

**PENGARUH *PERCEIVED EASE OF USE*
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
PADA APLIKASI *DIGITAL PAYMENT DANA*
(Studi Kasus pada Mahasiswa Manajemen Universitas
Muhammadiyah Bengkulu)**



S K R I P S I

Oleh:

**OKI SAPUTRA
NPM. 2161201039**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH BENGKULU
2025**

**PENGARUH *PERCEIVED EASE OF USE*
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
PADA APLIKASI *DIGITAL PAYMENT DANA*
(Studi Kasus pada Mahasiswa Manajemen Universitas
Muhammadiyah Bengkulu)**



S K R I P S I

**Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana
Manajemen Pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Program Studi Manajemen
Universitas Muhammadiyah Bengkulu**

Oleh:

**OKI SAPUTRA
NPM. 2161201039**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH BENGKULU
2025**

PERSETUJUAN SKRIPSI
PENGARUH *PERCEIVED EASE OF USE*
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
PADA APLIKASI DIGITAL *PAYMENT DANA*
(Studi Kasus pada Mahasiswa Manajemen Universitas
Muhammadiyah Bengkulu)



SKRIPSI

Diajukan Oleh:

OKI SAPUTRA
NPM. 2161201039

Disetujui oleh:

Pembimbing

Mardhiyah Dwi Ilhami, S.E., M.M
NIDN. 0204039203

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Eurgoniti Ranidiah, S.E., M.M.
NIDN. 0208047301

PENGESAHAN SKRIPSI
PENGARUH *PERCEIVED EASE OF USE*
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
PADA APLIKASI DIGITAL *PAYMENT DANA*
(Studi Kasus pada Mahasiswa Manajemen Universitas
Muhammadiyah Bengkulu)

Dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Bengkulu
guna Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Hari : Rabu

Tanggal : 6 Agustus 2025

SKRIPSI

Oleh:

OKI SAPUTRA
NPM. 2161201039

Dewan Penguji:

- | | |
|------------------------------------|---------|
| 1. Dr. Adi Sismanto, S.E., M.M | Ketua |
| 2. Mimi Kurnia Nengsih, S.E., M.M | Anggota |
| 3. Mardhiyah Dwi Ilhami, S.E., M.M | Anggota |

(.....)

(.....)

(.....)



Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Furqonti Ranidiah, S.E., M.M.
NIDN. 0208047301



SERTIFIKASI

Saya OKI SAPUTRA menyatakan bahwa skripsi yang saya ajukan adalah karya saya sendiri dan atas bimbingan dosen pembimbing. karya ini belum pernah disampaikan untuk mendapatkan gelar sarjana pada program studi lainnya. karena karya ini milik saya, maka segala sesuatu yang berhubungan dengan skripsi ini menjadi tanggung jawab saya.

Bengkulu, 6 Agustus 2025



OKI SAPUTRA
NPM. 2161201039

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

Kesuksesan bukan milik mereka yang pintar, melainkan milik mereka yang mau berusaha dan pantang menyerah

Jangan takut mencoba, karena setiap kegagalan adalah bagian dari proses menuju keberhasilan

PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur yang mendalam, karya skripsi ini penulis persembahkan kepada:

- ✓ Allah SWT yang telah memberikan kesehatan, kekuatan, dan kemudahan dalam menyelesaikan skripsi ini.
- ✓ Bapak Simin dan Ibu Nurlaili tercinta, atas doa, kasih sayang, dukungan moral dan material yang tiada henti, serta motivasi yang menjadi semangat utama dalam menyelesaikan studi ini.
- ✓ Seluruh dosen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Bengkulu, atas ilmu, bimbingan, dan arahan yang telah diberikan selama masa perkuliahan.
- ✓ Teman-teman seperjuangan di kampus yang selalu memberikan semangat, motivasi, dan kebersamaan selama proses penyusunan skripsi ini.
- ✓ Diriku sendiri, sebagai bukti bahwa ketekunan, kerja keras, dan keyakinan mampu mengantarkan pada pencapaian ini.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur kehadiran Allah SWT yang senantiasa melimpahkan Rahmat serta karunia -Nya yang tak ternilai dan tak terhitung kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh *Perceived Ease of Use* terhadap Kepuasan Konsumen pada Aplikasi Digital *Payment Dana* (Studi kasus pada Mahasiswa Manajemen Universitas Muhammadiyah Bengkulu)” ini tepat pada waktunya. Shalawat serta salam penulis berikan kepada baginda Nabi Muhammad SAW yang menjadi teladan terbaik bagi umat manusia.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Universitas Muhammadiyah Bengkulu. Oleh karena itu dalam kesempatan ini, penulis dengan ketulusan dan kerendahan hati ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada semua pihak yang telah dengan ikhlas memberikan masukan kontribusi berarti dalam proses penelitian dan penyusunan Skripsi ini, antara lain :

1. Bapak Dr. Susiyanto, M.Si selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Bengkulu.
2. Ibu Furqonti Ranidiah, S.E., M.M Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Bengkulu.
3. Ibu Ade Tiara Yulinda, S.E., M.M Ketua Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Bengkulu.

4. Ibu Mardhiyah Dwi Ilhhami, S.E.,M.M selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan banyak waktu guna mengarahkan dan memberikan bimbingan dalam menyelesaikan Skripsi ini.
5. Seluruh Dosen dan Staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Bengkulu yang telah mendidik selama menjadi mahasiswa.
6. Seluruh Mahasiswa-Mahasiswi Prodi Manajemen Universitas Muhammadiyah Bengkulu dan masyarakat yang telah ikut serta membantu dalam penelitian ini.
7. Seluruh teman-teman Prodi manajemen Angkatan 2021 yang senantiasa memberikan dukungan dan motivasi dalam penyusunan Skripsi ini.
8. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak memberikan sumbangsih selama menempuh pendidikan.

Penulis hanyalah manusia biasa yang tidak pernah luput dari kesalahan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan saran dan kritik yang membangun sebagaipembelajaran bagi penulis ke depannya. Terima kasih.

Bengkulu, 6 Agustus 2025

OKI SAPUTRA
NPM. 2161201039

ABSTRAK

Oki Saputra, 2025. Pengaruh *Perceived Ease of Use* terhadap Kepuasan Konsumen pada Aplikasi Digital Payment Dana (Studi Kasus pada Mahasiswa Manajemen Universitas Muhammadiyah Bengkulu)

Pembimbing : Mardhiyah Dwi Ilhhami, S.E.,M.M

Perkembangan teknologi finansial di Indonesia mendorong peningkatan penggunaan aplikasi dompet digital, salah satunya DANA. Kemudahan penggunaan menjadi faktor penting yang mempengaruhi kepuasan konsumen dalam menggunakan aplikasi tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *Perceived Ease of Use* terhadap Kepuasan Konsumen pada pengguna aplikasi DANA di Kota Bengkulu (Studi Kasus pada Mahasiswa Manajemen Universitas Muhammadiyah Bengkulu). Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna aktif aplikasi DANA, dengan jumlah sampel sebanyak 120 responden yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Instrumen penelitian berupa kuesioner yang diadaptasi dari penelitian terdahulu dan diuji validitas serta reliabilitasnya. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linier sederhana dengan bantuan program SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *Perceived Ease of Use* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,805 dan signifikansi 0,000 ($<0,05$). Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,578 mengindikasikan bahwa sebesar 57,8% variabel Kepuasan Konsumen dapat dijelaskan oleh variabel *Perceived Ease of Use*, sementara sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa semakin tinggi persepsi kemudahan penggunaan aplikasi DANA, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh penggunanya. Temuan ini diharapkan menjadi masukan bagi pengembang aplikasi untuk terus meningkatkan aspek kemudahan penggunaan guna mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pengguna.

Kata Kunci: *Perceived Ease of Use*, Kepuasan Konsumen, Aplikasi Dana, Mahasiswa

ABSTRACT

THE EFFECT OF PERCEIVED EASE OF USE ON CONSUMER SATISFACTION IN DANA DIGITAL PAYMENT APPLICATION (A CASE STUDY ON MANAGEMENT STUDENTS OF UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH BENGKULU)

By:

Oki Saputra¹

Mardhiyah Dwi Ilhami²

The rapid growth of financial technology in Indonesia has led to an increased adoption of digital wallet applications, including DANA. Perceived ease of use is a critical factor influencing consumer satisfaction in these applications. This study aims to find out the effect of perceived ease of use on customer satisfaction in DANA digital payment application among Management Students of Universitas Muhammadiyah Bengkulu. A quantitative approach was employed, used a survey method. The sample consisted of 120 active DANA users, selected through purposive sampling. A validated and reliable questionnaire was used as the research instrument. The data were analyzed by using simple linear regression with SPSS software.

The results indicate that perceived ease of use has a positive and significant effect on customer satisfaction in DANA digital payment application among Management Students of Universitas Muhammadiyah Bengkulu., with a regression coefficient of 0.805 and a significance level of 0.000 (<0.05). The coefficient of determination (R^2) was 0.578, meaning that 57.8% of the variation in customer satisfaction can be attributed to perceived ease of use, while the remaining 42.2% is influenced by other factors. In conclusion, a higher perceived ease of use of the DANA application correlates with increased customer satisfaction. These findings provide valuable insights for developers to enhance the application's usability, thereby improving user satisfaction and fostering greater loyalty.

Keywords: *Perceived Ease of Use, Consumer Satisfaction, DANA Application, Digital Payment*

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN COVER.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
PENGESAHAN SKRIPSI	iv
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	iv
SERTIFIKASI.....	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	5
1.3 Batasan Masalah	5
1.4 Rumusan Masalah.....	5
1.5 Tujuan Penelitian	6
1.6 Manfaat Penelitian	6
BAB II STUDI PUSTAKA	8
2.1 Deskripsi Konseptual.....	8
2.1.1 Kepuasan Konsumen.....	8
2.1.2 <i>Perceived Ease of Use</i>	18
2.1.3 Pengaruh <i>Perceived Ease of Use</i> terhadap Kepuasan Konsumen.....	25
2.2 Hasil Penelitian Yang Relevan	26
2.3 Kerangka Analisis.....	29

2.4 Definisi Operasional Variabel	29
2.5 Hipotesis	30
BAB III METODE PENELITIAN.....	31
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	31
3.2 Jenis Penelitian	31
3.3 Populasi dan Sampel.....	31
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	32
3.5 Uji Instrumen Penelitian	33
3.6 Teknik Analisis Data	34
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	38
4.1 Hasil Penelitian	38
4.1.1 Gambaran Umum Aplikasi Dana	38
4.1.2 Deskripsi Responden.....	40
4.1.3 Deskripsi Variabel Penelitian.....	43
4.1.4 Hasil Regresi Linier Sederhana	46
4.1.5 Koefisien Determinasi (R^2)	46
4.1.6 Pengujian Hipotesis.....	47
4.2 Pembahasan	48
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	49
5.1 Kesimpulan	49
5.2 Saran	50
DAFTAR PUSTAKA	52
LAMPIRAN.....	55

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	26
Tabel 2.2 Definisi Operasional Variabel	30
Tabel 3.1 Instrumen Skala Likert.....	33
Tabel 4.1 Jenis Kelamin.....	40
Tabel 4.2 Usia	41
Tabel 4.3 Angkatan	41
Tabel 4.4 Frekuensi Penggunaan	42
Tabel 4.5 Tanggapan Responden terhadap <i>Perceived Ease of Use</i>	43
Tabel 4.6 Tanggapan Responden terhadap	44
Tabel 4.7 Hasil Regresi Linier Sederhana.....	46
Tabel 4.8 Koefisien Determinasi.....	46
Tabel 4.9 Pengujian Hipotesis	47

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Analisis	29

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuesioner.....	56
Lampiran 2. Tabulasi Hasil Uji Coba	59
Lampiran 3. Ouput SPSS Uji Validitas dan Reliabilitas.....	60
Lampiran 4. Hasil Analisis Uji Validitas dan Reliabilitas	63
Lampiran 5. Distribusi Tabel R.....	64
Lampiran 6. Tabulasi Data Identitas Responden	65
Lampiran 7. Tabulasi Data Jawaban Responden	70
Lampiran 8. Distribusi Karakteristik Responden.....	78
Lampiran 9. Distribusi Tanggapan Responden.....	80
Lampiran 10. Regresi Linier Sederhana.....	83
Lampiran 11. Distribusi Tabel t	84
Lampiran 12. Distribusi Tabel F	87

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi digital dalam beberapa tahun terakhir telah mengubah berbagai aspek kehidupan manusia, termasuk dalam sektor keuangan dan transaksi pembayaran. Salah satu inovasi yang semakin banyak digunakan oleh masyarakat adalah digital *payment* atau e-wallet. Digital *payment* memungkinkan pengguna untuk melakukan transaksi keuangan secara lebih cepat, efisien, dan aman tanpa harus menggunakan uang tunai.

Hasil laporan East Ventures (EV) bertajuk Digital Competitiveness Indeks tahun 2023, menyebutkan jika e-wallet menjadi metode pembayaran yang paling banyak digunakan di Indonesia. Penggunaan e-wallet untuk melakukan pembayaran menurut sumber yang sama mencapai persentase sebesar 81% pada tahun 2022. Masyarakat lebih memilih e-wallet sebagai metode pembayaran melebihi penggunaan Virtual Account (60%), Transfer bank dan Cash/COD (55%), Paylater (32%), Kode QR/QRIS (31%), Gerai ritel (22%), Debit instant (12%), serta Kartu Kredit (9%) (Ekawatie, 2024).

Salah satu platform pembayaran digital yang berkembang pesat di Indonesia adalah DANA, merupakan layanan keuangan digital yang berbasis di Jakarta, Indonesia, yang berperan sebagai pembayaran digital untuk menggantikan dompet konvensional. Didirikan sejak tahun 2018, DANA merupakan dompet digital yang terdaftar di Bank Indonesia dengan memiliki empat lisensi

diantaranya sebagai uang elektronik, dompet digital, kirim uang, dan Likuiditas Keuangan Digital (LKD).

Dalam konteks penggunaan aplikasi digital payment DANA, kepuasan konsumen menjadi salah satu faktor kunci yang menentukan keberhasilan suatu platform. Konsumen yang merasa puas dengan layanan suatu aplikasi cenderung akan terus menggunakannya dan merekomendasikannya kepada orang lain. Ashfaq et al. (2019) mengatakan bahwa kepuasan konsumen *online* merupakan salah satu aspek yang sangat penting dalam dunia bisnis digital saat ini. Banyak ahli di bidang pemasaran dan perilaku konsumen yang memberikan pandangan mendalam tentang bagaimana kepuasan konsumen dapat tercapai dan diukur dalam konteks transaksi *online*.

Salah satu faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pengguna adalah *perceived ease of use* atau persepsi kemudahan penggunaan. Menurut Davis dalam *Technology Acceptance Model* (TAM), *perceived ease of use* didefinisikan sebagai tingkat di mana seseorang percaya bahwa penggunaan suatu teknologi akan bebas dari usaha atau kesulitan. Dengan kata lain, semakin mudah suatu aplikasi digunakan, semakin tinggi kemungkinan pengguna akan merasa puas dan tetap menggunakannya dalam jangka panjang (Thejakusuma et al., 2024).

Beberapa penelitian sebelumnya telah mengkaji hubungan antara *perceived ease of use* dan kepuasan konsumen dalam penggunaan teknologi digital. Penelitian yang dilakukan oleh Oktafiani et al. (2021) menyatakan bahwa *perceived ease of use* memiliki pengaruh signifikan terhadap sikap pengguna dalam menerima dan menggunakan teknologi. Penelitian serupa oleh Wiwoho

(2019) menemukan bahwa dalam konteks *e-commerce*, kemudahan penggunaan sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pelanggan. Selain itu, penelitian oleh Syah et al. (2024) menunjukkan bahwa dalam sistem pembayaran digital, *perceived ease of use* tidak hanya mempengaruhi kepuasan konsumen, tetapi juga meningkatkan loyalitas pengguna terhadap suatu platform.

Penelitian yang lebih spesifik terkait dengan aplikasi e-wallet juga telah dilakukan. Studi oleh Kurnia et al. (2023) meneliti faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna e-wallet di Indonesia dan menemukan bahwa *perceived ease of use* menjadi salah satu variabel dominan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Sementara itu, penelitian oleh Saragih dan Rikumahu (2022) menyoroti bahwa kemudahan dalam navigasi aplikasi dan fitur-fitur yang intuitif pada aplikasi seperti OVO, GoPay, dan DANA berkontribusi pada peningkatan pengalaman pengguna dan kepuasan mereka.

Meskipun aplikasi DANA telah berkembang pesat dan digunakan oleh jutaan pengguna di Indonesia, masih terdapat beberapa permasalahan praktis yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna. Berdasarkan laporan yang diterbitkan oleh Statista (2023), meskipun DANA termasuk dalam tiga besar e-wallet di Indonesia, masih ada beberapa tantangan yang dihadapi dalam meningkatkan adopsi dan retensi pengguna. Beberapa keluhan utama yang sering diutarakan oleh pengguna aplikasi DANA di berbagai platform ulasan adalah:

1. Kesulitan dalam proses verifikasi akun. Beberapa pengguna mengalami kendala dalam melakukan verifikasi akun, yang dapat menghambat

mereka dalam mengakses fitur tertentu seperti transfer saldo ke rekening bank.

2. Kendala teknis dan gangguan sistem. Ada laporan mengenai keterlambatan dalam pemrosesan transaksi atau gangguan teknis yang menyebabkan pengguna gagal melakukan pembayaran tepat waktu.
3. Keamanan dan risiko penipuan. Beberapa pengguna melaporkan adanya risiko keamanan, seperti akun yang diretas atau transaksi yang dilakukan tanpa izin pemilik akun.
4. Navigasi yang masih membingungkan bagi sebagian pengguna baru. Meskipun aplikasi DANA memiliki antarmuka yang relatif sederhana, beberapa pengguna yang tidak terbiasa dengan teknologi digital masih mengalami kesulitan dalam menggunakan fitur tertentu.

Permasalahan ini menunjukkan bahwa meskipun DANA telah memberikan kemudahan penggunaan bagi sebagian besar pengguna, masih ada aspek-aspek yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan konsumen secara keseluruhan. Berdasarkan data dari Bank Indonesia (2023), transaksi digital *payment* mengalami pertumbuhan tahunan yang signifikan, dengan DANA sebagai salah satu aplikasi yang paling banyak digunakan. Oleh karena itu, memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna menjadi sangat penting bagi pengembang aplikasi untuk terus meningkatkan layanan mereka.

Oleh karena itu, penelitian ini tidak hanya penting bagi pengembang aplikasi, tetapi juga bagi seluruh ekosistem digital payment di Indonesia dalam rangka meningkatkan kualitas layanan dan mendorong adopsi teknologi keuangan

yang lebih luas. Dengan demikian, penelitian ini akan berfokus pada analisis empiris terhadap bagaimana *perceived ease of use* mempengaruhi kepuasan konsumen aplikasi DANA, dengan harapan dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam bagi industri pembayaran digital di Indonesia.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang, dapat diidentifikasi permasalahan atau keluhan utama yang sering diutarakan terkait kepuasan pengguna pada aplikasi DANA di berbagai platform ulasan adalah kesulitan dalam proses verifikasi akun, kendala teknis dan gangguan sistem, keamanan dan risiko penipuan dan Navigasi yang masih membingungkan bagi sebagian pengguna baru

1.3 Batasan Masalah

Penelitian ini dibatasi hanya pada pengaruh *perceived ease of use* terhadap kepuasan konsumen pada aplikasi digital *payment* dana, subjek penelitian pada pengguna *payment* Dana pada Mahasiswa Manajemen Universitas Muhammadiyah Bengkulu angkatan 2021, 2022, 2023 dan 2024.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan di atas, maka rumusan masalah penelitian sebagai berikut: apakah *perceived ease of use* berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada aplikasi digital *payment* dana?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang diajukan, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *perceived ease of use* terhadap kepuasan konsumen pada aplikasi digital *payment* dana.

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam beberapa aspek, baik secara teoretis maupun praktis:

1. Manfaat Teoritis

Menambah wawasan dalam literatur terkait *Technology Acceptance Model* (TAM) dengan mengkaji bagaimana *perceived ease of use* mempengaruhi kepuasan pengguna dalam konteks e-wallet. Selain itu, memberikan pemahaman lebih lanjut mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas dan kepuasan konsumen dalam penggunaan aplikasi digital *payment*.

2. Manfaat Praktis

- a. Memberikan rekomendasi kepada pengembang aplikasi DANA untuk meningkatkan desain antarmuka dan fitur yang lebih intuitif guna meningkatkan *perceived ease of use*.
- b. Membantu perusahaan dalam merancang strategi pemasaran yang lebih efektif dengan menyoroti aspek kemudahan penggunaan sebagai faktor utama dalam meningkatkan kepuasan dan retensi pengguna.

- c. Memberikan masukan bagi regulator dan pemangku kepentingan dalam industri *fintech* untuk meningkatkan standar kemudahan penggunaan dalam layanan pembayaran digital.