



## PENGARUH FITUR LAYANAN PEMBAYARAN DAN TOP-UP TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DANA DI KABUPATEN BOGOR

Muhammad Nadhif Randikatsany<sup>1</sup> Ferdisar Adrian<sup>2</sup> Achmad Ramadhani<sup>3</sup> Jundi Syaddad<sup>4</sup>  
Muhammad Nabel Syakir Marpaung<sup>5</sup> Noorman Ramadhan<sup>6</sup> Bimo Bintara Putra<sup>7</sup> Muhamad  
Zulkahfi<sup>8</sup>

Universitas Pakuan Bogor, Indonesia

Email: [nadhifr25@gmail.com](mailto:nadhifr25@gmail.com)<sup>1</sup>, [ferdisaradrian@gmail.com](mailto:ferdisaradrian@gmail.com)<sup>2</sup>

Received 12-12-2025 | Revised form 20-12-2025 | Accepted 17-01-2026

### Abstract

This study aims to analyze the effect of payment and top-up service features on DANA user satisfaction in Bogor Regency. The research method used is a quantitative approach with a causal associative research type. Data collection was conducted through a questionnaire consisting of 100 active DANA users using purposive sampling techniques, then analyzed using multiple linear regression analysis with the help of SPSS 26. The results of the study show that: (1) Payment service features have a positive and significant effect on DANA user satisfaction; (2) Top-up has a positive and significant effect on DANA user satisfaction; (3) Payment service features and top-up simultaneously have a significant effect on DANA user satisfaction. This study concludes that the completeness of payment service features, the ease of the top-up process, the diversity of top-up methods, and the availability of promotional programs are key factors in increasing DANA user satisfaction. The practical implications of this study are the need to optimize payment service features, improve promotional programs and cashback on top-up services, and strengthen security systems to maintain and increase user satisfaction in the face of increasingly competitive digital wallet industry competition.

**Keywords:** DANA; Payment Service Features; Top-up; User Satisfaction; Digital Wallet

### Abstrak

This study aims to analyze the effect of payment and top-up service features on DANA user satisfaction in Bogor Regency. The research method used is a quantitative approach with a causal associative research type. Data collection was conducted through a questionnaire consisting of 100 active DANA users using purposive sampling techniques, then analyzed using multiple linear regression analysis with the help of SPSS 26. The results of the study show that: (1) Payment service features have a positive and significant effect on DANA user satisfaction; (2) Top-up has a positive and significant effect on DANA user satisfaction; (3) Payment service features and top-up simultaneously have a significant effect on DANA user satisfaction. This study concludes that the completeness of payment service features, the ease of the top-up process, the diversity of top-up methods, and the availability of promotional programs are key factors in increasing DANA user satisfaction. The practical implications of this study are the need to optimize payment service features, improve promotional programs and cashback on top-up services, and strengthen security systems to maintain and increase user satisfaction in the face of increasingly competitive digital wallet industry competition.

**Keywords:** DANA; Payment Service Features; Top-up; User Satisfaction; Digital Wallet

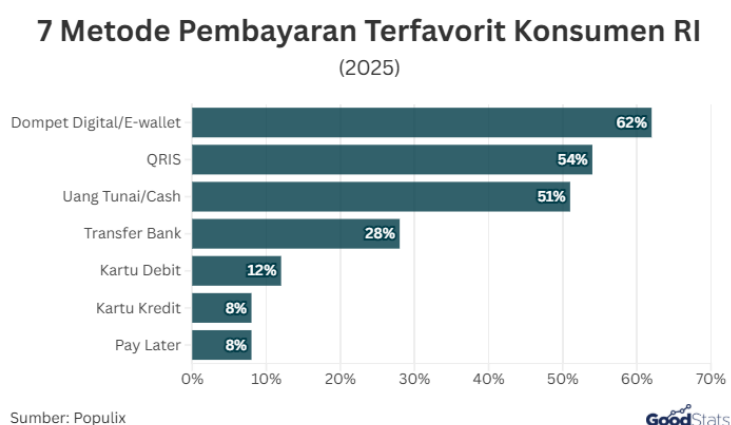
This is an open access article under the [CC BY-NC-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/) license.



## A. PENDAHULUAN

Perkembangan dalam bidang teknologi informasi dan komunikasi telah secara mendasar mengubah pandangan mengenai sistem pembayaran di Indonesia. Peralihan dari sistem pembayaran yang dilakukan secara tunai menuju metode pembayaran digital menandakan dimulainya fase baru dalam keuangan nasional. Kemajuan teknologi dalam sistem pembayaran telah mengubah posisi uang tunai sebagai metode pembayaran utama, beralih kepada opsi pembayaran non-tunai yang lebih hemat dan efisien (Suaib, 2025). Fenomena ini sejalan dengan inisiatif Gerakan Nasional Non-Tunai (GNNT) yang diluncurkan oleh Bank Indonesia untuk mendorong penggunaan pembayaran digital di berbagai lapisan masyarakat.

Data yang ada menunjukkan adanya peningkatan yang sangat signifikan dalam jumlah transaksi pembayaran digital di Indonesia.

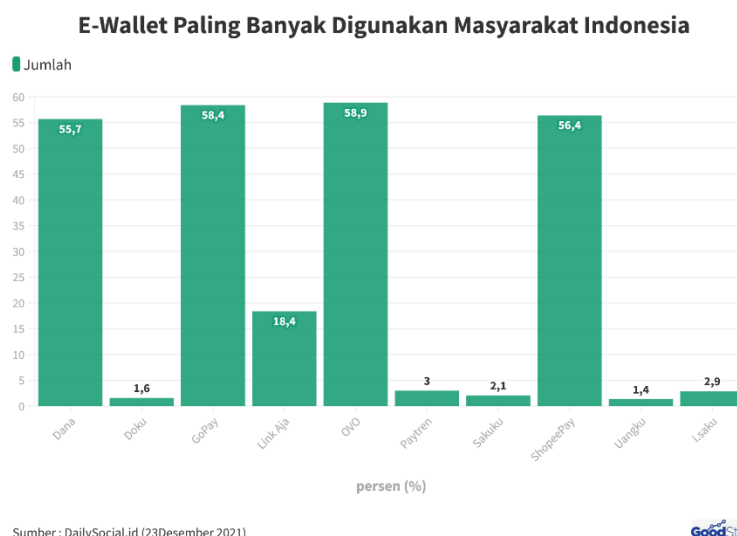


**Gambar 1. 7 Metode Pembayaran Terfavorit Konsumen RI**

Di posisi pertama, *e-wallet* menjadi metode pembayaran yang paling sering digunakan konsumen dengan persentase 62%. *E-wallet* merupakan aplikasi seluler yang menawarkan fitur penyimpanan dan manajemen keuangan kepada pengguna. Kemudahan akses pembayaran dan banyaknya pengguna *e-wallet* menjadikan aplikasi ini banyak digunakan konsumen sebagai metode pembayaran sehari-hari (Salamah Harahap, 2025).

Kemajuan teknologi telah mengubah kebutuhan masyarakat akan alat pembayaran yang mampu menyediakan kecepatan, ketepatan, dan keamanan dalam setiap transaksi. Jika sebelumnya masyarakat Indonesia lebih sering menggunakan uang tunai untuk berbelanja, kini mereka mulai memahami dan memanfaatkan metode pembayaran non tunai, yaitu pembayaran digital, sebagai alternatif (Munthe et al., 2024). Pertumbuhan pesat dalam penggunaan digital payment juga terkait erat dengan berkembangnya teknologi finansial (*fintech*) di Indonesia. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) menjelaskan *fintech* sebagai inovasi dalam sektor jasa keuangan yang memanfaatkan teknologi untuk menciptakan produk, layanan, dan model bisnis baru yang dapat memengaruhi stabilitas moneter, kestabilan sistem keuangan, serta efisiensi dalam sistem pembayaran.

Industri dompet digital atau e-wallet merupakan salah satu sektor fintech yang tumbuh dengan sangat cepat dan mendapatkan perhatian besar dari masyarakat Indonesia.



Gambar 2. E-Wallet Paling Banyak Digunakan Masyarakat Indonesia

Menilik survei DailySocial, aplikasi dompet digital OVO paling banyak digunakan oleh masyarakat Indonesia hingga mencapai 58,9 persen pengguna. Persentasenya berbanding tipis dengan pengguna aplikasi GoPay sebanyak 58,4 persen. Kemudian disusul oleh aplikasi ShopeePay (56,4 persen) dan Dana (55,7 persen). Sementara itu, pengguna dompet digital dengan persentase dibawah 50 persen yakni menggunakan aplikasi LinkAja, PayTren, dan i.saku (Adisty, 2022).

DANA, yang secara resmi diluncurkan pada 5 Desember 2018 di bawah PT Elang Mahkota Teknologi Tbk (EMTEK), hadir dengan tujuan menciptakan sebuah ekosistem pembayaran digital yang terbuka dan dapat diakses oleh semua kalangan masyarakat Indonesia. Dengan empat lisensi resmi dari Bank Indonesia—yaitu lisensi untuk dompet digital, uang elektronik, penyelenggara transfer dana, dan penyelenggara kliring—DANA memiliki dasar regulasi yang solid untuk mengembangkan berbagai jenis layanan keuangan digital. Platform ini mengusung tiga prinsip utama dalam strategi pemasarannya: kepercayaan, keterbukaan, dan kemudahan akses, semuanya dirancang untuk meningkatkan kepuasan pengguna.

Kepuasan pengguna merupakan elemen penting yang sangat berpengaruh pada keberhasilan aplikasi dompet digital dalam jangka panjang. Kepuasan pengguna dapat diartikan sebagai keadaan di mana pengguna merasa puas setelah menggunakan suatu sistem informasi. Kepuasan ini tercipta ketika hasil sistem sesuai dengan harapan mereka (Panjaitan et al., 2025). Dalam konteks dompet digital, kepuasan pengguna tidak hanya berpengaruh pada retensi pengguna, tetapi juga memengaruhi frekuensi penggunaan, nilai transaksi, serta kesediaan untuk merekomendasikan aplikasi kepada orang lain. Oleh karena itu, sangat penting untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna dalam rangka mengembangkan strategi bisnis dompet digital.

Meskipun penggunaan dompet digital mengalami pertumbuhan yang sangat cepat, masalah terkait keamanan data dan privasi pengguna menjadi hal penting yang perlu diperhatikan. Pengguna dompet digital harus memberikan informasi pribadi seperti nama,

alamat, nomor ponsel, serta dokumen identitas seperti KTP dan NPWP untuk bisa menggunakan layanan tersebut (Azizi et al., 2025). Kondisi ini membuat pengguna berisiko terhadap kebocoran data pribadi, yang dapat terjadi akibat serangan dari pihak luar, tindakan dari pihak dalam, atau kebocoran yang tidak sengaja karena kelemahan dalam sistem keamanan (Devita Azwi Nurrahma et al., 2025). Penelitian mengungkapkan bahwa kejelasan dalam kebijakan privasi, kemudahan akses fitur keamanan, dan reputasi penyedia layanan adalah faktor penting dalam membangun kepercayaan pengguna terhadap aplikasi dompet digital (Devita Azwi Nurrahma et al., 2025). Untuk mengurangi risiko ini, penyedia layanan e-wallet diwajibkan untuk menggunakan enkripsi data, autentikasi multi-faktor, dan sistem deteksi anomali sesuai dengan peraturan yang berlaku dari Bank Indonesia dan Otoritas Jasa Keuangan.

Kajian literatur menunjukkan bahwa berbagai elemen memengaruhi kepuasan pengguna dompet digital DANA. Berdasarkan hasil pengelolaan data uji hipotesis untuk variabel fitur layanan ( $X_1$ ) terhadap kepuasan ( $Y$ ), didapatkan hasil positif dan signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa fitur layanan di e-wallet aplikasi Dana berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan terbukti atau hipotesis diterima (Ahmad Habibi, 2025). Kualitas layanan terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi DANA di kalangan mahasiswa Universitas Negeri Medan (Panjaitan et al., 2025). Secara simultan Keamanan, Kemudahan dan Kualitas Pelayanan berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan pengguna mahasiswa jurusan S1 manajemen Universitas Dharma Andalas. Hubungan antara kedua variabel dibuktikan dengan nilai koefisien determinasi dalam kategori sangat kuat dengan besaran nilai  $R^2$  sebesar 0,738 atau 73,8% dan sisanya variabel yang tidak diteliti oleh peneliti. Variabel lain yang tidak dimasukkan dalam kualitas, kegunaan, dan keinginan (Syaffa Aulia Andyani & Tiara Turay, 2025).

## B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif kausal. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling*. Sampel penelitian adalah 100 mahasiswa dari berbagai universitas di Bogor. Pendekatan kuantitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk mengukur dan menganalisis pengaruh variabel independen (fitur layanan pembayaran dan top-up) terhadap variabel dependen (kepuasan pengguna DANA) menggunakan data numerik dan analisis statistik.

Uji instrumen penelitian dilakukan melalui uji validitas dan reliabilitas. Uji validitas bertujuan untuk memastikan apakah instrumen penelitian (seperti kuesioner atau tes) benar-benar mengukur apa yang seharusnya diukur secara tepat dan akurat. Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid (Sugiyono, 2022). Jika  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel maka item pertanyaan kuesioner adalah valid. Sementara, jika  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel maka item pertanyaan kuesioner adalah tidak valid. Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi dan stabilitas suatu instrumen penelitian, seperti kuesioner. Instrumen dapat dinyatakan reliabel bila memiliki nilai *cronbach's alpha*  $>$  0,6 (Sugiyono, 2022).

Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linear berganda. Berikut ini bentuk persamaan dari regresi linear berganda:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan:

- Y = Kepuasan Pengguna
- a = Konstanta
- b1 = Koefisien regresi variabel Fitur Layanan Pembayaran
- b2 = Koefisien regresi variabel Top-up
- X1 = Fitur Layanan Pembayaran
- X2 = To-up
- e = Tingkat kesalahan (error)

Pengujian asumsi klasik yang dilakukan sebelum analisis regresi adalah langkah penting untuk memastikan model regresi linier yang dihasilkan valid dan tidak bias, yang meliputi uji normalitas, multikolinieritas, dan heteroskedastisitas. Uji normalitas, menggunakan uji *Kolmogrov-smirnov* (KS) bertujuan untuk menguji apakah data terdistribusi secara normal atau tidak, dan ini penting untuk memastikan asumsi model regresi terpenuhi (Sugiyono, 2022). Uji multikolinieritas bertujuan menguji korelasi antar variabel bebas dalam model regresi, menggunakan nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) dan *Tolerance*; jika  $VIF > 10$  atau  $Tolerance < 0,10$ , maka terjadi multikolinieritas, yang berarti ada korelasi signifikan antar variabel independent (Sugiyono, 2022). Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah ada ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya dalam model regresi (Ghozali, 2021).

**C. ISI DAN PEMBAHASAN**

Pada penelitian ini, profil responden berjumlah 100 responden yaitu berdasarkan demografi jenis kelamin masing-masing terdiri dari laki-laki berjumlah 48 orang dan perempuan berjumlah 52 orang dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden adalah perempuan. Berdasarkan demografi usia masing-masing terdiri dari rentang usia <19 tahun berjumlah 19 orang, 20-25 tahun berjumlah 59 orang dan >25 tahun berjumlah 22 orang dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden adalah dengan usia 20-25 tahun.

**Tabel 1.**  
**Karakteristik Responden**

Demografi	Karakteristik	Jumlah
Jenis Kelamin	Laki-Laki	48
	Perempuan	52
Usia	<19 tahun	19
	20 – 25 tahun	59
	>25 tahun	22

Sumber: Data primer diolah, 2025

Berdasarkan hasil uji validitas yang dilakukan terhadap item pernyataan dari variabel Fitur Layanan Pembayaran (X1) didapatkan 5 (lima) item pernyataan dinyatakan valid karena  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$ .

**Tabel 2.**  
**Hasil Uji Validitas Variabel Fitur Layanan Pembayaran (X1)**

No Butir	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Satuan
1.	0,858	0,361	Valid
2.	0,900	0,361	Valid
3.	0,712	0,361	Valid
4.	0,788	0,361	Valid
5.	0,771	0,361	Valid

Sumber: Data primer diolah, 2025

Berdasarkan hasil uji validitas yang dilakukan terhadap item pernyataan dari variabel Top-up (X2) didapatkan 5 (lima) item pernyataan dinyatakan valid karena  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$ .

**Tabel 3.**  
**Hasil Uji Validitas Variabel Top-up (X2)**

No Butir	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Satuan
1.	0,684	0,361	Valid
2.	0,707	0,361	Valid
3.	0,666	0,361	Valid
4.	0,722	0,361	Valid
5.	0,747	0,361	Valid

Sumber: Data primer diolah, 2025

Berdasarkan hasil uji validitas yang dilakukan terhadap item pernyataan dari variabel Kepuasan Pengguna (Y) didapatkan 5 (lima) item pernyataan dinyatakan valid karena  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$ .

**Tabel 4.**  
**Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pengguna (Y)**

No Butir	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Satuan
1.	0,681	0,361	Valid

2.	0,683	0,361	Valid
3.	0,613	0,361	Valid
4.	0,725	0,361	Valid
5.	0,850	0,361	Valid

Sumber: Data primer diolah, 2025

Berdasarkan hasil uji reliabilitas Fitur Layanan Pembayaran menggunakan SPSS 26 menunjukkan bahwa sebanyak 5 pertanyaan memperoleh nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,864 sehingga dapat diketahui bahwa angket variabel Fitur Layanan Pembayaran (X1) reliabel atau konsisten karena nilai *cronbach's alpha* variabel Fitur Layanan Pembayaran (X1) > 0,6. Maka angket ini layak untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data dan untuk disebarakan ke responden.

**Tabel 5.**  
**Hasil Uji Reliabilitas Fitur Layanan Pembayaran (X1)**

<b>Cronbach's Alpha</b>	<b>N of Items</b>
0,864	5

Sumber: Data primer diolah, 2025

Berdasarkan hasil uji reliabilitas Top-up menggunakan SPSS 26 menunjukkan bahwa sebanyak 5 pertanyaan memperoleh nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,738 sehingga dapat diketahui bahwa angket variabel Top-up (X2) reliabel atau konsisten karena nilai *cronbach's alpha* variabel Top-up (X2) > 0,6. Maka angket ini layak untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data dan untuk disebarakan ke responden.

**Tabel 6.**  
**Hasil Uji Reliabilitas Top-up (X2)**

<b>Cronbach's Alpha</b>	<b>N of Items</b>
0,738	5

Sumber: Data primer diolah, 2025

Berdasarkan hasil uji reliabilitas Kepuasan Pengguna menggunakan SPSS 26 menunjukkan bahwa sebanyak 5 pertanyaan memperoleh nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,755 sehingga dapat diketahui bahwa angket variabel Kepuasan Pengguna (Y) reliabel atau konsisten karena nilai *cronbach's alpha* variabel Kepuasan Pengguna (Y) > 0,6. Maka angket ini layak untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data dan untuk disebarakan ke responden.

**Tabel 7.**  
**Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pengguna (Y)**

<b>Cronbach's Alpha</b>	<b>N of Items</b>
0,755	5

Sumber: Data primer diolah, 2025

Berdasarkan Tabel 8. dapat diketahui bahwa hasil uji normalitas menggunakan Kolmogorov-Smirnov menunjukkan nilai signifikansi  $0,11 > 0,05$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa data penelitian tersebut adalah berdistribusi normal atau dinyatakan valid.

**Tabel 8.**  
**Hasil Uji Normalitas**

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.60331170
Most Extreme Differences	Absolute	.103
	Positive	.051
	Negative	-.103
Test Statistic		.103
Asymp. Sig. (2-tailed)		.011 <sup>c</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber: Data primer diolah, 2025

Berdasarkan hasil perhitungan yang ada pada tabel 9. Dapat diketahui bahwa nilai VIF variabel bebas Fitur Layanan Pembayaran ( $X_1$ ), Top-up ( $X_2$ ) sebesar 3,096 menunjukkan bahwa  $< 10$  dan nilai tolerance independen  $> 0,10$  sebesar 0,323 oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa antara variabel bebas independen tidak terjadi masalah multikolinieritas.

**Tabel 9.**  
**Hasil Uji Multikolinieritas**

**Coefficients<sup>a</sup>**

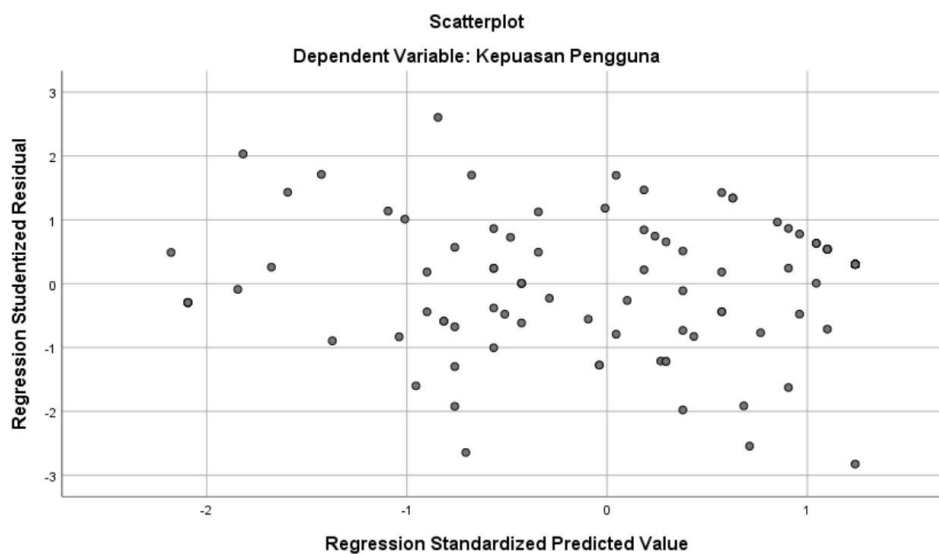
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.885	1.184		1.593	.115		
	Fitur Layanan Pembayaran	.378	.085	.403	4.438	.000	.323	3.096
	Top-up	.527	.096	.498	5.488	.000	.323	3.096

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

Sumber: Data primer diolah, 2025

Berdasarkan Gambar 10. dapat dilihat bahwa dalam pengujian heterokedastisitas menggunakan diagram scatterplot yang dimana penyebaran data yang baik yaitu tidak terdapat suatu data yang mengumpul atau berbentuk suatu pola tertentu. Dengan demikian, maka pengujian ini tidak terjadi heterokedastisitas.

**Gambar 10.**  
**Hasil Uji Heteroskedastisitas**



Sumber: Data primer diolah, 2025

Berdasarkan tabel 11. dapat dilihat bahwa analisis regresi pada penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda dengan bantuan program SPSS 26 dan diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 1,885 + 0,378X_1 + 0,527X_2$$

Dari persamaan di atas dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- a. Nilai konstanta adalah 1,885 artinya jika tidak terjadi perubahan variabel fitur layanan pembayaran dan top-up maka kepuasan pengguna ini secara sistematis pengaruhnya sebesar 1,885.
- b. Nilai koefisien regresi fitur layanan pembayaran adalah 0,378 artinya akan mempengaruhi kepuasan pengguna. Dengan asumsi variabel top-up nilainya tetap. Maka kepuasan pengguna akan mengalami perubahan atau meningkat sebesar 0,378 atau 37,8%
- c. Nilai koefisien regresi top-up adalah 0,527 artinya akan mempengaruhi kepuasan pengguna. Dengan asumsi variabel fitur layanan pembayaran nilainya tetap. Maka kepuasan pengguna akan mengalami perubahan atau meningkat sebesar 0,527 atau 52,7%

**Tabel 11.**  
**Hasil Analisis Regresi Berganda**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.885	1.184		1.593	.115		
	Fitur Layanan Pembayaran	.378	.085	.403	4.438	.000	.323	3.096
	Top-up	.527	.096	.498	5.488	.000	.323	3.096

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

Sumber: Data primer diolah, 2025

Berdasarkan tabel 12. diperoleh koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,742 atau 74,2%, artinya bahwa besarnya pengaruh variabel fitur layanan pembayaran dan top- up terhadap kepuasan pengguna untuk menggunakan sebesar 74,2% sedangkan 25,8% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

**Tabel 12.**  
**Hasil Uji Koefisien Determinasi**

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.861 <sup>a</sup>	.742	.736	1.620	1.935

a. Predictors: (Constant), Top-up, Fitur Layanan Pembayaran

b. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

Sumber: Data primer diolah, 2025

Berdasarkan tabel 13. tabel uji t digunakan dalam penelitian ini, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a) Nilai  $t_{hitung}$  pada variabel fitur layanan pembayaran sebesar 4,438 >  $t_{tabel}$  (1,984) pada signifikansi sebesar 0,000 < 0,05, artinya bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Maka dapat dinyatakan bahwa fitur layanan pembayaran berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.
- b) Nilai  $t_{hitung}$  pada variabel top-up sebesar 5,488 >  $t_{tabel}$  (1,984) pada signifikansi sebesar 0,000 < 0,05, artinya bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Maka dapat dinyatakan bahwa top-up berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

**Tabel 13.**  
**Hasil Uji t**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.885	1.184		1.593	.115		
	Fitur Layanan Pembayaran	.378	.085	.403	4.438	.000	.323	3.096
	Top-up	.527	.096	.498	5.488	.000	.323	3.096

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

Sumber: Data primer diolah, 2025

Berdasarkan tabel 14. diketahui hasil  $F_{hitung}$  pada tabel hasil Uji F *coefficients* sebesar 139,171 > 3,09 ( $F_{tabel}$ ) dengan tingkat probabilitas 0,000 (signifikansi < 0,05). Sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak, yang berarti bahwa fitur layanan pembayaran dan top-up secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna DANA.

**Tabel 14.**  
**Hasil Uji F**  
**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	730.260	2	365.130	139.171	.000 <sup>b</sup>
	Residual	254.490	97	2.624		
	Total	984.750	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

b. Predictors: (Constant), Top-up, Fitur Layanan Pembayaran

Sumber: Data primer diolah, 2025

Dari hasil uji analisis penelitian ini menunjukkan bahwa fitur layanan pembayaran berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna DANA, diperoleh nilai probabilitas sebesar  $0,000 < 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Artinya bahwa terdapat pengaruh yang signifikan fitur layanan pembayaran terhadap kepuasan pengguna DANA.

Dapat menjelaskan bahwa fitur layanan pembayaran bukan saja berfungsi sebagai sebuah fitur transaksi yang digunakan oleh pengguna, melainkan juga sebagai alat untuk mempengaruhi pengguna dalam kegiatan transaksi di era digital yang serba cepat seperti sekarang. Salah satu fitur pembayaran yang dapat dimanfaatkan adalah membayar tagihan listrik, karena melalui fitur ini mampu mempermudah dan menghemat waktu bagi pengguna.

Oleh karena itu, EMTEK Group selaku pemilik aplikasi dompet digital DANA terus meningkatkan fitur layanan pembayaran agar dapat meningkatkan transaksi dengan menggunakan DANA dan juga meningkatkan kepuasan penggunanya.

Kemudian penelitian ini menunjukkan bahwa top-up berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna DANA, diperoleh nilai probabilitas sebesar  $0,000 < 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Artinya bahwa terdapat pengaruh yang signifikan top-up terhadap kepuasan pengguna DANA.

Top-up menjadi salah satu elemen penting untuk melakukan transaksi, apabila top-up yang ditawarkan sangat cepat, mudah dan memberikan penawaran tambahan seperti *cashback* saat top-up para pengguna semakin tertarik untuk melakukan top-up. Dengan top-up yang menarik tersebut, maka konsumen bersedia melakukan top-up dengan lebih sering dan berulang.

Oleh karena itu EMTEK Group selaku pemilik aplikasi dompet digital DANA perlu meningkatkan dan menstabilkan layanan top-up agar dapat terjadi peningkatan layanan top-up

oleh pengguna dan aplikasi dompet digital DANA dapat menjadi dompet digital paling banyak digunakan di Indonesia.

Lebih lanjut, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel independen fitur layanan pembayaran dan top-up yang memiliki nilai  $F_{hitung} 139,171 > 3,09 F_{tabel}$  dengan tingkat signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Artinya bahwa fitur layanan pembayaran dan top-up mempengaruhi kepuasan pengguna. Berdasarkan hasil uji simultan dapat diperoleh hasil koefisien determinasi berganda ( $R^2$ ) sebesar 0,742, hal ini berarti 74,2 % proses kepuasan pengguna dipengaruhi oleh variabel fitur layanan pembayaran dan top-up. Sedangkan sisanya sebesar 25,8% disebabkan oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini. Berdasarkan analisis regresi linier berganda diperoleh persamaan regresi  $Y = 1,885 + 0,378X_1 + 0,527X_2$ . Dari persamaan tersebut nilai konstanta adalah 1,885 artinya jika tidak terjadi perubahan variabel fitur layanan pembayaran dan top-up maka kepuasan pengguna ini secara sistematis pengaruhnya sebesar 1,885, nilai koefisien regresi fitur layanan pembayaran adalah 0,378 artinya akan mempengaruhi kepuasan pengguna. Dengan asumsi variabel top-up nilainya tetap. Maka kepuasan pengguna akan mengalami perubahan atau meningkat sebesar 0,378 atau 37%, dan nilai koefisien regresi top-up adalah 0,527 artinya akan mempengaruhi kepuasan pengguna. Dengan asumsi variabel fitur layanan pembayaran nilainya tetap. Maka kepuasan pengguna akan mengalami perubahan atau meningkat sebesar 0,527 atau 52%.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh fitur layanan pembayaran dan top-up terhadap kepuasan pengguna DANA di Kabupaten Bogor dengan 100 responden, dapat disimpulkan bahwa:

1. Fitur layanan pembayaran berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna DANA dengan nilai  $t_{hitung} 4,438 > t_{tabel} 1,984$  dan signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Kelengkapan layanan pembayaran, kecepatan proses transaksi, kemudahan akses, keamanan sistem, dan keandalan yang ditawarkan DANA terbukti meningkatkan kepuasan pengguna.
2. Top-up berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna DANA dengan nilai  $t_{hitung} 5,488 > t_{tabel} 1,984$  dan signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Keberagaman metode top-up, kemudahan proses, biaya yang terjangkau, ketersediaan promo cashback, dan kecepatan konfirmasi saldo menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan.
3. Fitur layanan pembayaran dan top-up secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna DANA dengan nilai  $F_{hitung} 139,171 > F_{tabel} 3,09$  dan signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Kedua variabel memberikan kontribusi sebesar 74,2% ( $R^2 = 0,742$ ) terhadap kepuasan pengguna, sedangkan 25,8% dipengaruhi faktor lain di luar penelitian. Dari persamaan regresi  $Y = 1,885 + 0,378X_1 + 0,527X_2$  dapat diketahui bahwa top-up memiliki pengaruh lebih besar (52,7%) dibandingkan fitur layanan pembayaran (37,8%) terhadap kepuasan pengguna.

Mengingat bahwa fitur layanan pembayaran dan top-up menjelaskan 74,2 persen berkontribusi terhadap kepuasan pengguna, penelitian selanjutnya dapat diarahkan untuk

mengidentifikasi dan menganalisis variabel-variabel lain yang mempengaruhi kepuasan pengguna, yang menyumbang sisa 25,8 persen varians yang belum dijelaskan dalam model penelitian ini.

## BIBLIOGRAPHY

- Adisty, N. (2022). *Pengguna Dompot Digital di Indonesia Kian Tinggi, Mana yang Paling Banyak Digemari?* GoodStats. <https://goodstats.id/article/penggunaan-dompot-digital-di-indonesia-kian-tinggi-dompot-digital-apa-paling-banyak-digunakan-oC7Nx>
- Ahmad Habibi, S. Z. Z. (2025). *PENGARUH FITUR LAYANAN, KEMUDAHAN DAN KEAMANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA E-WALLET APLIKASI DANA DI KABUPATEN KUTAI TIMUR*. 2(1), 22–30.
- Azizi, M. F. F., Taufiqurrahman, M. F., Astama, F., & Rakhmawati, N. A. (2025). Analisis Kebijakan Perlindungan Data Pribadi: Studi Kasus Aplikasi Digital E-Wallet di Indonesia. *Etika Teknologi Informasi*, 1(2), 1–10. <https://www.researchgate.net/publication/392589647>
- Devita Azwi Nurrahma, Nibi Nazwa Quinita Tanjung, Gema Surya Gemilang, & Nurbaiti 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. <https://doi.org/10.61132/manuhara.v3i3.1885>
- Munthe, A. I., Islam, U., Sumatera, N., Irwan, M., Nasution, P., Islam, U., & Sumatera, N. (2024). *Penerapan Uang Digital Terhadap Efisiensi*. 2(12), 268–274.
- Panjaitan, E. I. E. br., Darma, J., Kholis, A., Siregar, T. R. S., & Hidayat, T. (2025). Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Layanan dan Persepsi Manfaat terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Dana pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan. *AKADEMIK: Jurnal Mahasiswa Ekonomi & Bisnis*, 5(1), 518–528. <https://doi.org/10.37481/jmeh.v5i1.1238>
- Salamah Harahap. (2025). *Bukan QRIS, Ini Metode Pembayaran Favorit Konsumen Indonesia 2025*. GoodStats. <https://goodstats.id/article/bukan-qris-ini-metode-pembayaran-terfavorit-konsumen-indonesia-2025-dTAuU>
- Suaib, A. (2025). *E-Wallet Dana Dalam Perspektif Ekonomi*. 4(1), 585–602.
- Syaffa Aulia Andyani, & Tiara Turay. (2025). Pengaruh Fitur Keamanan, Kemudahan Penggunaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Dana. *Journal of Business Economics and Management*, Vol. 01 No. 03(03), 884–892.