



Analisis Penerimaan Pengguna E-Wallet DANA Menggunakan Metode TAM dan Delone Mclean

Gusmelia Puspita Sari*, Febi Nur Salisah, Nesdi Evrilyan Rozanda, M Afdal, Muhammad Jazman, Arif Marsal

Fakultas Sains dan Teknologi, Program Studi Sistem Informasi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Pekanbaru Panam, Jl. HR. Soebrantas No. 155 KM. 15, RW.15, Simpang Baru, Kota Pekanbaru, Riau, Indonesia

Email: ^{1,*}11850322370@students.uin-suska.ac.id, ²febinursalisah@uin-suska.ac.id, ³nesdi.rozanda@uin-suska.ac.id,

⁴m.afdal@uin-suska.ac.id, ⁵jazman@uin-suska.ac.id, ⁶arif.marsal@uin-suska.ac.id

Email Penulis Korespondensi: 11850322370@students.uin-suska.ac.id

Submitted: 12/06/2024; Accepted: 25/06/2024; Published: 20/07/2024

Abstrak—Revolusi industri 4.0 memotivasi kemajuan teknologi informasi melalui gagasan internet of things (IoT). Salah satu bentuk implementasi internet of things yaitu pemakaian e-wallet sebagai media pembayaran. Satu diantara e-wallet yang populer di kalangan pengguna yakni aplikasi DANA. Aplikasi DANA membantu pengguna dalam melakukan pembayaran non-tunai atau tanpa kartu sehingga membuat transaksi menjadi lebih mudah dan praktis. Terlepas dari kelebihan yang ditawarkan, terdapat beberapa masalah dalam penerapannya seperti, terjadi delay saat melakukan transfer, tidak dapat melakukan top up dan kehilangan saldo. Maka dari itu, dengan pendekatan TAM dan Delone Mclean, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dari sisi penerimaan pengguna terhadap aplikasi DANA sebagai salah satu upaya untuk melihat faktor-faktor apa saja yang membuat aplikasi DANA mampu diterima dan digunakan oleh banyak pengguna. Penelitian ini dilakukan pada pengguna aplikasi DANA yang berdomisili di Kota Pekanbaru dengan jumlah sampel sebanyak 100 orang responden. Penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan cara penyebaran kuesioner secara online. Data yang telah terkumpul, diolah terlebih dahulu menggunakan Microsoft excel, lalu setelah itu dilanjutkan dengan menggunakan SmartPLS 4 untuk menganalisis PLS-SEM. Dari pengujian hipotesis, diperoleh hasil bahwa tujuh hipotesis diterima dan dinyatakan positif dan signifikan sedangkan satu hipotesis ditolak karena tidak menunjukkan hubungan yang signifikan.

Kata Kunci: Penerimaan Pengguna; Dompot Digital; DANA; TAM; Delone Mclean; SmartPLS

Abstract—The industrial revolution 4.0 motivates advances in information technology through the idea of the internet of things (IoT). One form of implementing the internet of things is the use of e-wallets as a payment medium. One e-wallet that is popular among users is the DANA application. The DANA application helps users make non-cash or cardless payments, making transactions easier and more practical. Despite the advantages offered, there are several problems in its implementation, such as delays when making transfers, not being able to top up and losing balance. Therefore, using the TAM and Delone Mclean approach, this research aims to analyze user acceptance of the DANA application as an effort to see what factors make the DANA application able to be accepted and used by many users. This research was conducted on DANA application users who live in Pekanbaru City with a sample size of 100 respondents. The research uses quantitative methods by distributing questionnaires online. The data that has been collected is processed first using Microsoft Excel, then continued using SmartPLS 4 to analyze PLS-SEM. From hypothesis testing, the results obtained were that seven hypotheses were accepted and declared positive and significant, while one hypothesis was rejected because it did not show a significant relationship.

Keywords: User Acceptance; E-Wallet; DANA; TAM; Delone Mclean; SmartPLS

1. PENDAHULUAN

Dompot digital menjadi semakin populer di Indonesia, seiring dengan meningkatnya penetrasi internet dan smartphone. Di era yang serba digital ini, penggunaan dompet digital menjadi alternatif yang menarik untuk melakukan transaksi keuangan [1]. Dompot digital adalah layanan keuangan berbasis elektronik, yang memungkinkan pengguna mengirim dan menerima uang, menyimpan uang elektronik, dan melakukan berbagai transaksi pembayaran baik secara online maupun offline melalui aplikasi smartphone [2]. E-Wallet memungkinkan pengguna untuk melakukan pembayaran kapan saja, dimana saja, menghemat waktu, dan menghilangkan kerumitan membawa uang tunai atau resiko kehilangan dompet [3]. Survei yang dilakukan oleh iprice pada bulan juni 2019 sampai dengan juni 2020 menunjukkan bahwa penggunaan dompet digital terjadi peningkatan yang signifikan hingga 70% [4]. Menurut penelitian Neurosum, beberapa aplikasi dompet digital yang populer di Indonesia adalah Shopee Pay, OVO, DANA, GoPAY, dan LinkAja [5].

DANA, sebagai salah satu aplikasi pembayaran e-wallet di Indonesia, mendapati perkembangan yang paling cepat dan merupakan salah satu yang terbesar di antara yang lainnya. Dalam tiga setengah bulan saja, jumlah pengguna aktifnya mencapai satu juta, membuatnya menjadi salah satu platform dengan pertumbuhan pengguna tercepat di kelasnya [6]. DANA adalah sebuah startup asal Indonesia, yang didirikan pada tahun 2018 oleh Vincent Iswara yang beroperasi di bawah PT. Espay Debit Indonesia Koe (EDIK) [7]. DANA beroperasi dalam model pasar terbuka yang memungkinkan integrasi dengan berbagai platform, baik secara daring maupun luring. Keterbukaan ini memungkinkan pengguna untuk mengakses berbagai jenis alat pembayaran, serupa kartu kredit, kartu debit, dan voucher. Selain itu, platform ini bisa dipergunakan untuk kepentingan lainnya, seperti pembayaran di toko, belanja online, pembelian tiket, layanan pendidikan, layanan sosial, serta layanan publik lainnya. Banyak keuntungan yang ditawarkan oleh DANA, sehingga membuat DANA semakin menjadi populer di kalangan masyarakat [8]. Namun, masih banyak pengguna yang menghadapi kendala saat menggunakan aplikasi ini, salah



satunya yaitu kegagalan transaksi. Transaksi yang gagal dilakukan ini bisa terjadi karena masalah teknis, seperti jaringan yang tidak stabil atau kesalahan dalam proses transaksi. Serta masalah kecepatan dan respon aplikasi. Jika aplikasi DANA lambat dalam merespon atau memiliki kinerja yang buruk, pengguna mungkin merasa frustrasi dan kesulitan dalam menggunakan aplikasi dengan efisien. Pengguna juga menyampaikan berbagai keluhan di kolom komentar Google Play Store.

Meningkatnya penggunaan dompet digital didorong oleh beragam faktor, salah satunya yaitu ease of use. Kemudahan dalam penggunaan dan pengimplementasian sistem sangat mempengaruhi minat pengguna dalam menggunakannya (intention to use). Adanya minat pemanfaatan menunjukkan bahwa fitur tersebut berpotensi menghadirkan kepuasan atau kebahagiaan pengguna. Sementara itu, tingkat ketertarikan terhadap pemanfaatan dan kebahagiaan pengguna menunjukkan bahwa fitur tersebut menawarkan kelebihan atau hasil positif secara keseluruhan. Salah satu argument menyatakan bahwa kemudahan penggunaan mendeskripsikan seberapa jauh seseorang benar-benar yakin bahwa dengan menggunakan teknologi mampu membebaskannya dari pekerjaan [9]. Niat untuk menggunakan mengacu pada evaluasi kecenderungan pengguna terhadap produk tertentu dengan tujuan memfasilitasi tugas mereka. Minat menggunakan mengacu pada keadaan dimana seseorang berfokus pada hasil yang diinginkan daripada langkah-langkah yang terlibat dalam mencapainya [7]. Perasaan pengguna sangat dipengaruhi oleh tingkat kepuasan mereka terhadap sistem informasi. Ketidakpuasan pengguna terhadap suatu produk atau sistem dapat menimbulkan permasalahan mengenai kualitas produk atau sistem tersebut [10]. Segala sesuatu yang menampakkan nilai guna dari penggunaan sistem informasi disebut sebagai manfaat bersih atau net benefit.

Untuk mengetahui faktor-faktor yang berpotensi mempengaruhi penerimaan pengguna terhadap aplikasi DANA, diperlukan kajian lanjutan untuk menganalisis aspek-aspek yang mempengaruhi adopsi dan pemanfaatan aplikasi DANA. Penelitian ini menggunakan kerangka penelitian TAM (Technology Acceptance Model), yang awalnya dirancang oleh Davis pada tahun 1989, dan mengintegrasikannya dengan kerangka penelitian DeLone & McLean. Model TAM umumnya digunakan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan teknologi informasi oleh penggunanya. Technology Acceptance Model (TAM) adalah alat yang berguna untuk mengevaluasi aspek-aspek yang menentukan penerimaan suatu teknologi bagi penggunanya. Sementara itu, DeLone & McLean digunakan untuk menilai efektivitas sistem informasi.

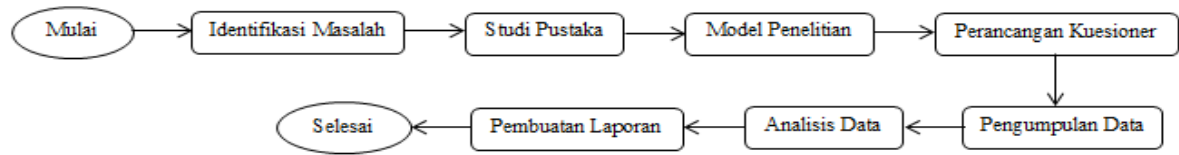
Pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Saidatul Magfiroh dan I Kadek Dwi Nuryana yang berjudul “Penerapan Metode TAM dan DeLone And McLean IS Succes untuk Mengevaluasi Keberhasilan Aplikasi Lazada”, temuan penelitian menunjukkan bahwa kedelapan jalur korelasi variabel dianggap signifikan dan diterima. Kesimpulan ini didasarkan pada nilai koefisien jalur dan t-statistik yang masing-masing melebihi 0,1 dan 1,96, sedangkan nilai p-value berada di bawah 0,07 [11]. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Nurhalimah dan Ani Heni Hermaliani berjudul “Analisis Penerimaan dan Penggunaan Teknologi Google Classroom Sebagai Media Pembelajaran Menggunakan Technology Acceptance Model dan DeLone McLean” mengungkapkan bahwa dari 13 hipotesis yang diuji, 2 hipotesis tidak signifikan dan 11 hipotesis signifikan. Dengan demikian, dalam mendukung proses pembelajaran menggunakan Google Classroom dapat diterima dan bermanfaat [12]. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Romlah Novianti dan Wira Bharata berjudul “Elaborasi Model Technology Acceptance Model (TAM) dan DeLone McLean Untuk Mengukur Faktor Penggunaan ShopeePay”, temuannya menunjukkan adanya korelasi yang jelas dan bermakna antara kemudahan penggunaan dan minat penggunaan serta kepuasan pengguna, dan dampaknya terhadap manfaat bersih [13]. Kajian yang dilakukan oleh Riri Nurul Fahira, Mutiara Andayani Komara, dan Yusuf Muhyidin berjudul “Analisis Minat Pengguna Dompet Digital OVO Menggunakan Technology Acceptance Model (TAM)”. Mengatakan dari pengujian tujuh hipotesis, hanya tiga hipotesis diterima sedangkan empat hipotesis lainnya ditolak [14]. Kajian yang dilakukan oleh Nurafifah Handayani dan Lusa Indah Prahartiwi berjudul “Analisis Penerimaan Teknologi E-wallet GoPay dengan Technology Acceptance Model (TAM)”. Menyatakan seluruh hipotesis memiliki pengaruh signifikan terhadap penerimaan teknologi [15].

Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis lebih mendalam mengenai penerimaan pengguna e-wallet DANA dengan mengintegrasikan model Technology Acceptance Model (TAM) dan model DeLone McLean untuk mendapatkan wawasan yang lebih komprehensif dalam menjelajahi faktor-faktor spesifik yang mempengaruhi persepsi atau penerimaan e-wallet DANA di Kota Pekanbaru. Hasil penelitian diharapkan dapat bermanfaat bagi pemangku kepentingan di masa depan yang membutuhkan serta untuk meningkatkan platform mereka berdasarkan umpan balik pengguna. Selain itu, temuan penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi berharga dan bahan perbandingan bagi peneliti selanjutnya di bidang yang sama.

2. METODOLOGI PENELITIAN

2.1 Tahapan Penelitian

Untuk mencapai tujuan penelitian, metode penelitian kuantitatif digunakan di dalam penelitian ini. Penelitian kuantitatif, merupakan suatu metode yang mengkaji hubungan, sebab, akibat, dan dampak suatu variabel terhadap variabel lain [16]. Berikut merupakan gambaran tahapan dalam melakukan penelitian, dimulai dari identifikasi masalah hingga pembuatan laporan. Tahapan penelitian ini ditunjukkan pada Gambar 1.



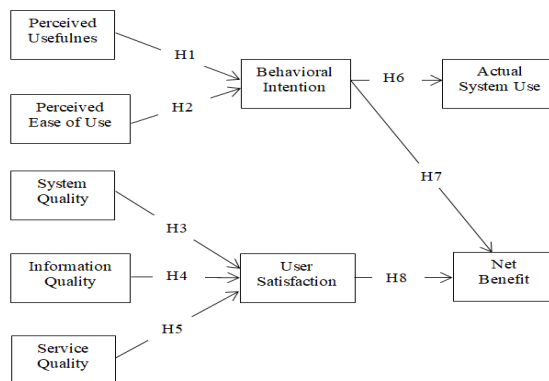
Gambar 1. Tahapan Penelitian

Berdasarkan Gambar 1, berikut adalah penjelasan dari masing-masing tahapan-tahapan yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu:

- a. Identifikasi Masalah
Identifikasi masalah merupakan langkah awal dalam suatu penelitian atau juga bisa dikatakan sebagai upaya pengenalan masalah untuk dikaji. Identifikasi masalah dilakukan melalui observasi dan wawancara terhadap pengguna aplikasi DANA guna mengetahui permasalahan-permasalahan yang terjadi pada aplikasi DANA serta fakta-fakta yang terjadi di lapangan.
- b. Studi Pustaka
Mempelajari berbagai referensi seperti buku atau penelitian terdahulu yang dapat digunakan untuk menghasilkan landasan teori terkait masalah yang diteliti.
- c. Model Penelitian
Model penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah model Technology Acceptance Model (TAM) untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan teknologi informasi oleh penggunanya dan model DeLone & McLean untuk menilai efektivitas sistem informasi dari sisi penerimaan pengguna.
- d. Perancangan Kuesioner
Perancangan kuesioner merupakan tahapan dalam proses pembuatan kuesioner yang nantinya akan digunakan untuk proses pengumpulan data.
- e. Pengumpulan Data
Pengumpulan data merupakan tahapan mengumpulkan informasi sebagai bahan untuk menganalisis informasi agar dapat menjawab permasalahan yang ada pada penelitian.
- f. Analisis Data
Analisis data merupakan tahapan mengolah data menjadi sebuah informasi yang berguna untuk mendukung keputusan yang nantinya digunakan untuk menarik kesimpulan dari penelitian.
- g. Pembuatan Laporan
Pembuatan laporan merupakan tahapan akhir yang dilakukan dalam penulisan hasil penelitian.

2.2 Model Konseptual Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode Technology Acceptance Model (TAM), yang dikembangkan oleh [17] dan selanjutnya ditransformasi oleh [16]. Technology Acceptance Model (TAM) adalah kerangka kerja yang digunakan untuk menilai adopsi suatu teknologi dengan memprediksi perilaku pengguna. Penelitian ini mencakup empat variabel: persepsi kegunaan, persepsi kemudahan penggunaan, niat perilaku untuk menggunakan, dan penggunaan sistem aktual. Kegunaan yang dirasakan mengacu pada keyakinan individu mengenai sejauh mana pemanfaatan teknologi akan meningkatkan kinerja mereka. Persepsi kemudahan penggunaan mengacu pada sejauh mana pengguna percaya bahwa suatu teknologi dapat dengan mudah digunakan, dan pada saat yang sama mengakui kemungkinan menghadapi masalah terkait sistem. Niat perilaku untuk menggunakan mengacu pada sejauh mana pengguna cenderung untuk memanfaatkan teknologi tertentu. Sementara itu, penggunaan sistem nyata mengacu pada keadaan penggunaan teknologi oleh pengguna saat ini. Sedangkan model Delone Mclean digunakan untuk menilai efektivitas suatu sistem. Model ini memiliki lima variabel: kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih. Model konseptual penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 2 di bawah ini:



Gambar 2. Model Konseptual Penelitian



Berdasarkan model konseptual penelitian pada Gambar 2 diatas terdapat delapan hipotesis penelitian yaitu:

- a. H1 : Perceived Usefulnes berpengaruh positif dan signifikan terhadap Behavioral Intention
- b. H2 : Perceived Ease of Use berpengaruh positif dan signifikan terhadap Behavioral Intention
- c. H3 : System Quality berpengaruh positif dan signifikan terhadap User Satisfaction
- d. H4 : Information Quality berpengaruh positif dan signifikan terhadap User Satisfaction
- e. H5 : Service Quality berpengaruh positif dan signifikan terhadap User Satisfaction
- f. H6 : Behavioral Intention berpengaruh positif dan signifikan terhadap Actual System Use
- g. H7 : Behavioral Intention berpengaruh positif dan signifikan terhadap Net Benefit
- h. H8 : User Satisfaction berpengaruh positif dan signifikan terhadap Net Benefit

2.3 Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi mengacu pada kumpulan keseluruhan individu atau objek yang sedang dipelajari atau dianalisis dalam suatu proyek penelitian. Populasi dapat didefinisikan sebagai sekelompok individu tertentu dengan atribut dan karakteristik berbeda yang dianalisis peneliti pada subjek penelitiannya [18]. Populasi penelitian terdiri dari seluruh pengguna aplikasi DANA yang berdomisili di Kota Pekanbaru. Sampel mewakili sebagian dari keseluruhan populasi penelitian. Metodologi pengambilan sampel adalah strategi yang digunakan peneliti untuk menjamin tepat kuantitas dan ukuran sampel sebagai sumber data penelitian, sehingga diperoleh sampel yang mewakili populasi secara akurat. Jenis penelitian yang digunakan yaitu, probability sampling dengan teknik simple random sampling. Untuk menghitung jumlah sampel minimum, digunakan rumus Lemeshow, yang menghasilkan jumlah sampel minimum sebesar 96 responden. Namun penelitian ini melibatkan responden sebanyak 100 responden.

2.4 Pengumpulan Data

Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner. Metode kuesioner merupakan strategi pengumpulan data tidak langsung dimana peneliti memberikan serangkaian pertanyaan kepada responden yang harus mereka jawab berdasarkan sudut pandang dan preferensi individu. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan mode kuesioner, memanfaatkan google form sebagai platform untuk menghasilkan dan menyebarkan kuesioner. Pilihan ini diambil karena kemampuan aplikasi dalam mengefektifkan dan mempercepat proses pendistribusian kuesioner, selaras dengan karakteristik responden yang diinginkan untuk penelitian ini. Metode penyebaran kuesioner bersifat tertutup, artinya responden hanya dapat memilih jawaban dari pernyataan yang disediakan oleh peneliti. Penelitian ini menggunakan empat poin skala likert dalam mengukur instrumen penelitian.

2.5 Teknik Analisis Data

Setelah semua data dikumpulkan, tugas selanjutnya adalah meneliti dan mengevaluasi data. Data yang terkumpul akan menjalani pengolahan awal di Microsoft excel sebelum diolah lebih lanjut menggunakan SmartPLS 4.0. Langkah awal dalam pengolahan data melibatkan penilaian outer model. Outer model menjelaskan hubungan antara indikator dan variabel laten [19]. Pengukuran outer model, meliputi uji validitas dan uji reliabilitas [19]. Setelah melakukan pengukuran outer model, dilanjutkan dengan pengukuran inner model. Pengukuran inner model akan menilai hubungan antara komponen laten yang satu dengan komponen laten lainnya [20]. Terakhir, dilakukan pengujian hipotesis dengan menggunakan teknik bootstrapping. Tingkat signifikansi yang dipilih adalah 0,05.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Data Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, maka di dapat profil responden pengguna e-wallet DANA berdasarkan jenis kelamin, usia, pekerjaan, serta lama penggunaan sebagai berikut:

Tabel 1. Profil Responden Pengguna E-Wallet DANA

Karakteristik	Keterangan	Jumlah Responden	Persentase
Jenis Kelamin	Laki-laki	22	22%
	Perempuan	78	78%
	Total	100	100%
Usia	< 17 Tahun	5	5%
	17-20 Tahun	31	31%
	21-25Tahun	46	46%
	> 25 Tahun	18	18%
	Total	100	100%
Pekerjaan	Pelajar/Mahasiswa	60	60%
	Karyawan Swasta	22	22%

Karakteristik	Keterangan	Jumlah Responden	Persentase
Lama Penggunaan	Lain-lain	18	18%
	Total	100	100%
	< 6 Bulan	7	7%
	6-12 Bulan	26	26%
	1-2 Tahun	32	32%
	>2 Tahun	35	35%
	Total	100	100%

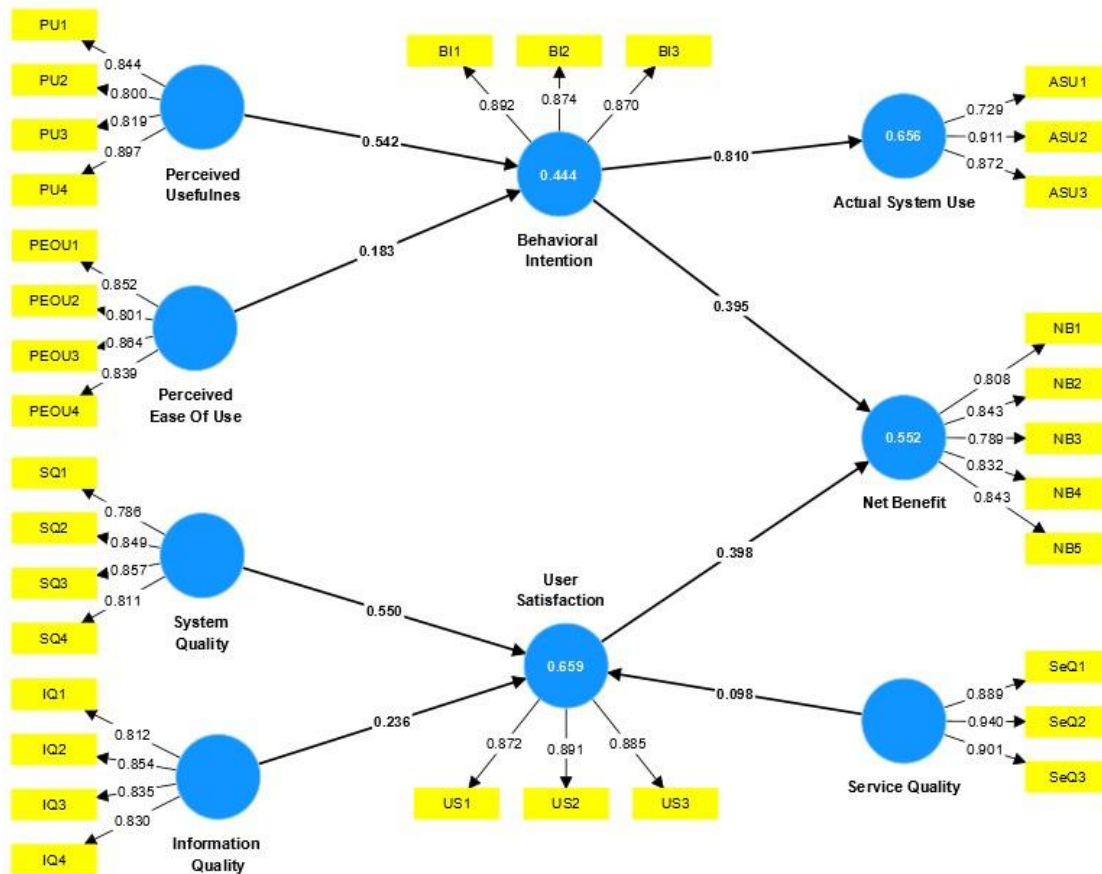
Berdasarkan profil responden pada Tabel 1, terlihat bahwa sebagian besar pengguna aplikasi DANA adalah perempuan, dengan jumlah sebanyak 78 responden atau 78%. Mayoritas pengguna berada dalam rentang usia 21 hingga 25 tahun, dengan jumlah 46 responden atau 46%. Mayoritas dari mereka bekerja sebagai pelajar atau mahasiswa, yakni sebanyak 60 responden atau 60%. Sedangkan untuk lama penggunaan aplikasi DANA, sebagian besar pengguna telah menggunakan aplikasi tersebut selama lebih dari 2 tahun, sebanyak 35 responden atau 35%.

3.2 Outer Model

Analisis model pengukuran (outer model) diawali dengan tahap menguji validitas konstruk, yang meliputi penilaian validitas konvergen (convergent validity) melalui nilai loading factor dan nilai AVE. Validitas diskriminan (discriminant validity) ditunjukkan dengan menguji nilai cross loading. Selanjutnya demonstrasi uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan nilai reliabilitas cronbach's alpha dan composite reliability.

3.2.1 Convergent Validity

Ukuran validitas konvergen dapat ditentukan dengan memeriksa nilai loading factor dan AVE. Loading factor digunakan untuk menunjukkan derajat hubungan antara indikator dan variabel laten. Suatu loading factor dianggap baik jika nilai setiap indikator $\geq 0,7$ menunjukkan bahwa indikator valid dan dapat mengukur variabel yang terkandung di dalamnya [21].



Gambar 3. Output Loading Factor

Berdasarkan perhitungan yang ditunjukkan pada Gambar 3, nilai loading factor untuk semua indikator variabel (persepsi kegunaan, persepsi kemudahan penggunaan, kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, niat penggunaan, penggunaan sistem actual, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih) adalah $\geq 0,7$. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh indikator pada masing-masing variabel dianggap valid.

Tabel 2. Output nilai AVE

Variabel	AVE	Keterangan
Perceived Usefulnes	0.707	Valid
Perceived Ease of Use	0.704	Valid
Behavioral Intention	0.772	Valid
Actual System Use	0.707	Valid
System Quality	0.682	Valid
Information Quality	0.694	Valid
Service Quality	0.829	Valid
User Satisfaction	0.779	Valid
Net Benefit	0.678	Valid

Faktor inflasi varians rata-rata (AVE) mengukur tingkat keragaman atau varians dalam indikator-indikator yang dimiliki oleh variabel laten. Variabel laten dianggap valid jika nilai AVE lebih besar atau sama dengan 0,5 [21]. Pada Tabel 2 terlihat bahwa semua variabel valid karena memiliki nilai rata-rata di atas 0,5.

3.2.2 Discriminant Validity

Cross loading dilakukan untuk menilai hubungan antara indikator suatu variabel laten dengan indikator variabel laten lainnya. Indikator variabel laten dapat menunjukkan ukuran bloknya jika memenuhi kriteria memiliki nilai lebih besar dibandingkan variabel laten lainnya [22].

Tabel 3. Output nilai Cross Loading

	PU	PEOU	BI	ASU	SQ	IQ	SeQ	US	NB
PU1	0.844	0.605	0.535	0.415	0.625	0.508	0.379	0.561	0.505
PU2	0.800	0.494	0.508	0.378	0.553	0.522	0.350	0.520	0.599
PU3	0.819	0.398	0.515	0.552	0.626	0.572	0.421	0.451	0.509
PU4	0.897	0.491	0.619	0.550	0.688	0.546	0.418	0.577	0.545
PEOU1	0.434	0.852	0.346	0.215	0.487	0.458	0.246	0.430	0.508
PEOU2	0.384	0.801	0.331	0.308	0.500	0.457	0.205	0.349	0.477
PEOU3	0.563	0.864	0.445	0.326	0.592	0.524	0.328	0.578	0.615
PEOU4	0.554	0.839	0.514	0.489	0.571	0.573	0.386	0.507	0.545
BI1	0.617	0.413	0.892	0.773	0.619	0.586	0.519	0.643	0.547
BI2	0.597	0.533	0.874	0.670	0.565	0.576	0.473	0.621	0.667
BI3	0.496	0.375	0.870	0.693	0.629	0.638	0.602	0.733	0.620
ASU1	0.390	0.367	0.520	0.729	0.423	0.596	0.510	0.439	0.541
ASU2	0.559	0.400	0.805	0.911	0.596	0.606	0.556	0.632	0.597
ASU3	0.460	0.290	0.680	0.872	0.464	0.537	0.429	0.519	0.446
SQ1	0.554	0.458	0.563	0.609	0.786	0.619	0.587	0.596	0.402
SQ2	0.583	0.422	0.610	0.460	0.849	0.591	0.544	0.687	0.532
SQ3	0.651	0.618	0.604	0.496	0.857	0.626	0.578	0.677	0.578
SQ4	0.666	0.645	0.490	0.415	0.811	0.628	0.400	0.640	0.587
IQ1	0.572	0.494	0.612	0.649	0.650	0.812	0.567	0.606	0.578
IQ2	0.551	0.438	0.536	0.537	0.589	0.854	0.493	0.586	0.434
IQ3	0.504	0.388	0.560	0.594	0.597	0.835	0.612	0.522	0.465
IQ4	0.494	0.681	0.561	0.497	0.638	0.830	0.489	0.635	0.633
SeQ1	0.374	0.308	0.523	0.553	0.538	0.613	0.889	0.547	0.445
SeQ2	0.434	0.340	0.546	0.526	0.595	0.555	0.940	0.552	0.515
SeQ3	0.467	0.339	0.578	0.529	0.609	0.597	0.901	0.542	0.555
US1	0.576	0.469	0.660	0.591	0.709	0.629	0.623	0.872	0.627
US2	0.524	0.536	0.634	0.531	0.676	0.615	0.458	0.891	0.611
US3	0.563	0.502	0.706	0.568	0.700	0.630	0.506	0.885	0.605
NB1	0.489	0.431	0.647	0.572	0.512	0.556	0.495	0.578	0.808
NB2	0.541	0.592	0.613	0.526	0.542	0.511	0.418	0.614	0.843
NB3	0.465	0.450	0.533	0.592	0.559	0.588	0.490	0.531	0.789
NB4	0.544	0.588	0.540	0.417	0.502	0.483	0.422	0.555	0.832
NB5	0.596	0.598	0.516	0.459	0.511	0.494	0.459	0.581	0.843

Pada Tabel 3 terlihat bahwa hubungan antara indikator suatu variabel laten dengan indikator variabel laten lainnya memiliki nilai lebih besar, sehingga tiap-tiap indikator dinyatakan sudah memenuhi nilai discriminant validity.

3.2.3 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dapat dilihat dari nilai cronbach's alpha dan nilai composite reliability. Hasil pengujian reliabilitas dapat dilihat pada Tabel 4 berikut ini:

Tabel 4. Output Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's alpha	Composite reliability
Perceived Usefulness	0.861	0.906
Perceived Ease of Use	0.862	0.905
Behavioral Intention	0.852	0.910
Actual System Use	0.792	0.878
System Quality	0.844	0.896
Information Quality	0.853	0.901
Service Quality	0.896	0.936
User Satisfaction	0.858	0.914
Net Benefit	0.881	0.913

Tabel 4 menunjukkan nilai cronbach's alpha dan composite reliability pada variabel penelitian berada diatas 0,7. Suatu variabel dianggap reliabel jika nilai cronbach's alpha dan composite reliability-nya melebihi ambang batas 0,7 [22].

3.3 Inner Model

Inner model, juga dikenal sebagai model struktural, adalah model yang membangun hubungan antar variabel. Evaluasi inner model melibatkan pengukuran koefisien jalur (path coefficients) untuk melihat kekuatan dan arah hubungan antar variabel serta pengujian signifikansi statistik dari koefisien tersebut.

3.3.1 R-Square

Nilai R-Square digunakan untuk mengukur derajat korelasi antar variabel laten. Nilai R-Square dapat dikategorikan kuat sebesar 0.75, sedang 0,50, dan lemah sebesar 0,25 [23].

Tabel 5. Output nilai R-Square

	R-Square
Behavioral Intention	0.444
Actual System Use	0.656
User Satisfaction	0.659
Net Benefit	0.552

Hasil R-Square pada Tabel 5 diatas, didapati bahwa variabel actual system use dan user satisfaction memiliki nilai yang kuat. Sementara itu, variabel behavioral intention dan net benefit memiliki nilai yang moderat.

3.3.2 Path Coefficients

Koefisien jalur dibatasi dalam rentang -1 hingga +1. Jika nilai koefisien jalur mendekati +1 maka menunjukkan bahwa koefisien jalur terhadap konstruk mempunyai pengaruh yang positif. Jika nilai koefisien jalur mendekati -1, berarti koefisien jalur terhadap konstruk mempunyai dampak yang merugikan [24].

Tabel 6. Output nilai Path Coefficients

	Path Coefficients
PU-BI	0.542
PEOU-BI	0.183
SQ-US	0.550
IQ-US	0.236
SeQ-US	0.098
BI-ASU	0.810
BI-NB	0.395
US-NB	0.398

Hasil pengujian pada Tabel 6 di atas menunjukkan bahwa semua variabel bernilai positif karena semua nilai path coefficients mendekati satu.

3.3.3 Uji T-Statistic

Uji T-statistik dilakukan dengan menggunakan metode bootstrapping untuk menguji hipotesis. Uji yang dilakukan adalah uji dua sisi dengan tingkat signifikansi 5%. Hipotesis penelitian dianggap signifikan jika nilai T-statistik melebihi nilai T-table (1,96) dan P-value kurang dari 0,05 [25]. Hasil tes ditampilkan pada Tabel 7 di bawah ini:

Tabel 7. Output nilai T-Statistik

	T-Statistic	P-Values	Keterangan
PU-BI	6.099	0.000	Diterima
PEOU-BI	2.224	0.026	Diterima
SQ-US	6.545	0.000	Diterima
IQ-US	3.068	0.002	Diterima
SeQ-US	1.218	0.223	Ditolak
BI-ASU	21.918	0.000	Diterima
BI-NB	3.825	0.000	Diterima
US-NB	3.412	0.001	Diterima

Berdasarkan pada Tabel 7 di atas dapat diketahui bahwa terdapat satu jalur yang ditolak karena tidak memenuhi persyaratan pengujian T-statistik sedangkan tujuh jalur lainnya diterima dan memenuhi persyaratan pengujian T-statistik.

3.4 Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis pada Tabel 7 di atas terlihat bahwa variabel service quality memiliki nilai T-statistik $< 1,96$ dan nilai P-value $> 0,05$ sehingga, hasil penelitian ini menyatakan bahwa dari 8 hipotesis yang ada, 1 di antaranya tidak dapat diterima atau ditolak. Penjelasan lebih lanjut dapat dilihat sebagai berikut:

a. Hipotesis 1: Pengaruh Perceived Usefulness terhadap Behavioral Intention

Temuan uji hipotesis H1 mengungkapkan adanya hubungan signifikan dan positif antara persepsi kegunaan dan niat berperilaku. Hal ini di dukung oleh koefisien jalur yang mempunyai nilai positif sebesar 0,542, serta nilai T-statistik sebesar 6,099 dan nilai P-value sebesar 0,000. Menurut responden dalam penelitian ini, e-wallet DANA dianggap sebagai aplikasi berharga yang dapat meningkatkan efisiensi, produktivitas, dan kinerja. Besarnya minat masyarakat dalam memanfaatkan e-wallet DANA dipengaruhi langsung oleh keunggulan yang ditawarkan sistem kepada penggunanya. Semakin banyak manfaat yang diberikan oleh sistem tersebut, maka semakin tinggi pula tingkat ketertarikan atau minat masyarakat dalam menggunakannya.

b. Hipotesis 2: Pengaruh Perceived Ease of Use terhadap Behavioral Intention

Temuan uji hipotesis H2 menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan dan positif antara persepsi kemudahan penggunaan dengan niat berperilaku. Hal ini di dukung oleh koefisien jalur yang mempunyai nilai positif sebesar 0,183, serta nilai T-statistik sebesar 2,244, dan P-value sebesar 0,026. Menurut responden penelitian ini, aplikasi e-wallet DANA ramah pengguna, mudah dipelajari, dan menyediakan fungsionalitas yang jelas dan mudah dipahami. Tingkat minat masyarakat dalam memanfaatkan e-wallet DANA tidak hanya ditentukan oleh keunggulan yang ditawarkan, namun juga kemudahan penggunaan sistemnya. Semakin user friendly suatu sistem maka semakin tinggi kecenderungan masyarakat untuk menggunakannya.

c. Hipotesis 3: Pengaruh System Quality terhadap User Satisfaction

Hasil uji hipotesis H3 mengungkapkan bahwa terdapat pengaruh positif yang kuat dan signifikan secara statistik antara kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna. Hal ini di dukung oleh koefisien jalur yang mempunyai nilai positif sebesar 0,550, serta nilai T-statistik sebesar 6,545 dan nilai P-value sebesar 0,000. Menurut responden dalam penelitian ini, e-wallet DANA merupakan aplikasi yang mengutamakan kualitas sistem dalam hal keandalan, daya tanggap, kemudahan penggunaan, dan keamanan. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas sistem mempunyai pengaruh langsung terhadap kepuasan pengguna, karena kepuasan pengguna dalam memakai e-wallet DANA dipengaruhi oleh kualitas sistem. Semakin tinggi kualitas sistem yang digunakan, semakin besar jumlah individu yang akan memanfaatkan sistem tersebut.

d. Hipotesis 4: Pengaruh Information Quality terhadap User Satisfaction

Temuan uji hipotesis H4 menunjukkan bahwa kualitas informasi berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pengguna. Hal ini di dukung oleh koefisien jalur yang bernilai positif sebesar 0,236 dan nilai T-statistik sebesar 3,068 serta nilai P-value 0,002. Menurut responden, e-wallet DANA merupakan aplikasi yang memenuhi kebutuhan informasi mereka pada sistem e-wallet DANA. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas informasi mempunyai pengaruh terhadap kesenangan pengguna. Tingkat kepuasan pengguna dalam menggunakan e-wallet DANA ditentukan oleh kualitas informasi yang diberikan oleh sistem. Semakin mudahnya mengakses informasi, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pengguna terhadap e-wallet DANA.

e. Hipotesis 5: Pengaruh Service Quality terhadap User Satisfaction

Hasil uji hipotesis H5 menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif antara kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini didukung oleh koefisien jalur yang bernilai positif sebesar 0,098 dan nilai T-statistik sebesar 1,218 serta nilai P-value sebesar 0,223. Berdasarkan penelitian, responden menyatakan ketidakpuasan terhadap kualitas layanan yang ditawarkan sistem e-wallet DANA. Meskipun data responden pada tabel 2 menunjukkan tingkat kualitas layanan yang tinggi, hal ini tidak signifikan secara statistik dalam kaitannya dengan kepuasan pengguna. Ketidakpuasan responden bermula dari buruknya kualitas layanan yang ditawarkan sistem e-wallet DANA sehingga menyebabkan menurunnya kepuasan pengguna. Hal ini dapat diatasi dengan meningkatkan layanan sistem terkait masukan/saran dan tanggapan/solusi terhadap permasalahan yang dihadapi pengguna.



- Hal ini akan memungkinkan pengguna untuk merasakan kepuasan layanan karena masalah terkait sistem mereka segera diatasi dan dapat segera diterapkan oleh pengguna.
- f. **Hipotesis 6: Pengaruh Behavioral Intention terhadap Actual System Use**
Temuan uji hipotesis H6 mengungkapkan pengaruh positif yang kuat dan signifikan secara statistik dari niat berperilaku terhadap penggunaan sistem aktual. Hal ini di dukung oleh koefisien jalur yang mempunyai nilai positif sebesar 0,810 dan nilai T-statistik sebesar 21,918 serta nilai P-value sebesar 0,000. Menurut responden, e-wallet DANA merupakan aplikasi yang mengedepankan fitur-fitur praktis yang dapat diterapkan di masa kini dan masa depan sehingga sering digunakan oleh pengguna. Oleh karena itu, keuntungan yang diberikan oleh sistem ini dapat memberikan insentif kepada konsumen untuk lebih sering menggunakannya.
- g. **Hipotesis 7: Pengaruh Behavioral Intention terhadap Net Benefit**
Hasil uji hipotesis H7 menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang cukup besar dan positif antara niat berperilaku dengan keuntungan bersih. Hal ini di dukung oleh koefisien jalur yang mempunyai nilai positif sebesar 0,395, serta nilai T-statistik sebesar 3,825 dan P-value sebesar 0,000. Menurut responden dalam penelitian ini, e-wallet DANA merupakan aplikasi yang secara cermat berfokus pada setiap elemen yang dipamerkan guna menawarkan keuntungan bagi pelanggannya. Selain itu, e-wallet DANA menawarkan insentif yang menggiurkan bagi pelanggannya. Untuk mendorong pengguna agar lebih sering menggunakan e-wallet DANA, hal ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi sistem, seperti peningkatan peringkat. Oleh karena itu, tingkat keterlibatan pengguna dengan sistem dapat berdampak langsung pada profitabilitas.
- h. **Hipotesis 8: Pengaruh User Satisfaction terhadap Net Benefit**
Temuan uji hipotesis H8 mengungkapkan hubungan signifikan dan positif antara kepuasan pengguna dan manfaat bersih. Hal ini di dukung dengan nilai koefisien jalur yang bernilai positif sebesar 0,398, serta nilai T-statistik sebesar 3,412 dan nilai P-value sebesar 0,001. Menurut responden, e-wallet DANA merupakan aplikasi yang menawarkan kemudahan dalam segala fitur yang tersedia. Kemudahan ini menarik perhatian pengguna dan mendorong mereka untuk mengeksplorasi dan memanfaatkan fitur-fitur yang disediakan. Hasilnya, pengguna merasa puas dan termotivasi untuk terus menggunakan sistem e wallet DANA.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis tentang faktor-faktor yang dapat mempengaruhi penerimaan pengguna e-wallet DANA, maka dapat disimpulkan bahwa penggunaan e-wallet DANA secara positif dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti persepsi manfaat, kemudahan penggunaan, minat penggunaan, penggunaan nyata, kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, kepuasan pengguna dan manfaat bersih. Dari delapan hipotesis yang diuji terdapat tujuh hipotesis diterima karena berpengaruh signifikan dengan nilai path coefficient diatas ambang batas 0,1 dan t-test diatas 1,96 yaitu perceived usefulness terhadap behavioral intention, perceived ease of use terhadap behavioral intention, behavioral intention terhadap actual system use, system quality terhadap user satisfaction, information quality terhadap user satisfaction, user satisfaction terhadap net benefit dan behavioral intention terhadap net benefit. Hubungan antara service quality terhadap user satisfaction dinyatakan ditolak karena berdasarkan hasil t-test pengujian ini berada dibawah ambang t-test yaitu 1.218. Responden tidak merasa puas terhadap kualitas layanan yang diberikan sistem e-wallet DANA sehingga dapat mengurangi kadar kepuasan pengguna. Meskipun ada satu hipotesis yang ditolak, keseluruhan penggunaan e-wallet DANA sebagai media transaksi dapat diterima dengan baik. Mayoritas pengguna di dominasi oleh perempuan sebanyak 78% dengan rentan usia 21 hingga 25 tahun sebanyak 46% dan berstatus sebagai pelajar atau mahasiswa sebanyak 60%. Sedangkan untuk lama penggunaan sebagian besar pengguna telah menggunakan selama lebih dari 2 tahun sebanyak 35%. Untuk riset berikutnya, disarankan untuk melakukan penelitian tambahan yang dapat mengumpulkan data dari ukuran sampel yang lebih luas dan mengeksplorasi variabel lain. Selain itu, dapat dilakukan penelitian untuk membandingkan pemahaman yang komprehensif mengenai kekurangan DANA dibandingkan dengan e-wallet lainnya.

REFERENCES

- [1] R. Adawiyah and N. R. Oktadini, "Analisis Komparasi User Experience Pada Aplikasi OVO dan DANA dengan Metode User Experience Questionnaire," *J. Inf. Syst. Res.*, vol. 5, no. 3, pp. 829–840, 2024, doi: 10.47065/josh.v5i3.5098.
- [2] R. A. Agustina and M. A. Gustalika, "Evaluasi User Experience Pada Aplikasi Linkaja Menggunakan Metode User Experience Questionnaire (UEQ)," *Bull. Inf. Technol.*, vol. 3, no. 4, pp. 323–331, 2022, doi: 10.47065/bit.v3i4.401.
- [3] D. Wahyuningsih and L. Nirawati, "Pengaruh Kemudahan dan Keamanan terhadap Loyalitas Pelanggan E-Wallet Aplikasi DANA," *J. Pendidik. Ekon.*, vol. 7, no. 3, pp. 435–445, 2022.
- [4] R. Novyantri and M. Setiawardani, "The Effect Of E-Service Quality On Customer Loyalty With Customer Satisfaction As A Mediat," *Int. J. Adm. Bus. Organ.*, vol. 2, no. 3, pp. 49–58, 2021.
- [5] I. P. Permatahati and A. R. A. Djamaris, "Perbandingan Loyalitas Pelanggan Pengguna Top 5 Aplikasi Dompot Digital (Shopee Pay, OVO, DANA, Go-Pay, dan Link Aja) (Studi Kasus Pada Pengguna di Jabodetabek)," *J. Entrep. Manag. Ind.*, vol. 4, no. 2, pp. 65–74, 2021, doi: 10.36782/jemi.v4i2.2200.
- [6] Y. Yessica and E. M. Sutanto, "Analisis pemilihan aplikasi pembayaran DANA," *J. Bus. Bank.*, vol. 10, no. 1, pp. 53–69, 2020, doi: 10.14414/jbb.v10i1.2139.



- [7] N. D. Abrilia and T. Sudarwanto, “Pengaruh Persepsi Kemudahan Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Menggunakan E-Wallet Pada Aplikasi Dana di Surabaya,” *J. Pendidik. Tata Niaga*, vol. 8, no. 3, pp. 1006–1012, 2020.
- [8] D. S. Pratiwi and I. K. D. Nuryana, “Analisis Tingkat Penerimaan dan Kepercayaan Pengguna Teknologi Terhadap Penggunaan Dompot Digital DANA,” *J. Emerg. Inf. Syst. Bus. Intell.*, vol. 02, no. 04, p. 2021, 2021.
- [9] A. W. Pratama and M. Ariyanti, “Pengaruh Kemudahan, Kemanfaatan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi KAI Access,” *e-Proceeding Manag.*, vol. 6, no. 3, pp. 5599–5610, 2019.
- [10] D. P. S. Ari and L. Hanum, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Website Djp Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Modifikasi E Govqual,” *Profit J. Adm. Binis*, vol. 15, no. 01, pp. 104–111, 2021, doi: 10.21776/ub.profit.2021.015.01.11.
- [11] S. Maghfiroh and I. K. D. Nuryana, “Penerapan Metode TAM dan DeLone And McLean IS Succes untuk Mengevaluasi Keberhasilan Aplikasi Lazada,” *JEISBI J. Emerg. Inf. Syst. Bus. Intell.*, vol. 3, no. 3, pp. 24–32, 2022.
- [12] Nurhalimah and E. H. Hermaliani, “Analisis Penerimaan dan Penggunaan Teknologi Google Classroom Sebagai Media Pembelajaran Menggunakan Technology Acceptance Model (TAM) Dan Delone-McLean,” *J. Sist. Inf. Akunt.*, vol. 3, no. 2, pp. 73–83, 2023, [Online]. Available: <http://jurnal.bsi.ac.id/index.php/jasika73>
- [13] R. Novianti and W. Bharata, “Elaborasi Model Technology Acceptance Model (TAM) dan DeLone & McLean Untuk Mengukur Faktor Penggunaan ShopeePay,” *Ekon. Keuangan, Investasi dan Syariah*, vol. 4, no. 2, pp. 382–389, 2022, doi: 10.47065/ekuitas.v4i2.2446.
- [14] R. N. Fahira, M. Andayani Komara, and Y. Muhyidin, “Analisis Minat Pengguna Dompot Digital Ovo Menggunakan Metode Technology Acceptance Model,” *J. Inform. Teknol. dan Sains*, vol. 4, no. 3, pp. 225–230, 2022, doi: 10.51401/jinteks.v4i3.1943.
- [15] N. Handayani and L. I. Prahartiwi, “Analisis Penerimaan Teknologi E-Wallet Gopay dengan Technology Acceptance Model (TAM),” *Indones. J. Inf. Syst.*, vol. 9, no. 1, pp. 47–59, 2019.
- [16] A. Christopher, A. Tirtana, and A. Aditya, “Analisis Tingkat Penerimaan Aplikasi Bca Mobile Di Kota Malang Menggunakan Metode Technology Acceptance Model (Tam),” *J. Teknoinfo*, vol. 16, no. 2, p. 452, 2022, doi: 10.33365/jti.v16i2.2045.
- [17] F. D. Davis, “Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology,” *MIS Q. Manag. Inf. Syst.*, vol. 13, no. 3, pp. 319–339, 1989, doi: 10.2307/249008.
- [18] W. N. Syahril and B. Rikumahu, “Penggunaan Technology Acceptance Model (Tam) Dalam Analisis Minat Perilaku Penggunaan E-Money Pada Mahasiswa Universitas Telkom,” *J. Mitra Manaj.*, vol. 3, no. 2, pp. 201–214, 2019, doi: 10.52160/ejmm.v3i2.201.
- [19] D. L. Trenggonowati and Kulsum, “Analisis Faktor Optimalisasi Golden Age Anak Usia Dini Studi Kasus Di Kota Cilegon,” *J. Ind. Serv.*, vol. 4, no. 1, pp. 48–56, 2018, doi: 10.36055/jiss.v4i1.4088.
- [20] M. Nashar and Taru, “Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Budaya Organisasi Terhadap Reputasi Perusahaan Dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Intervening,” *J. Appl. Bus. Adm.*, vol. 4, no. 2, pp. 156–162, 2020, doi: 10.30871/jaba.v4i2.2064.
- [21] V. Cassandra and D. Y. Bernanda, “Analisis Persepsi Pengguna Bank Digital dengan Model TAM & UTAUT2,” *J. Teknol. Dan Sist. Inf. Bisnis*, vol. 6, no. 1, pp. 151–161, 2024, doi: 10.47233/jteksis.v6i1.1111.
- [22] A. Salsabila, M. R. Munzir, T. K. Ahsyar, and Megawati, “Analisa Kepuasan Mahasiswa AMIK Mahaputra Riau Terhadap SISFO dengan Metode End User Computing Satisfaction,” *JURIKOM (Jurnal Ris. Komputer)*, vol. 9, no. 6, pp. 1910–1919, 2022, doi: 10.30865/jurikom.v9i6.5083.
- [23] K. Ardianto and N. Azizah, “Analisis Minat Penggunaan Dompot Digital Dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) Pada Pengguna di Kota Surabaya,” *J. Pengemb. Wiraswasta*, vol. 23, no. 1, pp. 13–26, 2021, doi: 10.33370/jpw.v23i1.511.
- [24] A. R. Aprilia and T. Santoso, “Pengaruh Perceived Ease Of Use, Perceived Usefulness dan Attitude Towards Using Terhadap Behavioral Intention To Use Pada Aplikasi OVO,” *AGORA*, vol. 8, no. 1, 2020.
- [25] F. Febrianti, T. K. Ahsyar, E. Saputra, M. R. Munzir, and Zarnelly, “Analisa Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Menggunakan Metode EUCS,” *J. Tek. Inform. dan Sist. Inf.*, vol. 10, no. 1, pp. 656–669, 2023, [Online]. Available: <http://repository.uin-suska.ac.id/64836/>