kesesuaian antara ekosistem layanan DANA dengan pola hidup modern masyarakat Banjarmasin mendorong secara kuat peningkatan loyalitas.

Didominasi oleh kelompok Generasi Z (70,8%), responden memiliki preferensi kuat terhadap layanan yang efisien dan praktis. Fakta bahwa aplikasi DANA dinilai sangat mudah digunakan (skor tertinggi 4,26) dan efisien dalam mengeksekusi transaksi digital (skor 4,24) membuktikan bahwa platform ini berhasil mengintegrasikan layanannya secara mulus ke dalam rutinitas harian pengguna. Ketika sebuah *e-wallet* mampu memfasilitasi kecepatan dan kepraktisan gaya hidup digital masa kini, pengguna akan memiliki keengganan (*switching cost* secara psikologis) untuk berpindah. Kesimpulan ini memperkuat studi Tandiwijaya & Rini (2022) yang menyatakan bahwa harmoni antara fungsionalitas layanan dengan kebiasaan hidup harian adalah penggerak utama loyalitas pelanggan.

### Pengaruh Simultan Keamanan, Kepercayaan, dan Gaya Hidup

Ketiga variabel menunjukkan pengaruh signifikan secara simultan terhadap loyalitas pengguna (Sig. 0,000 < 0,05). Temuan ini menegaskan bahwa retensi konsumen pada layanan digital bersifat multidimensional. Pengguna tidak hanya mengevaluasi satu aspek saja, tetapi juga mempertimbangkan keseluruhan pengalaman penggunaan secara holistik. Keamanan bertindak sebagai fondasi pilar pelindung, kepercayaan bertindak sebagai pengikat keyakinan jangka panjang, dan gaya hidup bertindak sebagai akselerator kenyamanan harian. Sinergi ketiganya menciptakan ekosistem loyalitas yang solid bagi *e-wallet* DANA di tengah ketatnya persaingan dompet digital.

## KESIMPULAN

Penelitian ini menganalisis determinan loyalitas pengguna *e-wallet* DANA di Kota Banjarmasin melalui variabel keamanan, kepercayaan, dan gaya hidup. Hasil analisis dan pembahasan menghasilkan kesimpulan sebagai berikut:

Keamanan tidak menunjukkan pengaruh signifikan terhadap loyalitas pengguna secara parsial. Hal ini mengindikasikan bahwa keamanan telah mengalami pergeseran persepsi dari faktor pembeda menjadi faktor kebutuhan dasar (*hygiene factor*) yang wajib tersedia dalam setiap layanan keuangan digital.

Kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas. Integritas dan keandalan sistem yang diyakini pengguna menjadi dasar utama dalam meminimalkan persepsi risiko transaksi. Gaya hidup menjadi variabel paling dominan dalam memengaruhi loyalitas pengguna pada responden penelitian ini. Kesesuaian fitur aplikasi dengan rutinitas harian Generasi Z yang mengutamakan kepraktisan dan efisiensi menjadi penggerak utama retensi pelanggan. Secara simultan, keamanan, kepercayaan, dan gaya hidup berpengaruh signifikan terhadap loyalitas dengan kontribusi sebesar 53,8%.

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa pada responden yang didominasi pengguna muda, loyalitas pengguna DANA tidak cukup dijelaskan oleh aspek keamanan sebagai faktor tunggal. Loyalitas lebih kuat terbentuk melalui kepercayaan terhadap layanan dan kesesuaian aplikasi dengan gaya hidup digital pengguna.

Penelitian ini memiliki keterbatasan pada jumlah dan karakteristik responden. Responden penelitian didominasi oleh kelompok usia muda dan pelajar atau mahasiswa, sehingga hasil penelitian lebih merepresentasikan perilaku pengguna muda DANA di Kota Banjarmasin. Oleh karena itu, generalisasi hasil penelitian terhadap seluruh pengguna DANA dari berbagai kelompok usia dan pekerjaan perlu dilakukan secara hati-hati.

Berdasarkan esensi temuan penelitian, penulis menyarankan beberapa poin berikut:

Bagi Penyedia Layanan DANA, perusahaan disarankan untuk memfokuskan strategi pemasaran pada penguatan ekosistem yang mendukung gaya hidup pengguna, seperti perluasan fitur pembayaran harian yang lebih inklusif dan peningkatan efisiensi layanan. Selain itu, transparansi layanan perlu ditingkatkan untuk terus memelihara kepercayaan pengguna, mengingat kepercayaan merupakan fondasi kesetiaan dalam transaksi digital. Penelitian lanjutan disarankan untuk menggunakan metode analisis yang lebih komprehensif, seperti SEM-PLS, agar hubungan langsung dan tidak langsung antar variabel dapat diuji secara lebih mendalam. Penelitian berikutnya juga dapat menambahkan variabel mediasi, seperti kepuasan pengguna, serta variabel lain seperti kualitas layanan elektronik atau promosi untuk meningkatkan daya jelas model. Mengingat hasil penelitian ini terbatas pada wilayah Kota Banjarmasin, replikasi penelitian di wilayah dengan karakteristik demografi yang berbeda sangat dianjurkan untuk menguji generalisasi temuan mengenai faktor keamanan sebagai atribut dasar layanan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Farisi, J., Subaidah, I., & Minullah. (2024). Pengaruh Kepercayaan (Trust), Belanja Online dan Gaya Hidup Terhadap Kepuasan Konsumen yang Berdampak pada Loyalitas Pengguna Platform E-Commerce Shopee pada Kalangan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Abdurachman Saleh Situbondo. *Jurnal Mahasiswa Entrepreneur (JME)*, 3(4), 686–699. <https://doi.org/10.36841/jme.v3i4.4912>
- Kumala, I. W., Wicaksono, A. F., Askhar, B. M., Yusuf, M. F., & Prambudi, W. T. (2025). Pengaruh E-Satisfaction, E-Trust, dan E-Service Quality Terhadap Loyalitas Digital Shopee. *RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business*, 4(2), 5158–5162. <https://doi.org/10.31004/riggs.v4i2.1345>
- Marhaendra, A. N., & Mahyuzar, H. (2023). Analisis Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Persepsi Keamanan Terhadap Kepuasan pada Pengguna E-Wallet Dana di Kebumen. *Journal of Digital Business and Management*, 2(2), 84. <https://doi.org/10.32639/jdbm.v2i2.400>

- Sholekhah, A. M., Yacob, S., & Ekasari, N. (2025). Pengaruh Kemudahan, Keamanan, dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pengguna E-Wallet Dana Di Kota Jambi. *JURNAL MEDIA AKADEMIK (JMA)*, 3(8), 3031–5220.
- Tandiwijaya, R., & Rini, Y. P. (2022). Pengaruh Gaya Hidup, Kualitas Pelayanan, dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Tiket Hotel pada Aplikasi Pegipegi (Studi Kasus pada Pelanggan di Kota Tangerang). *Prosiding: Ekonomi Dan Bisnis*, 2(2). <https://jurnal.ubd.ac.id/index.php/pros>
- Wahyuningsih, D., & Nirawati, L. (2022). Pengaruh Kemudahan dan Keamanan terhadap Loyalitas Pelanggan E-Wallet Aplikasi DANA. *Jurnal Pendidikan Ekonomi (JURKAMI)*, 7(3), 435–445. <https://doi.org/10.31932/jpe.v7i3.2123>
- Wardani, A. K., & Susanti, A. (2024). Pengaruh Kemudahan Transaksi, Kepercayaan Pelanggan, dan Keamanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna E-Wallet DANA pada Gen-Z Di Soloraya. *Jurnal Real Riset*, 6(1). <https://doi.org/10.47647/jrr>
- Yulianingrum, P., & Budiono, A. (2024). Analisis Loyalitas Konsumen Koda Bar Jakarta Yang Dipengaruhi Servicescapes, Kualitas Pelayanan, Lifestyle dan Kepuasan Konsumen. *Jurnal Bisnisman: Riset Bisnis Dan Manajemen*, 06(1), 59–72. <http://bisnisman.nusaputra.ac.id>
- Yusuf, A. M., Purwana, D., & Fidhyallah, N. F. (2024). Pengaruh Kepercayaan dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Loyalitas Pengguna Aplikasi Dana. *Jurnal Bisnis, Manajemen, Dan Keuangan*, 05(2), 196–209. <http://repository.unj.ac.id/id/eprint/54816>