

## **PENGARUH E-TRUST DAN E-SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN APLIKASI DANA PADA KSPM GIBEI UNIMED 2024-2025**

**Nurul Wardani Lubisc<sup>1</sup>, Suci Ramadani<sup>2</sup>, Nadya Viska Harahap<sup>3</sup>, Jonathan Gerald<sup>4</sup>**

<sup>1,2,3,4</sup>Universitas Negeri Medan

[nurulwardani@unimed.ac.id](mailto:nurulwardani@unimed.ac.id)<sup>1</sup>, [sucirama124@gmail.com](mailto:sucirama124@gmail.com)<sup>2</sup>, [nadyaviskahhrp@gmail.com](mailto:nadyaviskahhrp@gmail.com)<sup>3</sup>,  
[jonatangerald11@gmail.com](mailto:jonatangerald11@gmail.com)<sup>4</sup>

**Abstract:** *The rapid growth of financial technology (fintech) in Indonesia has accelerated the adoption of digital wallets (e-wallets) as alternative payment systems. DANA is one of the most popular e-wallets, offering fast, secure, and user-friendly services. However, the intense competition among e-wallets requires companies to strengthen electronic trust (e-trust) and electronic service quality (e-service quality) to retain users. This study aims to analyze the effect of e-trust and e-service quality on the usage decision of the DANA application among members of KSPM GIBEI at Universitas Negeri Medan for the 2024–2025 period. The research employed a quantitative approach with a survey method using Likert-scale questionnaires distributed to 40 respondents, selected through saturated sampling. Data were analyzed using multiple linear regression with SPSS. The results indicate that, partially, e-trust has no significant effect on usage decisions, while e-service quality has a positive and significant effect. Simultaneously, both variables significantly influence usage decisions. These findings highlight that service quality is the dominant factor driving students' decision to use the DANA application, while e-trust still contributes when combined with service quality.*

**Keywords:** *E-Trust, E-Service Quality, Usage Decision, E-Wallet, DANA.*

**Abstrak:** Perkembangan teknologi finansial (fintech) di Indonesia telah mendorong adopsi dompet digital (e-wallet) sebagai alternatif sistem pembayaran. DANA menjadi salah satu e-wallet populer karena menawarkan layanan cepat, aman, dan mudah diakses. Namun, tingginya persaingan antar e-wallet menuntut perusahaan untuk memperkuat kepercayaan digital (e-trust) dan kualitas layanan elektronik (e-service quality) agar mampu mempertahankan pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh e-trust dan e-service quality terhadap keputusan penggunaan aplikasi DANA pada mahasiswa KSPM GIBEI Universitas Negeri Medan periode 2024–2025. Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan survei melalui kuesioner skala Likert terhadap 40 responden yang ditentukan dengan teknik sampling jenuh. Analisis data dilakukan dengan regresi linier berganda menggunakan SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial e-trust tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan, sedangkan e-service quality berpengaruh positif dan signifikan. Secara simultan, kedua variabel terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan aplikasi DANA. Temuan ini menegaskan bahwa kualitas layanan menjadi faktor dominan dalam mendorong keputusan mahasiswa menggunakan aplikasi DANA, sementara e-trust tetap memberikan kontribusi apabila dikombinasikan dengan kualitas layanan.

**Kata Kunci:** E-Trust, E-Service Quality, Keputusan Penggunaan, E-Wallet, DANA.

## **I. PENDAHULUAN**

Perkembangan teknologi informasi mendorong lahirnya layanan keuangan digital atau Financial Technology (Fintech) yang menawarkan kemudahan, efisiensi, dan keamanan. Salah satu inovasi fintech yang populer adalah dompet digital (e-wallet) dengan berbagai fitur seperti pembayaran QR Code, transfer, dan pembelian produk digital.

DANA menjadi salah satu e-wallet yang berkembang pesat di Indonesia karena menawarkan kemudahan, kecepatan, dan keamanan transaksi. Mahasiswa KSPM GIBEI UNIMED dipandang relevan sebagai objek penelitian mengingat aktivitas mereka yang erat dengan transaksi akademik dan simulasi pasar modal.

Namun, persaingan antar e-wallet sangat ketat. Data Bank Indonesia (2024) mencatat volume transaksi uang elektronik mencapai 1,84 miliar, meningkat 4,56% dari bulan sebelumnya, sehingga loyalitas pengguna menjadi kunci keberhasilan. Dua faktor yang dianggap penting adalah E-Trust dan E-Service Quality.

- a) E-Trust berkaitan dengan keyakinan pengguna pada keamanan, keandalan, dan integritas layanan. Survei We Are Social (2024) menunjukkan 77% pengguna internet Indonesia masih khawatir akan keamanan data pribadi pada aplikasi keuangan digital.
- b) E-Service Quality mencakup kecepatan transaksi, tampilan aplikasi, kejelasan informasi, dan layanan pelanggan. Aplikasi dengan layanan berkualitas akan lebih mampu mempertahankan pengguna.

Penelitian sebelumnya memberikan hasil berbeda. Ari (2024) menemukan e-trust dan e-service quality berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan mobile banking, sementara Devi et al. (2023) menyatakan e-trust tidak signifikan pada keputusan pembelian di TikTok Shop. Hal ini menunjukkan adanya research gap dalam konteks e-wallet.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini mengangkat judul: **“Pengaruh E-Trust dan E-Service Quality terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi DANA pada KSPM GIBEI UNIMED 2024–2025.”**

### **Identifikasi Masalah**

1. Tingginya kekhawatiran pengguna terhadap keamanan data pribadi dalam aplikasi digital dapat menghambat terbentuknya e-trust terhadap DANA.
2. Kualitas layanan elektronik menjadi faktor penting dalam mempertahankan pengguna di tengah persaingan ketat aplikasi e-wallet.

### **Batasan Masalah**

Penelitian ini dibatasi pada pengaruh e-trust dan e-service quality terhadap keputusan penggunaan aplikasi DANA, dengan objek mahasiswa KSPM GIBEI UNIMED periode 2024–2025.

### **Rumusan Masalah**

1. Apakah e-trust berpengaruh terhadap keputusan penggunaan aplikasi DANA?
2. Apakah e-service quality berpengaruh terhadap keputusan penggunaan aplikasi DANA?
3. Apakah e-trust dan e-service quality berpengaruh secara simultan terhadap keputusan penggunaan aplikasi DANA?

### **Tujuan Penelitian**

1. Menganalisis pengaruh e-trust terhadap keputusan penggunaan aplikasi DANA.
2. Menganalisis pengaruh e-service quality terhadap keputusan penggunaan aplikasi DANA.
3. Menganalisis pengaruh e-trust dan e-service quality secara simultan terhadap keputusan penggunaan aplikasi DANA.

## **II. TINJAUAN PUSTAKA**

### **E-Trust**

Kepercayaan elektronik (e-trust) didefinisikan sebagai keyakinan konsumen bahwa penyedia layanan digital mampu menjaga keamanan, keandalan, serta integritas sistem dalam setiap transaksi (Syahidah & Aransyah, 2023). Menurut Gefen et al. (2003), e-trust mencakup tiga dimensi utama: integritas (integrity), kompetensi (competence), dan benevolence (niat baik). Dalam konteks e-wallet seperti DANA, e-trust dapat dilihat dari keyakinan pengguna

terhadap keamanan data pribadi, transparansi informasi, serta jaminan bahwa aplikasi akan berfungsi sesuai janji. E-trust menjadi sangat penting karena transaksi digital dilakukan tanpa tatap muka (impersonal transaction), sehingga potensi keraguan atau risiko tinggi. Jika aplikasi gagal membangun kepercayaan, pengguna cenderung berpindah ke penyedia lain yang dianggap lebih aman (Wati et al., 2024).

### **E-Service Quality**

Kualitas layanan elektronik (e-service quality) adalah evaluasi konsumen terhadap seberapa baik layanan digital mampu memenuhi ekspektasi mereka (Zeithaml et al., 2018). E-service quality biasanya diukur melalui dimensi seperti:

1. Efficiency – kemudahan mengakses aplikasi dan menemukan informasi.
2. System Availability – keandalan sistem aplikasi untuk selalu dapat digunakan.
3. Fulfillment – kesesuaian layanan dengan apa yang dijanjikan.
4. Privacy/Security – jaminan keamanan dan perlindungan data.
5. Responsiveness & Compensation – kecepatan penanganan keluhan serta solusi yang diberikan.

Dalam konteks aplikasi DANA, e-service quality mencakup tampilan aplikasi yang user friendly, kecepatan transaksi, ketersediaan fitur pembayaran, hingga kecepatan customer service dalam menyelesaikan masalah pengguna.

### **Keputusan Penggunaan**

Keputusan penggunaan adalah tahap akhir dari proses pengambilan keputusan konsumen, ketika seseorang memilih untuk menggunakan produk atau jasa tertentu (Kotler & Keller, 2016). Menurut Schiffman & Kanuk (2010), keputusan konsumen dipengaruhi oleh faktor internal (persepsi, motivasi, pengalaman) maupun faktor eksternal (lingkungan sosial, teknologi, budaya). Dalam aplikasi e-wallet, keputusan penggunaan dipengaruhi oleh persepsi keamanan, kualitas layanan, kemudahan transaksi, dan kepercayaan pengguna terhadap penyedia layanan.

### **Perilaku Konsumen**

File yang kamu upload membahas perilaku konsumen. Menurut Solomon (2018), perilaku konsumen adalah studi tentang proses yang dilalui individu atau kelompok ketika memilih, membeli, menggunakan, dan membuang produk/jasa. Perilaku konsumen dalam konteks digital lebih kompleks karena dipengaruhi oleh faktor psikologis (trust, motivasi), sosial (pengaruh kelompok), serta teknologi (kemudahan aplikasi). Hal ini relevan dengan penelitian ini karena keputusan mahasiswa KSPM GIBEI UNIMED dalam menggunakan aplikasi DANA tidak hanya dipengaruhi oleh faktor ekonomi, tetapi juga aspek kepercayaan digital dan kualitas layanan aplikasi.

### **Technology Acceptance Model (TAM)**

TAM dikembangkan oleh Davis (1989) untuk menjelaskan penerimaan teknologi berdasarkan dua faktor utama:

1. Perceived Usefulness – keyakinan bahwa penggunaan teknologi meningkatkan kinerja.
2. Perceived Ease of Use – keyakinan bahwa teknologi mudah digunakan.
3. Dalam penelitian ini, e-trust dapat memengaruhi perceived usefulness karena tanpa adanya rasa aman, pengguna tidak akan melihat manfaat aplikasi. Sementara e-service quality berkaitan dengan perceived ease of use karena kualitas layanan menentukan kemudahan pengguna dalam mengoperasikan aplikasi

## **III. METODE PENELITIAN**

### **Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan pada KSPM GIBEI Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan 2024 – 2025, Jl. Williem Iskandar Pasar V, Kota Medan, Sumatera Utara. Sedangkan waktu penelitian dimulai dari September 2025 sampai waktu yang belum dapat ditentukan.

### **Jenis Penelitian**

Metode pada penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, menurut Sugiyono (2019) dalam (Nasution & Junaidi, 2024),. Hasilnya berupa kebenaran ilmiah yang merupakan kebenaran yang terbuka untuk terus diuji, dikritik bahkan direvisi. Penelitian ini bermaksud menjelaskan Pengaruh E-Trust dan E-Service Quality terhadap Keputusan Penggunaan.

## **Populasi dan Sampel**

### **1. Populasi**

Populasi adalah keseluruhan orang atau kasus atau objek, dimana hasil penelitian akan digeneralisasikan (Swarjana & Skm, 2022). Berdasarkan pengertian tersebut populasi target dalam penelitian ini adalah seluruh pengurus pada tahun kepengurusan 2024 dan 2025 di KSPM GIBEI Universitas Negeri Medan. Populasi terjangkau pada penelitian ini adalah pengurus KSPM GIBEI Universitas Negeri Medan yang sudah menggunakan aplikasi DANA. Jumlah keseluruhan pengurus pada tahun kepengurusan 2024 dan 2025 yang sudah menggunakan aplikasi DANA sejumlah 40 orang.

### **2. Sampel**

Sampel adalah bagian terpilih dari populasi yang diseleksi melalui metode sampling dalam sebuah penelitian (Swarjana & Skm, 2022). Sampel dalam penelitian ini adalah Pengurus KSPM GIBEI Universitas Negeri Medan 2024 – 2025 yang menggunakan aplikasi DANA. Teknik pengambilan subjek dilakukan dengan cara *Sampling Jenuh*.

Menurut (Sugiyono, 2013) mengatakan bahwa *sampling jenuh* adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi relatif kecil, kurang dari 30 orang, atau penelitian yang ingin membuat generalisasi dengan kesalahan yang sangat kecil. Istilah lain sampel jenuh adalah sensus, dimana semua anggota populasi dijadikan sampel. Maka dalam penelitian ini sampel terdiri dari seluruh pengurus KSPM GIBEI Universitas Negeri Medan 2024 – 2025 dengan jumlah 40 responden yang memenuhi kriteria inklusi.

## **Variabel Penelitian**

### **Variabel Independen (X):**

1. E-Trust (X1): Kepercayaan pelanggan terhadap transaksi online, diukur dengan kemampuan, niat baik, dan integritas keamanan.
2. E-Service Quality (X2): Kualitas layanan platform digital, diukur dengan pemenuhan, privasi, dan efisiensi.
3. Variabel Dependen (Y): Keputusan Penggunaan: Proses pengambilan keputusan pengguna aplikasi, diukur melalui pengenalan masalah, pencarian informasi, evaluasi alternatif, dan pengambilan keputusan.

### **Desain Penelitian**

Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif survei dengan kuesioner sebagai alat pengumpulan data. Analisis dilakukan dengan regresi linier berganda untuk mengetahui pengaruh E-Trust dan E-Service Quality terhadap Keputusan Penggunaan aplikasi DANA.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Data dikumpulkan melalui kuesioner skala Likert 1–5. Setiap indikator variabel dijadikan item pertanyaan sehingga dapat diukur secara numerik.

### **Uji Instrumen**

1. Uji Validitas: Mengukur apakah pertanyaan kuesioner sesuai dengan variabel yang diukur menggunakan korelasi Product Moment.
2. Uji Reliabilitas: Mengukur konsistensi jawaban responden agar data dapat dipercaya.

### **Teknik Analisis Data**

#### **Uji Asumsi Klasik**

1. Normalitas: Data normal jika Sig. > 0,05.
2. Multikolinearitas: VIF < 10 berarti tidak ada korelasi antar variabel independen.
3. Heteroskedastisitas: Nilai Sig. > 0,05 berarti tidak ada perbedaan varians residual.

### **Regresi Linier Berganda**

#### **Uji Regresi Linier Berganda**

Analisis regresi linear berganda dilakukan untuk mengetahui apakah variabel *Independen* (Harga dan *Online Customer Review*) mempengaruhi variabel dependen (Keputusan Pembelian). Persamaan regresi linear berganda yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Keterangan:

Y = Keputusan Penggunaan

a = Konstanta

X1 = E-Trust

X2 = *E-Service Quality*

$\beta_1, \beta_2$  = Koefisien Regresi

e = Standar error

### Uji Hipotesis

- a) **Uji Parsial (t-test):** Menguji pengaruh tiap variabel independen terhadap dependen; H0 diterima jika Sig. > 0,05.
- b) **Uji Simultan (F-test):** Menguji pengaruh gabungan variabel independen; H0 diterima jika Sig. > 0,05

## IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

### Identifikasi Responden

Penelitian ini dilakukan kepada 40 responden dan dibagi kembali menjadi beberapa kategori yaitu:

### Identifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan data primer yang telah diolah, maka hasil persebaran responden berdasarkan jenis kelamin dalam penelitian ini sebagai berikut:

### Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

| Jenis Kelamin | Jumlah (Orang)  | Persentase  |
|---------------|-----------------|-------------|
| Perempuan     | 27 orang        | 67,5%       |
| Laki-laki     | 13 orang        | 32,5%       |
| <b>TOTAL</b>  | <b>40 orang</b> | <b>100%</b> |

Sumber: Hasil Penelitian (2025)

Berdasarkan data di atas dapat diketahui bahwa total responden sebanyak 40 orang, dengan penggolongan berdasarkan jenis kelamin menunjukkan bahwa responden **Perempuan** lebih mendominasi dengan persentase sebesar **67,5%** atau sebanyak **27 responden**, sedangkan responden **Laki-laki** sebanyak **32,5%** atau **13 responden** dari total keseluruhan responden.

### Identifikasi Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan data primer yang telah diolah, maka hasil persebaran responden berdasarkan usia dalam penelitian ini sebagai berikut:

### **Responden Berdasarkan Usia**

| Usia         | Jumlah (Orang)  | Persentase  |
|--------------|-----------------|-------------|
| 18–19 tahun  | 9 orang         | 22,5%       |
| 20–21 tahun  | 23 orang        | 57,5%       |
| 22 tahun     | 8 orang         | 20%         |
| <b>TOTAL</b> | <b>40 orang</b> | <b>100%</b> |

Sumber: Hasil Penelitian (2025)

Berdasarkan data di atas dapat diketahui bahwa total responden sebanyak 40 orang, dengan penggolongan berdasarkan usia menunjukkan bahwa kelompok usia **20–21 tahun** paling dominan yaitu sebanyak **23 responden (57,5%)**, kemudian usia **18–19 tahun** sebanyak **9 responden (22,5%)**, dan usia **22 tahun** sebanyak **8 responden (20%)**.

### **Identifikasi Responden Berdasarkan Divisi**

Berdasarkan data primer yang telah diolah, maka hasil persebaran responden berdasarkan divisi keanggotaan dalam KSPM GIBEI UNIMED adalah sebagai berikut:

### **Responden Berdasarkan Divisi**

| Divisi       | Jumlah (Orang)  | Persentase  |
|--------------|-----------------|-------------|
| Media        | 7 orang         | 17,5%       |
| Investasi    | 7 orang         | 17,5%       |
| Demisioner   | 4 orang         | 10%         |
| Presidium    | 4 orang         | 10%         |
| HRD          | 6 orang         | 15%         |
| Galeri       | 5 orang         | 12,5%       |
| Kegiatan     | 7 orang         | 17,5%       |
| <b>TOTAL</b> | <b>40 orang</b> | <b>100%</b> |

Sumber: Hasil Penelitian (2025)

Berdasarkan data di atas dapat diketahui bahwa total responden sebanyak 40 orang, dengan penggolongan berdasarkan divisi menunjukkan bahwa responden terbanyak berasal dari **Divisi Media, Investasi, dan Kegiatan** sebanyak **7 responden (17,5%)**.

## Uji Asumsi Klasik

### Uji Normalitas

Dalam asumsi klasik terdapat pengujian yang harus dilakukan, yaitu uji normalitas, uji heteroskedastisitas, dan uji multikolonieritas. Berikut hasil dari pengujian tersebut.

Uji satu sampel Kolmogorov-Smirnov adalah metode yang digunakan dalam uji normalitas ini pada tingkat signifikansi 0,05. Jika nilai  $p$  yang diperoleh dari pengujian ini melebihi 0,05, dapat diasumsikan bahwa data menunjukkan distribusi normal yang signifikan.

**Tabel 4.1**  
**Uji Normalitas Data**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

|                                  |                | Unstandardized Residual |
|----------------------------------|----------------|-------------------------|
| N                                |                | 40                      |
| Normal Parameters <sup>a,b</sup> | Mean           | .0000000                |
|                                  | Std. Deviation | 3.87753710              |
| Most Extreme Differences         | Absolute       | .133                    |
|                                  | Positive       | .133                    |
|                                  | Negative       | -.086                   |
| Test Statistic                   |                | .133                    |
| Asymp. Sig. (2-tailed)           |                | .074 <sup>c</sup>       |

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber : Kuesioner Yang Diolah SPSS (2025)

Pada hasil pengujian yang ditunjukkan tabel 4.1, dapat disimpulkan bahwasannya data yang diperoleh telah terdistribusi normal. Hal tersebut dikarenakan berdasarkan tabel output SPSS tersebut, diketahui bahwa nilai signifikansi Asymp.Sig. (2-tailed) sebesar  $0,074 > 0,05$ . Dengan demikian, asumsi atau persyaratan normalitas dalam model regresi udah terpenuhi.

### Uji Multikolinearitas

Multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah suatu model regresi terdapat korelasi antar variabel bebas (independent variable). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Tolerance mengukur variabel independen yang terpilih yang tidak dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Jadi, nilai tolerance yang rendah sama

dengan nilai VIF tinggi (karena  $VIF = 1/\text{tolerance}$ ). Nilai cutoff yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolonieritas adalah nilai toleransi sama dengan nilai  $VIF \geq 10$ .

**Tabel 4.2**  
**Uji Multikolonieritas**

Coefficients<sup>a</sup>

| Model        | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig. | Collinearity Statistics |       |
|--------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|-------------------------|-------|
|              | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      | Tolerance               | VIF   |
| 1 (Constant) | 6.681                       | 4.815      |                           | 1.387 | .174 |                         |       |
| E-TRUST      | .295                        | .263       | .218                      | 1.121 | .270 | .241                    | 4.151 |
| E-SERVICE    | .771                        | .243       | .617                      | 3.168 | .003 | .241                    | 4.151 |

a. Dependent Variable: KEPUTUSAN PENGGUNAAN

Sumber : Kuesioner Yang Diolah SPSS (2025)

Dari tabel 4.2 di atas menjelaskan bahwa data yang ada tidak terjadi gejala multikolinieritas antara masing-masing variabel independen yaitu dengan melihat nilai tolerance dan VIF. Karena data di atas menunjukkan bahwa masing-masing variabel independen memiliki nilai tolerance yaitu  $0,241 > 0,10$  dan nilai VIF sebesar  $4,151 < 10$ , maka dapat dinyatakan bahwa pada model regresi linier berganda tidak terdapat multikolonieritas dan dapat digunakan dalam penelitian ini.

#### Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain. Jika variance dari nilai residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain bersifat tetap, maka pengamatan disebut homoskedastisitas, namun jika variance dari nilai residual satu pengamatan ke pengamatan lain berbeda maka disebut heteroskedastisitas

**Tabel 4.3**  
**Uji Heteroskedastisitas**

| Coefficients <sup>a</sup> |                             |            |                           |        |      |
|---------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
| Model                     | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t      | Sig. |
|                           | B                           | Std. Error | Beta                      |        |      |
| 1 (Constant)              | 9.986                       | 2.797      |                           | 3.570  | .001 |
| E-TRUST                   | .115                        | .153       | .224                      | .755   | .455 |
| E-SERVICE                 | -.309                       | .141       | -.648                     | -2.187 | .035 |

a. Dependent Variable: Abs\_RES

Sumber : Kuesioner Yang Diolah SPSS (2025)

Berdasarkan tabel 4.3 diatas diketahui nilai signifikansi (Sig.) untuk variabel *E-Trust* ( $X_1$ ) adalah  $0.455 > 0,05$ . Sementara, nilai signifikansi (Sig.) untuk variabel *E-Service Quality* ( $X_2$ ) adalah  $0,035 < 0,05$ . Dalam hal ini, dapat disimpulkan bahwasannya variabel *E-Trust* ( $X_1$ ) tidak terjadi gejala heteroskedastisitas atau dapat dikatakan dengan homoskedastisitas. Namun, pada variabel *E-Service Quality* ( $X_2$ ) terjadi gejala heteroskedastisitas.

#### Analisis Regresi Linier Berganda

##### Uji Regresi Linier Berganda

Teknik analisis regresi linier berganda digunakan untuk menguji pengaruh dua atau lebih variabel bebas terhadap satu variabel terikat. Pengujian Hipotesis yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan metode regresi linier yang digunakan untuk memprediksi seberapa jauh perubahan nilai variabel dependen, bila variabel independen dirubah-ubah atau dinaik-turunkan.

**Tabel 4.4**  
**Uji Regresi Linier Berganda**

| Coefficients <sup>a</sup> |                             |            |                           |       |      |
|---------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| Model                     | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig. |
|                           | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      |
| 1 (Constant)              | 6.681                       | 4.815      |                           | 1.387 | .174 |
| E-TRUST                   | .295                        | .263       | .218                      | 1.121 | .270 |

|           |      |      |      |       |      |
|-----------|------|------|------|-------|------|
| E-SERVICE | .771 | .243 | .617 | 3.168 | .003 |
|-----------|------|------|------|-------|------|

a. Dependent Variable: KEPUTUSAN PENGGUNAAN

Sumber : Kuesioner Yang Diolah SPSS(2025)

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat nilai konstanta (nilai  $a$ ) sebesar 6.681 dan untuk *E-Trust* (nilai  $\beta_1 X_1$ ) sebesar 0.295, *E-Service Quality* (nilai  $\beta_2 X_2$ ) sebesar 0,771. Nilai Konstanta Keputusan Penggunaan (Y) sebesar 6.681 yang menyatakan jika variabel  $X_1$ ,  $X_2$  sama dengan nol yaitu *E-Trust*, *E-Service Quality* maka Keputusan Penggunaan adalah sebesar 6.681.

Koefisien  $X_1$  sebesar 0,295 berarti bahwa setiap terjadi peningkatan variabel  $X_1$  (*E-Trust*) maka Keputusan Penggunaan meningkat sebesar (0.295) atau sebaliknya setiap terjadi penurunan variabel  $X_1$  (*E-Trust*) maka Keputusan Penggunaan menurun sebanyak 0,295. Koefisien  $X_2$  sebesar 0,771 berarti bahwa setiap terjadi peningkatan variabel  $X_1$  (*E-Service Quality*) maka Keputusan Penggunaan meningkat sebesar (0.771) atau sebaliknya setiap terjadi penurunan variabel  $X_2$  (*E-Service Quality*) maka Keputusan Penggunaan menurun sebanyak 0,771.

Dari uraian di atas maka dapat disimpulkan bahwa *E-Trust* dan *E-Service Quality* berpengaruh terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi DANA Pada KSPM GIBEI Universitas Negeri Medan 2024-2025.

### Uji Hipotesis

#### Uji T (Parsial)

Uji T digunakan agar mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen (X) yaitu *E-Trust* dan *E-Service Quality* mempengaruhi Variabel Dependen (Y) yaitu Keputusan Penggunaan Aplikasi DANA Pada KSPM GIBEI Universitas Negeri Medan 2024 – 2025 yang diuji pada tingkat signifikansi 0,05. Pengaruh dapat dilihat dari nilai  $T_{hitung}$ , jika  $T_{hitung} > T_{tabel}$  maka terdapat pengaruh secara Parsial Variabel *E-Trust* dan *E-Service Quality* terhadap Keputusan Penggunaan. Angka  $T_{tabel}$  dihitung dengan Ketentuan yaitu taraf signifikan 95% dan alpha 5% serta derajat kebebasan (dk) dengan ketentuan  $n - k = 40 - 2 = 38$ . Dengan ketentuan tersebut diperoleh angka  $T_{tabel}$  sebesar 1.685. Kategorinya sebagai berikut:  
Jika Tingkat Signifikansi  $< 0,05$  atau  $T_{hitung} > T_{tabel}$  maka  $H_a$  Diterima.

Jika Tingkat Signifikansi  $> 0,05$  atau  $T_{hitung} < T_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima.

**Berikut Hasil Uji t dalam Penelitian ini :**

**Tabel 4.5**  
**Uji T (Parsial)**  
Coefficients<sup>a</sup>

| Model        | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig. |
|--------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
|              | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      |
| 1 (Constant) | 6.681                       | 4.815      |                           | 1.387 | .174 |
| E-TRUST      | .295                        | .263       | .218                      | 1.121 | .270 |
| E-SERVICE    | .771                        | .243       | .617                      | 3.168 | .003 |

a. Dependent Variable: KEPUTUSAN PENGGUNAAN

Sumber : Kuesioner Yang Diolah SPSS (2025)

Berdasarkan tabel diperoleh hasil sebagai berikut:

Pengaruh X1 Terhadap Y

Variabel Harga memiliki  $T_{hitung} > T_{tabel}$ , yaitu  $1.121 < 1.685$  dan taraf signifikan  $0,270 >$  dari  $0,05$ . Hal tersebut dapat disimpulkan secara parsial dan secara signifikan *E-Trust* tidak berpengaruh positif terhadap Keputusan Penggunaan maka  $H_1$  ditolak.

Pengaruh X2 Terhadap Y

Variabel Harga memiliki  $T_{hitung} > T_{tabel}$ , yaitu  $3.168 > 1.685$  dan taraf signifikan  $0,003 <$  dari  $0,05$ . Hal tersebut dapat disimpulkan secara parsial dan secara signifikan *E-Service Quality* berpengaruh positif terhadap Keputusan Penggunaan maka  $H_2$  diterima.

Uji F (Simultan)

Uji F Simultan diuji agar mengetahui pengaruh semua variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen yang di uji pada tingkat signifikan  $0,05$  dengan dasar pengambilan keputusan  $F_{hitung} > F_{tabel}$  dengan kategori sebagai berikut:

Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima

Jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.

$F_{tabel}$  diperoleh dari  $Df_1 = K - 1$  dan  $Df_2 = n - k$ , dimana  $n$  itu jumlah responden dan  $k$  yaitu jumlah variabel penelitian maka  $df_1 = 3 - 1 = 2$  dan  $df_2 = 40 - 3 = 37$  dan didapat nilai sebesar (3,25). Hasil dari Uji F dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.6**  
**Uji F (Simultan)**

ANOVA<sup>a</sup>

| Model        | Sum of Squares | df | Mean Square | F      | Sig.              |
|--------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| 1 Regression | 1150.024       | 2  | 575.012     | 36.283 | .000 <sup>b</sup> |
| Residual     | 586.376        | 37 | 15.848      |        |                   |
| Total        | 1736.400       | 39 |             |        |                   |

a. Dependent Variable: KEPUTUSAN PENGGUNAAN

b. Predictors: (Constant), E-SERVICE, E-TRUST

Sumber : Kuesioner Yang Diolah SPSS(2025)

Berdasarkan tabel diatas diperoleh nilai  $F_{hitung}$  sebesar 36,283 lebih besar dari pada  $F_{tabel}$  sebesar 3,25 dan dengan signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Karena  $F_{hitung} > F_{tabel}$  yang berarti bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwasannya *E-Trust* dan *E-Service Quality* secara bersama-sama berpengaruh terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi DANA Pada KSPM GIBEI Universitas Negeri Medan 2024 – 2025.

## **Pembahasan**

### **1. Pengaruh E-Trust terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi DANA**

E-Trust memiliki arah pengaruh positif dengan koefisien regresi 0,295, artinya semakin tinggi kepercayaan mahasiswa terhadap keamanan, keandalan, dan integritas aplikasi DANA, maka semakin tinggi pula kecenderungan untuk menggunakannya. Namun, hasil uji  $t$  menunjukkan nilai  $t$  hitung (1,121) <  $t$  tabel (1,685) dengan signifikansi  $0,270 > 0,05$ , sehingga pengaruh tersebut tidak signifikan. Hal ini menandakan bahwa mahasiswa anggota KSPM GIBEI UNIMED tidak menjadikan kepercayaan sebagai faktor utama dalam penggunaan aplikasi, melainkan lebih menekankan aspek lain seperti kualitas layanan digital.

## **2. Pengaruh E-Service Quality terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi DANA**

E-Service Quality terbukti berpengaruh signifikan dengan nilai  $t$  hitung (3,168) >  $t$  tabel (1,685) dan signifikansi  $0,003 < 0,05$ . Artinya, semakin baik kualitas layanan elektronik DANA, semakin tinggi pula keputusan mahasiswa untuk menggunakannya. Indikator yang dominan meliputi kemudahan penggunaan aplikasi, kecepatan transaksi, kejelasan informasi, dan responsivitas layanan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan digital menjadi faktor yang lebih penting dibandingkan trust dalam menentukan keputusan penggunaan aplikasi.

## **3. Pengaruh E-Trust dan E-Service Quality secara Simultan**

Hasil uji  $F$  menunjukkan nilai  $F$  hitung (36,283) >  $F$  tabel (3,25) dengan signifikansi  $0,000 < 0,05$ , yang berarti kedua variabel berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap keputusan penggunaan aplikasi DANA. Temuan ini menegaskan bahwa meskipun E-Trust secara parsial tidak signifikan, tetapi dalam kombinasi dengan E-Service Quality tetap memberikan kontribusi penting dalam mendorong keputusan mahasiswa untuk menggunakan aplikasi DANA.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Penelitian ini menunjukkan bahwa variabel **E-Trust** tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan aplikasi DANA, meskipun arah pengaruhnya positif, sedangkan variabel **E-Service Quality** terbukti berpengaruh positif dan signifikan. Secara simultan, kedua variabel berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan, di mana kualitas layanan menjadi faktor dominan, sementara kepercayaan tetap berkontribusi apabila digabungkan dengan kualitas layanan.

### **Saran**

Perusahaan DANA disarankan untuk terus meningkatkan kualitas layanan melalui kecepatan transaksi, penyederhanaan tampilan aplikasi, layanan pelanggan yang responsif, serta memperkuat aspek kepercayaan dengan sistem keamanan, transparansi, dan program loyalitas bagi mahasiswa. Bagi akademisi, penelitian ini dapat dijadikan referensi dalam kajian perilaku konsumen digital, serta dikembangkan dengan menambahkan variabel lain seperti

brand image, perceived usefulness, promosi digital, dan kepuasan pelanggan. Sementara itu, peneliti selanjutnya sebaiknya memperluas objek penelitian ke responden yang lebih beragam, menggunakan metode campuran kuantitatif dan kualitatif untuk menggali persepsi pengguna lebih dalam, serta membandingkan dengan aplikasi e-wallet lain agar hasilnya lebih komprehensif

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Ari. (2024). *Pengaruh E-Trust dan E-Service Quality terhadap Keputusan Penggunaan Mobile Banking*. Jurnal Manajemen Digital, 12(2), 55–68.
- Davis, F. D. (1989). *Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology*. MIS Quarterly, 13(3), 319–340.
- Devi, R., Putri, A., & Rahman, S. (2023). *Analisis Pengaruh E-Trust terhadap Keputusan Pembelian di TikTok Shop*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis Digital, 9(1), 22–34.
- Gefen, D., Karahanna, E., & Straub, D. W. (2003). *Trust and TAM in Online Shopping: An Integrated Model*. MIS Quarterly, 27(1), 51–90.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education.
- Schiffman, L. G., & Kanuk, L. L. (2010). *Consumer Behavior* (10th ed.). Pearson.
- Solomon, M. R. (2018). *Consumer Behavior: Buying, Having, and Being* (12th ed.). Pearson.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Syahidah, F., & Aransyah, A. (2023). *E-Trust dalam Transaksi Digital: Perspektif Konsumen Generasi Z*. Jurnal Ekonomi Modern, 11(3), 101–112.
- Swarjana, I. K., & Skm, M. P. H. (2022). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Yogyakarta: Andi.
- Wati, Y., Pratama, A., & Lestari, R. (2024). *Faktor Kepercayaan Konsumen dalam Penggunaan E-Wallet di Indonesia*. Jurnal Bisnis Digital, 6(1), 14–27.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (7th ed.). McGraw-Hill.