



Analisis Peran *Perceived Usefulness*, *Perceived Enjoyment*, dan *Privacy Concern* terhadap *User Satisfaction* serta *Continuance Intention* pada Pengguna Aplikasi DANA di Jakarta

Indria Widya Dhana^{1*}, Usep Suhud², Ivan Putranto³

Pendidikan Bisnis, Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Jakarta, Jakarta, Indonesia^{1,2,3}

*Email Korespondensi: indriawidyadhana@gmail.com

Diterima: 05-07-2026 | Disetujui: 12-07-2026 | Diterbitkan: 14-07-2026

ABSTRACT

This study aims to analyze the role of perceived usefulness, perceived enjoyment, and privacy concern on user satisfaction and continuance intention among DANA application users in Jakarta. The study employed a quantitative approach with a survey method involving 200 respondents selected using purposive sampling. Data were collected through questionnaires and analyzed using Structural Equation Modeling (SEM) with AMOS. The results indicate that perceived usefulness and perceived enjoyment have a positive and significant effect on user satisfaction and continuance intention. Conversely, privacy concern has a negative and significant effect on user satisfaction and continuance intention. User satisfaction also has a positive and significant effect on continuance intention. The model explains 51.5% of the variance in user satisfaction and 60.8% of the variance in continuance intention. These findings confirm that functional benefits, enjoyable experiences, and privacy protection are crucial factors in determining user satisfaction and continuance intention in e-wallet applications. This study contributes to the understanding of consumer behavior in digital financial services, particularly in the context of e-wallet continuance usage, and provides practical implications for e-wallet providers to enhance user retention strategies.

Keywords: *Perceived Usefulness; Perceived Enjoyment; Privacy Concern; User Satisfaction; Continuance Intention; Digital Wallet*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran *perceived usefulness*, *perceived enjoyment*, dan *privacy concern* terhadap *user satisfaction* serta *continuance intention* pada pengguna aplikasi DANA di Jakarta. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei yang melibatkan 200 responden yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan *Structural Equation Modeling (SEM)* dengan AMOS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *perceived usefulness* dan *perceived enjoyment* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *user satisfaction* dan *continuance intention*. Sebaliknya, *privacy concern* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *user satisfaction* dan *continuance intention*. *User satisfaction* juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap *continuance intention*. Model penelitian mampu menjelaskan 51,5% variasi *user satisfaction* dan 60,8% variasi *continuance intention*. Temuan ini mengonfirmasi bahwa manfaat fungsional, pengalaman menyenangkan, dan perlindungan privasi merupakan faktor penting dalam menentukan kepuasan dan keberlanjutan penggunaan aplikasi e-wallet. Penelitian ini memberikan kontribusi pada pemahaman perilaku konsumen dalam layanan keuangan digital dan implikasi praktis

bagi penyedia e-wallet untuk meningkatkan strategi retensi pengguna.

Katakunci: *Perceived Usefulness; Perceived Enjoyment; Privacy Concern; User Satisfaction; Continuance Intention; Dompot Digital.*

Bagaimana Cara Sitasi Artikel ini:

Dhana, I. W., Suhud, U. ., & Putranto, I. . (2026). Analisis Peran Perceived Usefulness, Perceived Enjoyment, dan Privacy Concern terhadap User Satisfaction serta Continuance Intention pada Pengguna Aplikasi DANA di Jakarta. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Manajemen Indonesia*, 2(2), 2195-2212. <https://doi.org/10.63822/pvzdxr45>

PENDAHULUAN

Kemajuan pada bidang ilmu pengetahuan dan teknologi telah mendukung lahirnya beragam ide, inovasi, serta produk yang mempunyai manfaat untuk membuat aktivitas manusia semakin mudah (Takdirmin et al., 2025). Perkembangan teknologi spesifiknya pada bidang internet membuat seseorang atau kelompok dapat terhubung untuk saling mengirim informasi dan melakukan aktivitas ekonomi secara lebih efektif. Selaras dengan hal tersebut, data yang dikutip dari We Are Social (2025) menyatakan bahwa terdapat sejumlah 6,04 miliar individu di seluruh dunia yang berinteraksi dengan internet atau setara dengan 73,2 persen dari seluruh jumlah manusia di dunia. Tingginya nilai penetrasi internet di dunia tersebut mencerminkan teknologi digital yang telah menjadi landasan penting untuk mendukung pertumbuhan pada bidang layanan internet.

Perkembangan internet di Indonesia juga turut menunjukkan peningkatan secara signifikan dalam beberapa tahun kebelakang yang berdampak pada aspek kehidupan masyarakat. Di zaman yang serba digital ini, akses terhadap internet menjadi kebutuhan penting pada kehidupan sehari-hari yang mempunyai manfaat tidak hanya sebagai alat komunikasi, namun sebagai sumber informasi, serta digunakan untuk aktivitas ekonomi dan pendidikan (Widiasanti et al., 2025). Merujuk pada data yang dikeluarkan oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), jumlah pengguna terhadap internet di Indonesia mencapai 229.428.417 orang dari total seluruh masyarakat di Indonesia yaitu 284.430.900 jiwa yang memiliki tingkat penetrasi sebesar 80,66% dengan angka pertumbuhan pengguna internet 1,16% jika dibandingkan dengan tahun 2024. Dengan tingginya jumlah dan angka penetrasi internet mencerminkan bahwa Indonesia mampu untuk mendukung kemajuan kegiatan ekonomi yang menggunakan teknologi termasuk pada sistem transaksi dan layanan keuangan digital.



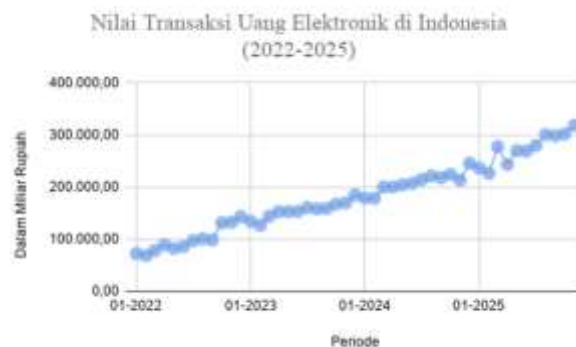
Gambar 1. Perkembangan Tingkat Penetrasi Internet di Indonesia (2018-2025)

Sumber: Yonatan (2025) dan diolah oleh penulis

Perkembangan penetrasi internet di Indonesia pada tahun 2018 hingga 2025 menunjukkan peningkatan yang konsisten yang tertera pada data grafik di atas. Pada tahun 2018 penetrasi internet di Indonesia hanya mencapai 64,8% yang terus meningkat hingga tahun 2025 menjadi 80,66% yang mencerminkan adanya pertumbuhan penetrasi internet secara berkelanjutan. Peningkatan penetrasi internet tersebut mendukung percepatan transformasi digital pada salah satu bidang penting yaitu aktivitas ekonomi secara modern (Susilawati et al., 2025). Digitalisasi pada transaksi keuangan menunjukkan pertumbuhan

yang signifikan dengan meningkatnya penggunaan perangkat *mobile* serta keterbukaan pada akses internet sehingga masyarakat dengan mudah menggunakan layanan keuangan secara digital (Fadhilah, 2025).

Mekanisme keuangan dunia pada saat ini sedang mengalami perubahan yang signifikan karena perkembangan inovasi pada teknologi dengan *financial technology* yang turut serta mengubah individu maupun sebuah institusi berhubungan dengan layanan keuangan (Marhadi et al., 2024). Perkembangan inovasi tersebut memberikan dampak pada Indonesia yang ditandai dengan tumbuhnya pasar produk dari *financial technology* dan eskalasi nilai transaksi menggunakan *fintech* serta bermunculan perusahaan *startup* pada bidang ini (Ciptarianto & Anggoro, 2022). Selaras dengan hal tersebut, laporan yang dikeluarkan oleh Bank Indonesia menunjukkan bahwa total nilai kumulatif transaksi yang menggunakan uang elektronik di Indonesia selama periode Januari sampai dengan November 2025 tertera sebesar Rp3,02 kuadriliun yang menunjukkan adanya pertumbuhan sebesar 33,65% jika dibandingkan dengan periode yang sama pada tahun 2024. Dengan situasi tersebut mencerminkan penggunaan layanan keuangan digital di Indonesia semakin menguat serta mempunyai kecenderungan dalam pergantian perilaku masyarakat terhadap kegiatan transaksi keuangan dalam kehidupan sehari-hari secara berkelanjutan.



Gambar 2. Nilai Transaksi Uang Elektronik di Indonesia
Sumber: Kusnandar (2026) dan diolah oleh penulis

Berdasarkan nilai pada grafik transaksi uang elektronik yang terjadi di Indonesia pada periode 2022 hingga 2025, dapat ditarik kesimpulan bahwa tren peningkatan terjadi secara signifikan dari masa ke masa. Di awal tahun 2022 nilai transaksi terhitung pada kisaran 70 triliun rupiah yang secara bertahap mengalami pertumbuhan hingga tercatat 350 triliun pada tahun 2025. Pertumbuhan nilai tersebut mencerminkan bahwa penggunaan uang elektronik menjadi hal yang dibutuhkan pada kegiatan transaksi masyarakat. Pada saat ini, uang elektronik mempunyai peran sebagai alat pembayaran transportasi dan belanja online menggunakan uang elektronik yang disediakan oleh bank maupun perusahaan yang menyediakan layanan pembayaran secara daring (Yulistianingsih & Badar, 2023). Sementara itu, pengembangan infrastruktur pada bidang digital yang terus berlangsung diharapkan dapat mendukung akses layanan keuangan digital yang lebih merata sehingga akan banyak masyarakat yang dapat melakukan transaksi keuangan digital dan mengurangi penggunaan uang tunai (Meliala et al., 2024).

Pergeseran dari transaksi yang dilakukan secara konvensional menjadi transaksi digital semakin banyak implementasinya dalam kehidupan bermasyarakat di Indonesia. Kegiatan transaksi keuangan yang dulu dilaksanakan secara langsung dan tradisional sekarang telah berkembang menjadi sistem yang dapat diakses secara digital (Diva & Anshori, 2024). Salah satu wujud implementasinya adalah pembayaran

digital yang merupakan metode untuk transaksi yang memakai media elektronik seperti *SMS banking*, *internet banking*, *mobile banking*, dan dompet digital yang prosesnya dilaksanakan melalui *smartphone* atau media elektronik lainnya (Sary & Hermawan, 2025). Perkembangan tersebut mencerminkan peran dari teknologi digital yang mendorong cara yang efisien dan mudah untuk melakukan transaksi keuangan.



Gambar 3. Layanan Fintech yang Paling Banyak digunakan Masyarakat Indonesia Pada Semester II Tahun 2025

Sumber: Jakpat (2025) dan diolah oleh penulis

Menurut survei yang dilakukan oleh Jakpat pada laporan *Indonesia Fintech Trends 2nd Semester of 2025* menunjukkan bahwa dompet digital menjadi *platform fintech* dengan penggunaan paling banyak di Indonesia pada enam bulan terakhir tahun 2025 dengan pembagian 93% *e-wallet*, 31% *paylater*, 11% *online loan*, 3% *crowdfunding*, 3% *P2P lending*, dan 2% *E-aggregator*. Survei ini mempunyai data yang berasal dari 2.089 responden yang tersebar di seluruh Indonesia. Tingginya jumlah adopsi pada *e-wallet* mencerminkan bahwa platform ini sudah menjadi bagian penting pada kegiatan transaksi di keseharian masyarakat Indonesia. Maka dari itu, *e-wallet* adalah objek penelitian yang relevan dengan kondisi masyarakat sekarang dan mempunyai potensi untuk diteliti karena menunjukkan adanya perilaku adopsi teknologi keuangan secara luas serta penggunaan yang berkelanjutan.

Saat ini penggunaan *e-wallet* juga menjadi semakin dikenal di seluruh dunia karena menawarkan solusi untuk membuat transaksi konsumen maupun piutang perusahaan dapat dibayar secara digital (Firdaus & Lubis, 2022). Popularitas ini terbentuk dari fungsi yang dimiliki oleh dompet digital yang terhubung dengan berbagai aplikasi sehingga dapat melakukan transaksi keuangan secara aman dan efisien (Utomo & Yasirandi, 2024). Tren ini menunjukkan pertumbuhannya di Indonesia dari eskalasi jumlah pengguna *e-wallet* di Indonesia pada golongan masyarakat urban yang mencerminkan perubahan dari pola konsumsi yang mengarah pada gaya hidup yang lebih mengandalkan teknologi (Sarif, 2026). Fenomena ini mendukung munculnya berbagai aplikasi *e-wallet* yang saling bersaing agar dapat menarik perhatian pengguna sehingga mewujudkan dinamika persaingan pada bidang *financial technology*.

Penelitian ini dilakukan di Jakarta karena berdasarkan data APJII (2025) mencerminkan bahwa Jakarta merupakan provinsi dengan tingkat penetrasi internet paling tinggi di Indonesia pada tahun 2025. Dengan temuan tersebut, menunjukkan bahwa masyarakat di Jakarta mempunyai akses yang mudah terhadap layanan digital termasuk penggunaan *e-wallet*. Situasi ini menunjukkan bahwa kegiatan transaksi secara digital di Jakarta lebih lazim untuk dilakukan jika dibandingkan dengan provinsi lainnya. Maka dari

itu, peneliti memilih lokasi yang relevan agar dapat menganalisis perilaku pengguna aplikasi DANA secara berkelanjutan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *perceived usefulness*, *perceived enjoyment*, dan *privacy concern* terhadap *user satisfaction* serta *continuance intention* pada pengguna aplikasi DANA di Jakarta. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis dalam pengembangan kajian perilaku konsumen di bidang *financial technology* serta memberikan implikasi praktis bagi pengelola aplikasi DANA dalam merancang strategi peningkatan kepuasan dan retensi pengguna.

METODE PENELITIAN

Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Jakarta selama delapan bulan, dimulai dari bulan Desember 2025 sampai Juli 2026. Pemilihan lokasi di Jakarta didasarkan pada tingkat penetrasi internet tertinggi di Indonesia yang mencapai 80,66% pada tahun 2025 (APJII, 2025), sehingga masyarakat di Jakarta memiliki akses yang mudah terhadap layanan digital termasuk penggunaan *e-wallet*.

Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Variabel independen yang digunakan adalah *perceived usefulness* (X1), *perceived enjoyment* (X2), dan *privacy concern* (X3), sedangkan *user satisfaction* (Y1) dan *continuance intention* (Y2) merupakan variabel dependen. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh langsung antar variabel melalui analisis statistik menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan AMOS.

Populasi dan Sampel

Populasi penelitian ini adalah seluruh pengguna aplikasi DANA yang berdomisili di Jakarta, berusia 17 tahun ke atas, dan aktif menggunakan aplikasi DANA. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *non-probability sampling* dengan metode *purposive sampling*. Kriteria responden meliputi: (1) berusia 17 tahun ke atas, (2) pengguna aktif aplikasi DANA yang berdomisili di Jakarta, (3) telah menggunakan aplikasi DANA dan memiliki riwayat transaksi keuangan minimal 3 kali dalam 3 bulan terakhir, serta (4) memiliki niat untuk menggunakan aplikasi DANA secara berkelanjutan.

Penentuan jumlah sampel menggunakan rumus Hair dengan perhitungan $n = 10 \times \text{jumlah indikator}$ $= 10 \times 17 = 170$, sehingga jumlah sampel yang digunakan adalah 200 responden.

Pengembangan Instrumen

Instrumen penelitian disusun berdasarkan indikator masing-masing variabel. *Perceived usefulness* diukur menggunakan empat indikator dari Davis (1989): *work more quickly*, *makes job easier*, *enhance effectiveness*, dan *useful*. *Perceived enjoyment* diukur menggunakan tiga indikator dari Venkatesh (2000): *pleasure*, *enjoyable*, dan *fun*. *Privacy concern* diukur menggunakan empat indikator dari Smith et al. (1996): *unauthorized secondary use*, *improper access*, *errors*, dan *collection*. *User satisfaction* diukur menggunakan tiga indikator dari Bhattacharjee (2001): *satisfied*, *contented*, dan *delighted*. *Continuance intention* diukur menggunakan tiga indikator dari Bhattacharjee

(2001): *intend*, *will*, dan *plan*. Seluruh variabel diukur menggunakan skala Likert enam poin (1 = Sangat Tidak Setuju hingga 6 = Sangat Setuju).

Tabel 1. Kisi-kisi Instrumen Penelitian

Variabel	Indikator	Jumlah Item	Sumber
Perceived Usefulness	Work more quickly, Makes job easier, Enhance effectiveness, Useful	8	Davis (1989)
Perceived Enjoyment	Pleasure, Enjoyable, Fun	6	Venkatesh (2000)
Privacy Concern	Unauthorized secondary use, Improper access, Errors, Collection	8	Smith et al. (1996)
User Satisfaction	Satisfied, Contented, Delighted	7	Bhattacharjee (2001)
Continuance Intention	Intend, Will, Plan	6	Bhattacharjee (2001)

Sumber: Data diolah peneliti (2026)

Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner daring yang disebarakan kepada pengguna aplikasi DANA di Jakarta yang memenuhi kriteria responden. Sebelum pengumpulan data utama, dilakukan uji coba instrumen kepada 30 responden untuk menguji validitas dan reliabilitas.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM) berbasis kovarians dengan perangkat lunak AMOS. Tahapan analisis meliputi: (1) analisis deskriptif, (2) uji validitas dan reliabilitas, (3) *Confirmatory Factor Analysis* (CFA), dan (4) pengujian hipotesis melalui analisis *direct effect* dengan kriteria nilai C.R. > 1,96 dan p-value < 0,05 (Hair et al., 2021).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Penelitian ini melibatkan 200 responden pengguna aplikasi DANA di Jakarta. Karakteristik responden disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Karakteristik Responden

Karakteristik	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Pria	93	46,5%
	Wanita	107	53,5%
Usia	17–22 Tahun	62	31,0%
	23–28 Tahun	67	33,5%
	29–34 Tahun	36	18,0%
	35–40 Tahun	18	9,0%
	> 40 Tahun	17	8,5%
Domisili	Jakarta Barat	38	19,0%

Analisis Peran Perceived Usefulness, Perceived Enjoyment, dan Privacy Concern terhadap User Satisfaction serta Continuance Intention pada Pengguna Aplikasi DANA di Jakarta
(Dhana, et al.)

Karakteristik	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Status Pekerjaan	Jakarta Pusat	36	18,0%
	Jakarta Selatan	42	21,0%
	Jakarta Timur	42	21,0%
	Jakarta Utara	34	17,0%
	Kepulauan Seribu	8	4,0%
	Bekerja	101	50,5%
	Belum Bekerja	51	25,5%
	Memiliki Usaha Sendiri	36	18,0%
	Tidak Bekerja	12	6,0%
Frekuensi Menggunakan	>3 kali	132	66,0%
E-Wallet DANA	3 kali	68	34,0%

Sumber: Data diolah peneliti (2026)

Mayoritas responden adalah wanita (53,5%), dengan kelompok usia terbanyak 23-28 tahun (33,5%) dan 17-22 tahun (31,0%). Responden tersebar di seluruh wilayah administratif Jakarta, dengan dominasi dari Jakarta Selatan dan Jakarta Timur (masing-masing 21,0%). Sebagian besar responden berstatus bekerja (50,5%) dan menggunakan DANA lebih dari 3 kali dalam 3 bulan terakhir (66,0%).

Analisis Deskriptif Variabel

Tabel 3. Rekapitulasi Analisis Deskriptif Variabel

Variabel	Mean	Kategori
Perceived Usefulness	3,45	Cukup Tinggi
Perceived Enjoyment	3,63	Cukup Tinggi
Privacy Concern	3,52	Cukup Tinggi
User Satisfaction	3,62	Cukup Tinggi
Continuance Intention	3,51	Cukup Tinggi

Sumber: Data diolah peneliti (2026)

Seluruh variabel berada pada kategori cukup tinggi. *Perceived enjoyment* memiliki mean tertinggi (3,63), sedangkan *perceived usefulness* memiliki mean terendah (3,45). Hal ini menunjukkan bahwa pengalaman menyenangkan dalam penggunaan DANA lebih dominan dibandingkan persepsi manfaat fungsional, meskipun keduanya masih perlu ditingkatkan.

Uji Validitas dan Reliabilitas

Tabel 4. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Variabel	KMO	Cronbach's Alpha	Keterangan
Perceived Usefulness	0,939	0,921	Valid dan Reliabel
Perceived Enjoyment	0,900	0,874	Valid dan Reliabel
Privacy Concern	0,938	0,901	Valid dan Reliabel
User Satisfaction	0,921	0,903	Valid dan Reliabel
Continuance Intention	0,906	0,881	Valid dan Reliabel

Sumber: Data diolah peneliti (2026)

Analisis Peran Perceived Usefulness, Perceived Enjoyment, dan Privacy Concern terhadap User Satisfaction serta Continuance Intention pada Pengguna Aplikasi DANA di Jakarta
(Dhana, et al.)

Seluruh konstruk memiliki nilai KMO > 0,50 dan nilai signifikansi Bartlett's Test 0,000, sehingga layak untuk analisis faktor. Seluruh item memiliki factor loading > 0,50 pada data utama. Nilai Cronbach's Alpha seluruh konstruk > 0,70, menunjukkan reliabilitas yang baik. Nilai AVE seluruh konstruk > 0,50 dan CR > 0,70, memenuhi kriteria validitas konvergen dan reliabilitas konstruk.

Uji Kesesuaian Model (Goodness of Fit)

Tabel 5. Hasil Uji Kesesuaian Model

Indeks Goodness of Fit	Hasil	Kriteria	Keterangan
Chi-Square	591,173	Diharapkan kecil	Baik
Probability	0,365	> 0,05	Fit
CMIN/DF	1,019	< 2,00	Fit
GFI	0,863	≥ 0,90	Marginal
TLI	0,997	≥ 0,90	Fit
CFI	0,997	≥ 0,90	Fit
AGFI	0,851	≥ 0,9	Marginal
RMSEA	0,010	≤ 0,08	Fit

Sumber: Data diolah peneliti (2026)

Hasil CFA menunjukkan nilai probability 0,365 > 0,05, CMIN/DF 1,019 < 2,00, TLI 0,997, CFI 0,997, dan RMSEA 0,010 yang memenuhi kriteria fit. GFI (0,863) dan AGFI (0,851) berada pada kategori marginal namun masih dapat diterima. Dengan demikian, model pengukuran dinyatakan layak dan sesuai dengan data empiris.

Analisis Regresi dan Uji Hipotesis

Tabel 6. Hasil Uji Hipotesis

Hipotesis	Hubungan	Estimate
H1	PU → US	0,367
H2	PU → CI	0,290
H3	PE → US	0,364
H4	PE → CI	0,276
H5	PC → US	-0,232
H6	PC → CI	-0,131
H7	US → CI	0,248

Sumber: Output AMOS diolah peneliti (2026)

Persamaan struktural:

- $US = 0,367 PU + 0,364 PE - 0,232 PC$
- $CI = 0,290 PU + 0,276 PE - 0,131 PC + 0,248 US$

Seluruh hipotesis diterima. *Perceived usefulness* dan *perceived enjoyment* berpengaruh positif terhadap *user satisfaction* dan *continuance intention*, sedangkan *privacy concern* berpengaruh negatif. *User satisfaction* juga berpengaruh positif terhadap *continuance intention*.

Koefisien Determinasi

Tabel 7. Koefisien Determinasi Variabel Endogen

Variabel Endogen	R-Square	Persentase	Interpretasi
User Satisfaction	0,515	51,5%	Sedang
Continuance Intention	0,608	60,8%	Sedang menuju kuat

Sumber: Hasil perhitungan berdasarkan output AMOS (2026)

Nilai R-square *user satisfaction* sebesar 0,515 menunjukkan bahwa *perceived usefulness*, *perceived enjoyment*, dan *privacy concern* mampu menjelaskan 51,5% variasi *user satisfaction*, sedangkan 48,5% dijelaskan oleh faktor lain. Nilai R-square *continuance intention* sebesar 0,608 menunjukkan bahwa keempat variabel mampu menjelaskan 60,8% variasi *continuance intention*, sedangkan 39,2% dijelaskan oleh faktor lain di luar model.

Pembahasan

Pengaruh *Perceived Usefulness* terhadap *User Satisfaction*

Hasil penelitian menunjukkan *perceived usefulness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *user satisfaction* (C.R. 5,290, $p < 0,001$), sehingga H1 diterima. Temuan ini sejalan dengan Pradana & Yolanda (2024) dan Hasna & Trifiyanto (2023) yang menyatakan bahwa manfaat fungsional aplikasi, seperti kemudahan transaksi dan efisiensi penggunaan, berperan penting dalam membentuk kepuasan pengguna. Pengguna DANA akan lebih puas ketika aplikasi benar-benar memberikan manfaat yang dapat dirasakan secara langsung melalui fitur yang cepat, akurat, dan stabil.

Pengaruh *Perceived Usefulness* terhadap *Continuance Intention*

Hasil penelitian menunjukkan *perceived usefulness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *continuance intention* (C.R. 4,240, $p < 0,001$), sehingga H2 diterima. Temuan ini konsisten dengan Hidayati (2025) dan Olivia & Kezia Marchyta (2022). Pengguna yang menilai DANA bermanfaat cenderung memiliki kecenderungan lebih besar untuk terus menggunakan aplikasi. Manfaat fungsional menjadi dasar rasional bagi pengguna untuk mempertahankan penggunaan aplikasi di masa mendatang.

Pengaruh *Perceived Enjoyment* terhadap *User Satisfaction*

Hasil penelitian menunjukkan *perceived enjoyment* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *user satisfaction* (C.R. 4,678, $p < 0,001$), sehingga H3 diterima. Temuan ini sejalan dengan Damanik et al. (2022) dan De Breving Mardeyti et al. (2025) yang menunjukkan bahwa pengalaman penggunaan yang nyaman dan menyenangkan dapat meningkatkan kepuasan pengguna. *Perceived enjoyment* dalam penelitian ini mencakup rasa nyaman, menyenangkan, dan tidak terbebani ketika pengguna berinteraksi dengan aplikasi.

Pengaruh *Perceived Enjoyment* terhadap *Continuance Intention*

Hasil penelitian menunjukkan *perceived enjoyment* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *continuance intention* (C.R. 3,616, $p < 0,001$), sehingga H4 diterima. Temuan ini mendukung Saibaba (2022), Cahyati & Fazizah (2025), dan Shanmugavel et al. (2024). Pengalaman penggunaan yang menyenangkan dapat mendorong pengguna untuk terus menggunakan DANA. Kenyamanan dan

kesenangan saat bertransaksi menjadi faktor penting dalam membentuk niat keberlanjutan.

Pengaruh *Privacy Concern* terhadap *User Satisfaction*

Hasil penelitian menunjukkan *privacy concern* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *user satisfaction* (C.R. -3,935, $p < 0,001$), sehingga H5 diterima. Temuan ini sejalan dengan Haggag et al. (2025) dan Dhagarra et al. (2020). Semakin tinggi kekhawatiran pengguna terhadap privasi, semakin rendah kepuasan pengguna. Pengguna yang khawatir terhadap penyalahgunaan data atau akses tidak sah dapat merasa kurang puas meskipun fitur aplikasi dinilai bermanfaat.

Pengaruh *Privacy Concern* terhadap *Continuance Intention*

Hasil penelitian menunjukkan *privacy concern* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *continuance intention* (C.R. -2,325, $p = 0,020$), sehingga H6 diterima. Temuan ini mendukung Tripathi (2023), Gupta et al. (2024), dan Wibowo et al. (2024). Kekhawatiran terhadap privasi merupakan faktor penghambat yang dapat menurunkan niat pengguna untuk terus menggunakan DANA. Penguatan mekanisme keamanan dan komunikasi privasi menjadi penting untuk retensi pengguna.

Pengaruh *User Satisfaction* terhadap *Continuance Intention*

Hasil penelitian menunjukkan *user satisfaction* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *continuance intention* (C.R. 3,063, $p = 0,002$), sehingga H7 diterima. Temuan ini sejalan dengan Prabowo et al. (2025), Ubaidillah et al. (2023), dan Sleiman et al. (2022). Kepuasan pengguna merupakan mekanisme penting yang menghubungkan pengalaman penggunaan dengan keputusan untuk mempertahankan penggunaan aplikasi. Pengguna yang puas akan lebih mudah menjadikan DANA sebagai aplikasi transaksi utama.

KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran *perceived usefulness*, *perceived enjoyment*, dan *privacy concern* terhadap *user satisfaction* serta *continuance intention* pada pengguna aplikasi DANA di Jakarta. Berdasarkan hasil analisis data terhadap 200 responden menggunakan SEM AMOS, seluruh hipotesis penelitian dinyatakan diterima. *Perceived usefulness* dan *perceived enjoyment* terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap *user satisfaction* dan *continuance intention*, yang berarti semakin tinggi manfaat fungsional dan pengalaman menyenangkan yang dirasakan pengguna, semakin tinggi pula kepuasan dan niat keberlanjutan penggunaan aplikasi DANA. Sebaliknya, *privacy concern* terbukti berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *user satisfaction* dan *continuance intention*, yang berarti semakin tinggi kekhawatiran pengguna terhadap perlindungan data pribadi, semakin rendah kepuasan dan niat keberlanjutan penggunaan. *User satisfaction* juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap *continuance intention*, yang mengonfirmasi bahwa kepuasan pengguna merupakan prediktor utama dari keberlanjutan penggunaan aplikasi. Model penelitian mampu menjelaskan *user satisfaction* sebesar 51,5% dan *continuance intention* sebesar 60,8%, menunjukkan bahwa variabel-variabel dalam penelitian ini memiliki peran yang relevan dalam menjelaskan kepuasan dan keberlanjutan penggunaan aplikasi DANA di Jakarta.

DAFTAR PUSTAKA

- Ajayi, V. O. (2025). A review on primary sources of data and secondary sources of data. *SSRN Electronic Journal*. <https://doi.org/10.2139/ssrn.5378785>
- Akhsan, K. F., & Firmialy, S. D. (2024). Analisis pengaruh dari trust, perceived ease of use, perceived usefulness, relative advantage terhadap continuance intention (studi kasus pada aplikasi Dana). *Jurnal Ekuilnomi*, 6(2), 301–309.
- Al Akbar, N. M., & Sihiombing, E. G. (2020). Analisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi DANA berdasarkan persepsi masyarakat Tambun Selatan menggunakan metode system usability scale (SUS). *Jurnal Infotech*, 7(2).
- Amelia, E., Hurriyati, R., Rahayu, A., Wibowo, L. A., Widjajanta, B., & Christianingrum, C. (2024). *Perceived enjoyment and perceived usefulness to mobile payment users continuance intention* (pp. 522–530). https://doi.org/10.2991/978-94-6463-443-3_68
- Angin, J. T. K. P., & Teta, B. (2025). Pengaruh dimensi kualitas website terhadap kepuasan pengguna e-commerce Shopee di kalangan mahasiswa STMIK Time.
- Arifani, I. S. (2025). Pengaruh perceived ease of use, perceived usefulness, dan perceived enjoyment terhadap continuance intention pengguna aplikasi Bestee Ku. *Jurnal Administrasi Bisnis FISIPOL UNMUL*, 13(1), 45.
- Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII). (2025). *10 provinsi dengan penetrasi internet tertinggi 2025*. Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia.
- Bhattacharjee, A. (2001). Understanding information systems continuance: An expectation-confirmation model. *MIS Quarterly*, 25(3), 351–370.
- Bintang, M., & Mulyanti, A. S. (2025). Perlindungan data pribadi pengguna aplikasi Dana dari kejahatan siber berdasarkan Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022. *INTEGRASI: Jurnal Ilmiah Keagamaan dan Kemasyarakatan*, 3(2), 109.
- Cahyati, P., & Fazizah, A. (2025). Peran user satisfaction dalam memediasi pengaruh perceived security and risk, perceived ease of use, perceived enjoyment terhadap continuous intention of cashless system (studi pada konsumen pengguna cashless system di UMKM Food and Beverage Kota Malang). *RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business*, 4(3), 3278–3289.
- Chang, C., Perangin Angin, J. T. K., & Hoki, L. (2025). Analysis of user satisfaction of online transportation users with the end user computing satisfaction method. *Journal of Artificial Intelligence and Engineering Applications (JAIEA)*, 5(1), 244–249.
- Ciptariantio, A., & Anggoro, Y. (2022). E-wallet application penetration for financial inclusion in Indonesia. *International Journal of Current Science Research and Review*, 5(2).
- Damanik, M. A. A., Fauzi, A., & Situmorang, S. H. (2022). Pengaruh perceived usefulness, perceived enjoyment dan kepercayaan terhadap continuance intention melalui kepuasan pada generasi millennial pengguna e-wallet di Kota Medan. *Ekonomi, Keuangan, Investasi dan Syariah (EKUITAS)*, 3(4), 827–834.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340.
- De Breving Mardeyti, G., Tawas, H. N., & Tampenawas, J. L. A. (2025). Pengaruh perceived ease of use dan perceived enjoyment terhadap retensi pelanggan dalam penggunaan aplikasi DANA sebagai dompet digital dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening (studi pada mahasiswa FEB Unsrat). *16*(1).
- Dhagarra, D., Goswami, M., & Kumar, G. (2020). Impact of trust and privacy concerns on technology acceptance in healthcare: An Indian perspective. *International Journal of Medical Informatics*, 141, 104164.
- Diva, M., & Anshori, I. M. (2024). Penggunaan e-wallet sebagai inovasi transaksi digital: Literatur

- review. *2*(6).
- Doll, W. J., & Torkzadeh, G. (1988). The measurement of end-user computing satisfaction. *MIS Quarterly*, 12(2), 259–274.
- Dwijayanthi, A. A. W. O., & Geriadi, M. A. D. (2023). The impact of ease of use, perceived enjoyment, and perceived curiosity fulfillment on Instagram's perceived usefulness for accessing current news. *JUSTBEST Journal of Sustainable Business and Management*, 3(2), 95–103.
- Fadhilah. (2025). *Digitalisasi sistem pembayaran dan dampaknya terhadap inklusi keuangan di Indonesia*. Fahlevi Raka, Devina Ulina Lumban Tobing, Adlika Muhammad Ridzki, & Purwaningsih Mardiana. (2024). *Seminar Nasional CFP Perbanas Institute*.
- Fahrizal, Suherman, & Ika Febrilia. (2024). Pengaruh perceived ease of use, perceived usefulness dan satisfaction terhadap continuance intention pengguna aplikasi food delivery saat pandemi. *Jurnal Bisnis, Manajemen, dan Keuangan*, 4(2), 408–427.
- Febiola, F., F.C.W. Sutrisno, T., & Andrina, A. A. A. P. (2024). Pengaruh ubiquitous connectivity, privacy concern, dan information overload terhadap niat generasi Z untuk menghentikan penggunaan platform Tokopedia di Surabaya. *JMBI UNSRAT (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi)*, 11(3), 1987–2003.
- Febriansyah, Y., Syaifullah, Ahsyar, K. T., & Jazman, M. (2024). Analisis kepuasan pengguna aplikasi DANA menggunakan metode CSI dan E-Servqual. *The Indonesian Journal of Computer Science*, 13(6).
- Firdaus, T. M., & Lubis, M. (2022). Comparative analysis of popular electronic wallets in Indonesia in daily life selection. *Proceedings of the 8th International Conference on Industrial and Business Engineering*, 362–368.
- Fitratul Aini, Fitriani Muttakin, Tengku Khairil Ahsyar, & Eki Saputra. (2023). Analisis kepuasan pengguna aplikasi DANA menggunakan metode TAM dan EUCS. *Jurnal Sistem Cerdas*, 6(1), 65–76.
- Goh, M. L., Tang, C. X., Su-Wan Gan, & Mei Min Chow. (2025). Predicting e-wallet continuation behaviour among university students: Testing an integrated theoretical framework. *Journal of Logistics, Informatics and Service Science*.
- Gupta, K., Wajid, A., & Gaur, D. (2024). Determinants of continuous intention to use FinTech services: The moderating role of COVID-19. *Journal of Financial Services Marketing*, 29(2), 536–552.
- Habib, A., Pramana, E., Junaedi, H., & Ronando, E. (2025). Extending the expectation confirmation model to examine continuous use mobile banking: Security, trust, and convenience. *INTENSIF: Jurnal Ilmiah Penelitian dan Penerapan Teknologi Sistem Informasi*, 9(1), 76–96.
- Haggag, O., Pedace, A., Pan, S., & Grundy, J. (2025). An analysis of privacy regulations and user concerns of finance mobile applications. *Information and Software Technology*, 184, 107756.
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., Sarstedt, M., Danks, N. P., & Ray, S. (2021). *Partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM) using R*. Springer International Publishing.
- Handoyo, J. P., Retno, & Wahyuningdyah, Y. (2023). Pengaruh risiko finansial dan risiko privasi terhadap niat pengadopsian dompet digital pada generasi X di Kota Semarang.
- Hapsoro Bagas, B., & Kismiatiun. (2022). The effect of perceived ease of use, perceived usefulness, and perceived security on e-wallet continuance intention of Shopeepay through e-satisfaction. *Management Analysis Journal*.
- Hasna, F. N., & Trifiyanto, K. (2023). Pengaruh perceived usefulness, perceived security, dan confirmation terhadap kepuasan pengguna fintech e-wallet DANA. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen, Bisnis dan Akuntansi (JIMMBA)*, 5(5), 565–576.
- Hidayati, R. T. H. (2025). Pengaruh perceived usefulness dan perceived ease of use terhadap continuance intention to use pengguna dompet digital DANA. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 14(1).
- Hsu, C.-L., Liao, Y.-C., Lee, C.-W., & Chan, L. K. (2022). Privacy concerns and information sharing: The

- perspective of the U-shaped curve. *Frontiers in Psychology*, 13.
- Ihsan, J. M., Imtihan, K., & Zulkarnaen, M. F. (2026). Integrating SERVQUAL and ECM to explain e-wallet satisfaction and continuance in semi-urban and rural Indonesia. *Journal of Information Systems and Informatics*, 8(1), 956–991.
- IPSOS Indonesia. (2026, March 5). *Mapping the digital wallet landscape in 2026: Which platform leads as users' preferred choice, according to Ipsos survey?* IPSOS Indonesia.
- Irvania Anggi, V., Udayana Bagus Nyoman, I., & Fadhilah, M. (2022). *Pengguna Shopee* (Vol. 19).
- Jailani, Ms., Jeka, F., Asrulla, & Risnita. (2023). *Populasi dan sampling (kuantitatif), serta pemilihan informan kunci (kualitatif) dalam pendekatan praktis*.
- Jakpat. (2025, January 14). *Indonesia Fintech Trends – 2nd Semester of 2025*. Jakpat.
- Jangir, K., Sharma, V., Taneja, S., & Rupeika-Apoga, R. (2022). The moderating effect of perceived risk on users' continuance intention for FinTech services. *Journal of Risk and Financial Management*, 16(1), 21.
- Jannatuzzahra, K., Pratama, A., & Faroqi, A. (2025). Measuring user satisfaction of iPusnas through the end-user computing satisfaction model. *Bit-Tech*, 8(1), 285–294.
- Jaya Abadi, P., & Kurniawan, I. (2024). *Oikos: Jurnal Kajian Pendidikan Ekonomi dan Ilmu Ekonomi*.
- Jo, H., & Park, D.-H. (2023). Affordance, usefulness, enjoyment, and aesthetics in sustaining virtual reality engagement. *Scientific Reports*, 13(1), 15097.
- Krisnawati, E., Artanti, K. D., & Umar, N. H. (2024). Uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian dukungan suami terhadap hambatan penggunaan metode kontrasepsi jangka panjang pada multipara akseptor aktif di Surabaya. *Media Gizi Kesmas*, 13(2), 659–664.
- Kurniawan, M., Restianita, O., & Normasyhuri, K. (2024). Perceived usefulness, perceived enjoyment, trust dan continuance intention dalam mobile sharia banking: Bagaimana kekuatan kepuasan nasabah? *INOVASI: Jurnal Ekonomi, Keuangan dan Manajemen*, 20(3), 640–657.
- Kusnandar, V. (2026). *Transaksi uang elektronik Indonesia capai Rp318 triliun pada November 2025*. Databoks.
- Kusumah, S. F. N., Narulita, A., & Yusuf, A. (2023). Analisis perilaku konsumen online aplikasi Dana menggunakan model intention, adoption, dan continuance. *Jurnal Maksipreneur: Manajemen, Koperasi, dan Entrepreneurship*, 13(1), 137.
- Lestari, D. M., Ella, Y., Chandra, N., Sofa, N., & Firdaus, R. Z. (2022). Pengaruh perceived usefulness dan perceived risk terhadap continuance intention dalam penggunaan aplikasi DANA di Jakarta. *11*(1).
- Li, L., Wang, Q., & Li, J. (2022). Examining continuance intention of online learning during COVID-19 pandemic: Incorporating the theory of planned behavior into the expectation-confirmation model. *Frontiers in Psychology*, 13.
- Liu, S., & Huang, F. (2023). Examining teachers' influence on MOOCs learners' continuance learning intention: The mediating effects of perceived usefulness and satisfaction. *Journal of Pedagogical Research*, 7(4), 237–250.
- Lubis, A., Effendi, I., Pangaribuan, A. S., & Sinaga, M. H. P. (2025). Mengelola keluhan digital: Studi tentang kualitas komunikasi dan penanganan masalah aplikasi DANA pada mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan. *Jurnal Ilmiah Aset*, 27(2), 71–79.
- Mahendra, R., & Hidayah, Q. H. (2026). Analisis pengaruh e-service quality terhadap kepuasan pengguna aplikasi dompet digital DANA di wilayah Jakarta Barat. *Venus: Jurnal Publikasi Rumpun Ilmu Teknik*, 4(1), 61–75.
- Marhadi, M., Fathoni, A. F., Setiawan, B., Pratiwi, D., Hayati, R., Boros, A., & Sudibyo, N. A. (2024). Continuance intention of Fintech Peer-to-Peer (P2P) financing Shariah: Moderation role of brand schematicity and digital financial literacy. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 10(2), 100301.

- Martias, L. D. (2021). Statistika deskriptif sebagai kumpulan informasi. *Fihris: Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, 16(1), 40.
- Maskhuliah, P., Rimosan, N. B. A., & Maimanah, I. (2025). *Konsep dasar pengukuran dan skala dalam penelitian manajemen pendidikan: Kajian pustaka*.
- Meliala, F. E. G., Apiff, Z. A., & Chalid, D. A. (2024). *Electronic money growth, financial inclusion and national economic resilience*.
- Nguyen, G.-D., & Dao, T.-H. T. (2024). Factors influencing continuance intention to use mobile banking: An extended expectation-confirmation model with moderating role of trust. *Humanities and Social Sciences Communications*, 11(1), 276.
- Novira, D., Utomo, H. S., & Mulyanto, I. H. (2024). Influence of perceived ease of use and perceived usefulness towards continuance intention with customer satisfaction as intervening variable: A study of startup companies using e-wallet. *Journal of Business Management and Economic Development*, 2(2), 602–614.
- Nugroho, N. T., & Sundari. (2025). Kepuasan pengguna e-wallet: Studi pada generasi Z di era digital. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Kewirausahaan*, 4(2), 351–364.
- Nur Avif, M., Salim, A. M., & Mustapita, A. F. (2022). Pengaruh kepercayaan, privasi, dan keamanan terhadap keputusan bertransaksi di aplikasi Dana (studi kasus pada mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Malang).
- Nur, T., & Panggabean, R. R. (2021). Factors influencing the adoption of mobile payment method among Generation Z: The extended UTAUT approach. *Journal of Accounting Research*, 4(1).
- Nurdiansyah Hasan, F., & Abas Idris, N. (2025). Analysis of continuance intention on BCA mobile using the expectation confirmation model (ECM) with trust as moderation. *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 6(6).
- Nurrahma, D. A., Tanjung, N. N. Q., Gemilang, G. S., & Nurbaiti. (2025). Persepsi konsumen tentang keamanan data pada aplikasi e-wallet: Studi kasus Dana. *Jurnal Manuhara: Pusat Penelitian Ilmu Manajemen dan Bisnis*, 3(3), 111–119.
- Nurul Huda, M. (2023). Analysis the critical factors of m-government service acceptance: An integrating theoretical model between TAM and ECM. *Policy & Governance Review*, 7(2), 109.
- Olivia, M., & Kezia Marchyta, N. (2022). The influence of perceived ease of use and perceived usefulness on e-wallet continuance intention: Intervening role of customer satisfaction. *Jurnal Teknik Industri*, 24(1), 13–22.
- Padalia, A., & Natsir, T. (2022). End-user computing satisfaction (EUCS) model: Implementation of learning management system (LMS) on students satisfaction at universities. *International Journal of Environment, Engineering and Education*, 4(3), 100–107.
- Pal, A., Herath, T., De', R., & Rao, H. R. (2021). Is the convenience worth the risk? An investigation of mobile payment usage. *Information Systems Frontiers*, 23(4), 941–961.
- Palullungan, D. (2022). Pemodelan continuance intention dalam kasus penggunaan dompet digital di kalangan mahasiswa. <http://journal.ubm.ac.id/>
- Park, E. (2020). User acceptance of smart wearable devices: An expectation-confirmation model approach. *Telematics and Informatics*, 47, 101318.
- Populix. (2025). *Layanan keuangan digital kian populer di 2025, apa alasannya?* Populix.
- Prabowo, N. T., Widyastuti, U., & Noviarini, D. (2025). Model kausalitas intention to continue using e-wallet Dana: Perceived ease of use, perceived security, dan user satisfaction. *PENG: Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, 3(1), 463–477.
- Pradana, W. Y., & Yolanda, M. (2024). Pengaruh perceived usefulness terhadap continuance intention to use pada pengguna mobile payment DANA dengan satisfaction sebagai variabel mediasi. *Jurnal Ilmu Manajemen Retail Universitas Muhammadiyah Sukabumi*, 5(1), 1–12.

- Provitadiaz Wibowo, Nuri Herachwati, & Zuyyinah Choirunisa. (2024). The effect of TAM factor on repurchase intention in e-satisfaction mediation on the millennial generation: Study on Go-Pay e-wallet. *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 6(10).
- Rahmadani, A., & Ridhaningsih, F. (2025). Dari kemudahan ke kepuasan: Peran perceived enjoyment dalam mendorong impulse buying pada pengguna aplikasi Shopee. *Jurnal Informatika Ekonomi Bisnis*, 576–583.
- Ramadhan, A., Hidayanto, A. N., Salsabila, G. A., Wulandari, I., Jaury, J. A., & Anjani, N. N. (2022). The effect of usability on the intention to use the e-learning system in a sustainable way: A case study at Universitas Indonesia. *Education and Information Technologies*, 27(2), 1489–1522.
- Razaq, S. N. H., Pohan, A. B., Gunawan, D., & Zuama, R. A. (2025). Analisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi GoPay, DANA, dan OVO menggunakan metode PIECES. *JAIS - Journal of Accounting Information System*, 5(1), 11–22.
- Rizaldi, R., & S., U. H. (2025). Uji validitas dan reliabilitas instrumen pengukuran kepuasan pelayanan manajemen berbasis model Servqual. *Riwayat: Educational Journal of History and Humanities*, 8(4), 6869–6876.
- Ruslim, T. S., & Alexandra, K. (2023). Factors that affect continuance usage intention of e-wallet users in Jakarta. *International Journal of Application on Economics and Business*, 1(1), 445–454.
- Rustamana, A., Wahyuningsih, P., Azka, M. F., & Wahyu, P. (2024). Penelitian metode kuantitatif. *CENDIKIA PENDIDIKAN*, 5(6), 1–10.
- Sahi, A. M., Khalid, H., Abbas, A. F., Zedan, K., Khatib, S. F. A., & Al Amosh, H. (2022). The research trend of security and privacy in digital payment. *Informatics*, 9(2), 32.
- Saibaba, S. (2022). An empirical model of continuance intention toward mobile wallet services in India. *Indian Journal of Commerce & Management Studies*, 13(3), 01–10.
- Sakinah, S., & Oktadini, N. R. (2023). Analisis kepuasan pengguna terhadap aplikasi Dana menggunakan metode end user computing satisfaction (EUCS). *JTKSI (Jurnal Teknologi Komputer dan Sistem Informasi)*, 6(2), 185.
- Salsabila, A., & Widarmanti, T. (2023). Pengaruh customer expectation, perceived enjoyment, perceived ease of use dan satisfaction terhadap online repurchase intention produk secondhand di TikTok. *7*(2).
- Samuel, J. Z. P., & Gunawan, L. (2025). Gen Z's continuance usage intention of GoPay mediated by attitude. *Business and Accounting Research (IJEBAAR)*, 9.
- Sarif, S. (2026). Analisis digitalisasi pembayaran: Peran e-wallet dan fintech pada ekonomi digital. *JURNAL ECONOMINA*, 5(1), 516–522.
- Sarwono, J. (2012). *Path analysis dengan SPSS: Teori, aplikasi, prosedur analisis untuk riset skripsi, tesis, dan disertasi*. Elex Media Komputindo.
- Sary, I. U. M., & Hermawan, A. (2025). Digital payment trends in e-commerce: Analysis and implications for business. *Green Inflation: International Journal of Management and Strategic Business Leadership*, 2(2).
- Septyanto, D., Astutik, D., Rojuaniah, R., Larasati, I., Havidz, H., & Fajarwati, D. (2023). Analysis of e-wallet using satisfaction through intention to continuous use: Empirical study in Tangerang District. *Jurnal Ekonomi*, 12.
- Setiawan, H., Fatmala, I. A., & Hanifah, L. (2025). Analisis technology acceptance model pada penggunaan QRIS (studi kasus UMKM Madiun). *Jesya*, 8(1), 318–329.
- Setifani, N. A., Rolliawati, D., & Wahyudi, N. (2022). Analisis pengaruh digital divide terhadap user satisfaction dan individual performance pada pengguna sistem informasi akademik. *JURNAL SISTEM INFORMASI BISNIS*, 12(1), 45–56.
- Shanmugavel, N., Rana, N. P., Parayitam, S., & Kumar, K. (2024). Assessing continuance intention to use

- digital wallet. *Journal of Global Information Management*, 32(1), 1–29.
- Shara, C. M. P. (2021). E-money dalam koordinasi pengawasan antara Bank Indonesia dan OJK. *Jurnal Ilmu Hukum*, 6, 296.
- Shiau, W.-L., Yuan, Y., Pu, X., Ray, S., & Chen, C. C. (2020). Understanding fintech continuance: Perspectives from self-efficacy and ECT-IS theories. *Industrial Management & Data Systems*, 120(9), 1659–1689.
- Silalahi, B. S., & Kaunang, F. J. (2022). Analisis service quality pada aplikasi DANA berdasarkan sudut pandang pelanggan di daerah Bandung Barat menggunakan metode Servqual dan model Kano. *Universitas Advent Indonesia*.
- Sinulingga, N. A. B. (2025). Privacy concerns, content information and its impact on the adoption and use of Fintech in Indonesia: The mediating role of functional values. *IJBE (Integrated Journal of Business and Economics)*, 9(4), 541.
- Sleiman, K. A. A., Jin, W., Juanli, L., Lei, H. Z., Cheng, J., Ouyang, Y., & Rong, W. (2022). The factors of continuance intention to use mobile payments in Sudan. *Sage Open*, 12(3).
- Smith, H. J., Milberg, S. J., & Burke, S. J. (1996). Information privacy: Measuring individuals' concerns about organizational practices. *MIS Quarterly*, 20(2), 167–196.
- Subhaktiyasa, P. G. (2024). *147.+Putu+Gede+5599-5609*.
- Sukirman, S., Zilfana, Z., Sonaria, M., Sitorus, A. N., Themba, O. S., & Yulindawati, Y. (2024). The effect of promotion and customer satisfaction on the loyalty of e-wallet Dana users in Samarinda. *Sebatik*, 28(2).
- Suryani, N., Jailani, Ms., & Suriani, N. (2023). Konsep populasi dan sampling serta pemilihan partisipan ditinjau dari penelitian ilmiah pendidikan.
- Susanti, E., & Parera, N. O. (2021). Loyalitas nasabah dari kemudahan penggunaan mobile banking. *International Journal of Digital Entrepreneurship and Business*, 2(1), 39–48.
- Susilawati, M., Detti Meilandri, Ramli Semmawi, Niken Savitri Primasari, & Suryati. (2025). Implementasi sistem pembayaran digital untuk peningkatan perputaran ekonomi di pasar tradisional. *Jurnal Pengabdian Masyarakat dan Riset Pendidikan*, 4(3), 15067–15075.
- Takdirmin, T., Ramadhani, F., Ramadhani, I., Nurfadillah, N., & Dwiastya, V. (2025). Keuangan digital dan fintech: Inovasi, dampak, dan tantangan di era digital. *Journal of Authentic Research*, 4(1), 338–350.
- Tekaqnetha, G., & Rodhiah, R. (2020). Faktor yang mempengaruhi continuance intention Go-Pay di Jakarta. *Jurnal Manajerial dan Kewirausahaan*, 2(1), 173.
- Thasya, R., & Hidayati, H. (2025). Pengaruh perceived usefulness dan perceived ease of use terhadap continuance intention to use pengguna dompet digital DANA. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 14(1).
- Tripathi, S. (2023). Determinants of continuance intention to use mobile wallets technology in the post pandemic era: Moderating role of perceived trust. *Journal of International Technology and Information Management*.
- Ubaidillah, M. Y., Pramana, E., & Chandra, F. H. (2023). Continuance intention pada aplikasi mobile payment dengan menggunakan extended expectation confirmation model. *JTIM: Jurnal Teknologi Informasi dan Multimedia*, 5(2), 149–161.
- Utomo, R. G., & Yasirandi, R. (2024). Securing digital wallet loyalty: Unveiling the impact of privacy and security. *Scientific Journal of Informatics*, 11(2), 287–302.
- Vagias, W. M. (2006). *Likert-type scale response anchors*.
- Venkatesh, V. (2000). Determinants of perceived ease of use: Integrating control, intrinsic motivation, and emotion into the technology acceptance model. *Information Systems Research*, 11(4), 342–365.
- Wardana, O., & Iriani. (2023). Analisis kepuasan pelanggan pada platform dompet digital Dana dengan metode IPA. *Briliant: Jurnal Riset dan Konseptual*, 8(4), 1081.

- We Are Social. (2025, October 15). *Digital 2026 global overview report*. We Are Social.
- Widiasanti, I., Rahmadani, S., Az-Zahra Nur, D., Putri Lestari, N., & Syaidah, S. (2025). *Kesetaraan akses internet dan tantangan literasi digital di Indonesia*.
- Xu, H., & Gupta, S. (2009). The effects of privacy concerns and personal innovativeness on potential and experienced customers' adoption of location-based services. *Electronic Markets*, 19(2–3), 137–149.
- Yin, L.-X., & Lin, H.-C. (2022). Predictors of customers' continuance intention of mobile banking from the perspective of the interactivity theory. *Economic Research-Ekonomska Istraživanja*, 35(1), 6820–6849.
- Yonatan, A. (2025). *Tingkat penetrasi internet Indonesia tembus 80% pada 2025*. Goodstats.
- Yulistianingsih, I., & Badar, A. (2023). Pengaruh penggunaan uang elektronik (e-money) terhadap jumlah uang beredar di Indonesia.