

ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPERCAYAAN PENGGUNA APLIKASI DANA

ANALYSIS FACTOR INFLUENCING TRUST OF DANA APPLICATION USER

Hidayani¹, Purwinahyu²

^{1,2} Universitas Mulawarman, Samarinda, Indonesia

^{1*}hidayani.ak@gmail.com, ²purwinahyu@gmail.com

(*: corresponding author)

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepercayaan pengguna aplikasi DANA dalam melakukan transaksi digital. Ada tiga variabel laten eksogen yang dipilih yaitu keamanan pengguna, kenyamanan pengguna, dan kendala pengguna. Satu variabel endogen yaitu kepercayaan pengguna. Sampel penelitian ini adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mulawarman yang masuk dalam kategori generasi z dengan jumlah responden sebanyak 100 orang. Pengumpulan data melalui kuesioner menggunakan teknik *purpose sampling* dengan kriteria responden adalah pengguna aplikasi DANA. Kemudian data yang terkumpul dianalisis dengan menggunakan SmartPLS 4. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa keamanan pengguna dan kenyamanan pengguna berpengaruh positif signifikan terhadap kepercayaan pengguna yaitu masing-masing P value sebesar 0.000 dan 0.001. Sedangkan untuk variabel kendala pengguna tidak berpengaruh terhadap kepercayaan pengguna karena besar P value 0.536 dengan t statistik < 1.96 dan nilai f-square adalah 0.004. Hasil analisis menunjukkan pula bahwa keamanan pengguna adalah variabel yang paling besar mempengaruhi kepercayaan pengguna yaitu sebesar 53.3%.

Kata Kunci: Kepercayaan, Keamanan, Kenyamanan, Kendala, Pengguna Aplikasi DANA.

Abstract

The aim of this research is to analyze the factors that influence trust of DANA application user in carrying out digital transactions. There are three exogenous latent variables chosen, namely user security, user convenience, and user constraints. One endogenous variable is user trust. The sample for this research was students from the Faculty of Economic and Business, Mulawarman University who were included in the generation z category with a total of 100 respondents. Data was collected through a questionnaire using a *purpose sampling* technique with the criteria that the respondent was a DANA application user. Then the collected data was analyzed using SmartPLS 4. The results of this research show that user security and user convenience have a significant positive effect on user trust each P values of 0.000 and 0.001 respectively. Meanwhile, the user constraints variabel has no effect on user trust because the P value is 0.536 with t statistics < 1.96 and the f-square value is 0.004. The results of the analysis also show that user security is the variable that has the greatest influence on user trust, that is 53.3%.

Keywords: Trust, Security, Convenience, Constraints, Users DANA Application.

PENDAHULUAN

Financial Technology (fintech) merupakan salah satu bukti tranformasi digital yang terus berkembang dengan berbagai ragam dan inovasi produk. Aplikasi DANA adalah sebuah fasilitas berbasis *mobile banking* untuk memudahkan transaksi non-tunai. Masyarakat dapat mengunduh aplikasi ini melalui *Playstore*. Menurut Dinar (2022) dalam Hikmah & Nurlinda (2023) aplikasi dompet digital DANA memiliki tiga pilar,

yaitu: *trusted* dimana aplikasi DANA menjamin keamanan 100% dalam transaksi pengguna, *friendly* yakni menjadi platform terbuka yang lebih baik dan *accessible*, dimana aplikasi DANA memberi pengguna dan pelaku usaha cara mudah untuk melakukan dan mengakses pembayaran tanpa uang tunai. *E-wallet* telah diterima dengan baik oleh masyarakat di dunia termasuk Indonesia. Hal ini terbukti dengan perusahaan startup fintech di Indonesia yang telah berhasil memasuki pasar dan mampu meraih lonjakan pengguna terutama pada kaum milenial (Bastian dkk., 2021). *E-wallet* menjadi salah satu produk fintech yang paling sering digunakan oleh banyak konsumen terutama generasi Y dan Z (Ayuni dkk., 2021). Disamping ragam manfaat dari aplikasi DANA, masyarakat adakalanya juga menemui berbagai kendala teknis dalam penggunaannya. Setiap aplikasi ada sisi kekurangan yang akan menjadi masukan bagi *programmer* untuk melakukan pengembangan produk. Menurut Kolandaisamy dkk., (2022) *digital payment is a technology that severely depends on security with a large group and increasing number of users.*

Keamanan Pengguna

Beberapa faktor yang harus diperhatikan untuk menjaga kepercayaan para pengguna aplikasi DANA, diantaranya adalah faktor keamanan pengguna. Tujuan dari sistem keamanan dalam aplikasi dompet digital adalah untuk mencegah, mengatasi serta melindungi sistem informasi dari resiko terjadinya tindakan tidak resmi atau ilegal. Dengan adanya sistem keamanan ini akan menyebabkan kepercayaan konsumen meningkat dalam menggunakan aplikasi dompet digital (Hikmah & Nurlinda, 2023). Menurut Gitau & Nzuki (2014) dalam Bastian dkk., (2021) mengatakan pelanggan kemungkinan tidak percaya dengan *information system provider* dan mereka akan menolak untuk melakukan transaksi menggunakan *e-wallet* kecuali mereka terlibat dengan *privacy dan security*. Beberapa penelitian terdahulu membuktikan bahwa faktor keamanan berpengaruh positif terhadap kepercayaan masyarakat untuk menggunakan aplikasi DANA. Sarika & S. Vasanth (2019) dalam Mistry (2021) mengungkapkan bahwa *studied impact of Mobile wallets on cashless transaction and concluded that usage of e-payment among users have drastically increased after demonetization and suggested to strengthen & improve internet security to overcome cyber fraud. Digital payment is a technology that severely depends on security with a large group and increasing number of users.*

Kenyamanan Pengguna.

Kenyamanan dalam bertransaksi adalah salah satu benefit yang dirasakan bagi para pengguna aplikasi DANA. Tidak terbatas pada ruang dan waktu, dimanapun dan kapanpun dapat melakukan pembayaran non-tunai selama jaringan internet stabil dan tidak ada masalah dalam server aplikasi tersebut. Menurut Harianto dkk., 2021 apabila nasabah merasa bahwa sistem internet banking itu nyaman, maka nasabah akan merasa puas terhadap jasa internet banking dan kemudian mereka akan berminat untuk menggunakannya pada masa yang akan datang.

Kendala Pengguna.

Penggunaan *e-wallet* sebagai alat pembayaran *cashless* tidak terlepas dari berbagai kendala, baik dari sisi penggunaan dan risikonya (Rodiah & Melati, 2020). Risiko muncul jika realita yang dialami pengguna dibawah ekspektasi mereka. Walaupun risiko tidak dapat dihilangkan, tetapi dapat dikendalikan dan diminimalisir. *Studies found that individuals' perceptions of risk or loss can considerably influence their behavioural intentions and use behaviour of digital wallet services to perform monetary transactions* (Khan & AbidexAen, 2023).

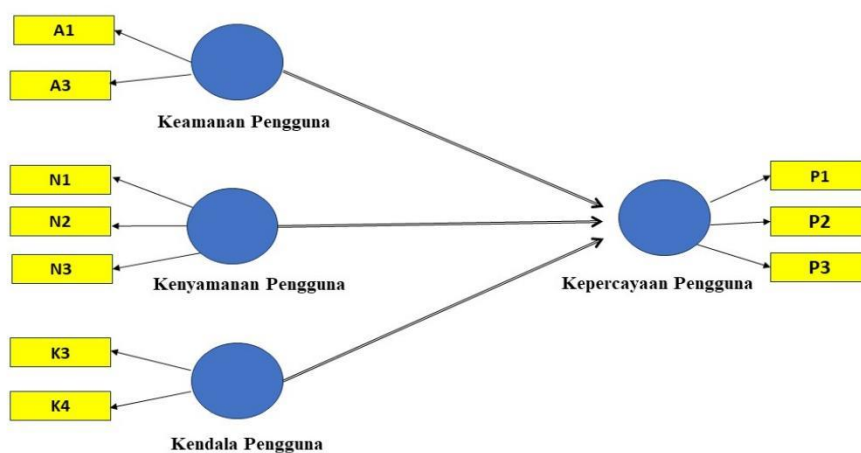
Kepercayaan Pengguna.

Kepercayaan adalah rasa percaya seseorang kepada pihak lain dalam melakukan hubungan antara kedua belah pihak setelah seseorang tersebut mengumpulkan berbagai informasi yang diperoleh berdasarkan pada keyakinan bahwa pihak tersebut dapat memenuhi atas kewajiban yang ia diharapkan (Gustiana & Agustina, 2023). Kepercayaan adalah faktor higienis. Kurangnya kepercayaan dianggap sebagai hambatan untuk mengadopsi *e-wallet* (Seetharaman, 2017 dalam Rodiah & Melati, 2020). *Trust is a significant key component to raise the intention to continue use and satisfy users to carry out e-wallet activities* (Abdul Halim dkk., 2022). Jika aplikasi dana lebih memperbaiki sistem pelayanan pada aplikasi tersebut, maka akan menambahkan rasa kepercayaan bagi pengguna (Analita & Wijaksana, 2020). Ada 4 indikator yang membangun kepercayaan pelanggan, yaitu *benevolence*, *ability*, *integrity* dan *willingness to depend* (Kotler dkk., 2016 dalam Ramadhani & Siregar, 2022). Variabel kepercayaan digunakan untuk mengetahui kepercayaan pengguna terhadap pihak pengembang aplikasi dompet digital DANA (Pratiwi & Nuryana, 2021).

Dari beberapa referensi penelitian terdahulu, maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

- H1: Keamanan pengguna berpengaruh positif terhadap kepercayaan pengguna aplikasi DANA.
- H2: Kenyamanan pengguna berpengaruh positif terhadap kepercayaan pengguna aplikasi DANA.
- H3: Kendala berpengaruh negatif terhadap kepercayaan pengguna aplikasi DANA.

Dengan demikian, tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh keamanan, kenyamanan, dan kendala terhadap kepercayaan pengguna aplikasi DANA. Selain itu, untuk mengetahui pula variabel apa yang paling besar pengaruhnya terhadap kepercayaan pengguna. Berdasarkan hubungan antar variabel dan pengembangan hipotesis maka kerangka konseptual penelitian ini ditunjukkan dalam gambar berikut ini:



Gambar 1. Kerangka Konseptual

METODE PENELITIAN

Sampel penelitian ini adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mulawarman program studi manajemen dengan jumlah responden 100 orang. Teknik

pemilihan sampel dengan *purpose sampling*. Kriteria sampel adalah generasi z dan merupakan pengguna aplikasi DANA. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebar menggunakan *google form*.

Analisis data menggunakan *software* SmartPLS 4 yang dilakukan secara sistematis meliputi tiga tahapan. **Pertama**, evaluasi model pengukuran yaitu *measurement of loading factor, reliability and validity, discriminant validity, collinearity statistics* (VIF). **Kedua**, evaluasi model struktur yaitu uji hipotesis atau menilai pengaruh variabel eksogen terhadap variabel endogen dengan t statistik > 1.96 atau p value < 0.05, *R-Square*, dan *f-Square*. **Ketiga**, evaluasi endogeneity yaitu mendeteksi apakah terjadi endogeneity pada variabel laten endogen.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Evaluasi model pengukuran

a. Pengukuran *loading factor*

Tabel 1. *Outer Loadings*

Indicators	<i>Outer loadings</i>
A1 <- Keamanan pengguna	0.936
A3 <- Keamanan pengguna	0.942
K3 <- Kendala pengguna	0.937
K4 <- Kendala pengguna	0.810
N1 <- Kenyamanan pengguna	0.942
N2 <- Kenyamanan pengguna	0.931
N3 <- Kenyamanan pengguna	0.875
P1 <- Kepercayaan pengguna	0.938
P2 <- Kepercayaan pengguna	0.933
P3 <- Kepercayaan pengguna	0.916

A1 mempunyai LF $0.936 \geq 0.70$ yang berarti bahwa item ini valid mengukur variabel keamanan. Setiap perubahan variabel keamanan maka akan tercermin pada variasi A1 sebesar $(0.936 \times 0.936 = 87.6\%)$. Secara keseluruhan setiap item yang mengukur variabel mempunyai LF ≥ 0.70 (valid).

b. Pengukuran Reliabilitas dan Validitas

Tabel 2. *Composite Reliability dan AVE*

Variable	<i>Composite Reliability (rho_c)</i>	<i>Average Variance Extracted (AVE)</i>
Keamanan pengguna	0.937	0.882
Kendala pengguna	0.868	0.767
Kenyamanan pengguna	0.940	0.840
Kepercayaan pengguna	0.950	0.863

Variabel keamanan pengguna mempunyai nilai *Composite Reliability* (CR) $0.937 \geq 0.70$ yang menunjukkan bahwa setiap item yang mengukur keamanan pengguna konsisten/ reliabel dalam mengukur variabel tersebut. Demikian dengan nilai

Composite Reliability (CR) variabel kendala, kenyamanan, dan kepercayaan pengguna diatas 0.70 (reliabel).

Nilai *Average Variance Extracted* (AVE) variabel keamanan pengguna adalah 0.882 yang berarti besarnya variasi item pengukuran aman1 dan aman3 yang dikandung oleh variabel keamanan sebesar 88.2%. Karena nilai AVE keamanan pengguna $0.882 \geq 0.50$ maka terpenuhi syarat *convergent validity* yang baik. Secara keseluruhan nilai AVE variabel ≥ 0.50 menunjukkan *convergent validity* yang baik.

c. Pengukuran Validitas Diskriminan

Tabel 3. Fornell Larcker Criterion

Variabel	Keamanan pengguna	Kendala pengguna	Kenyamanan pengguna	Kepercayaan pengguna
Keamanan pengguna	0.939			
Kendala pengguna	-0.406	0.876		
Kenyamanan pengguna	0.683	-0.397	0.917	
Kepercayaan pengguna	0.808	-0.350	0.773	0.929

Nilai dalam sumbu diagonal adalah akar AVE. Akar AVE untuk variabel keamanan pengguna adalah 0.939 lebih besar dari korelasinya dengan variabel lainnya. Maka validitas diskriminan untuk variabel korelasi terpenuhi. Demikian dengan variabel lainnya dimana akar AVE variabel > korelasi antar variabel. Secara keseluruhan evaluasi validitas diskriminan terpenuhi.

Tabel 4 Cross Loadings

Indikator	Keamanan pengguna	Kendala pengguna	Kenyamanan pengguna	Kepercayaan pengguna
A1	0.936	-0.432	0.639	0.738
A3	0.942	-0.334	0.643	0.778
K3	-0.385	0.937	-0.415	-0.367
K4	-0.322	0.810	-0.249	-0.218
N1	0.708	-0.404	0.942	0.754
N2	0.626	-0.340	0.931	0.691
N3	0.535	-0.344	0.875	0.678
P1	0.755	-0.335	0.665	0.938
P2	0.784	-0.363	0.746	0.933
P3	0.710	-0.274	0.742	0.916

Cross loadings adalah evaluasi model pengukuran di tingkat item. Misalnya setiap item pengukuran keamanan pengguna (A1 dan A3) mempunyai korelasi lebih tinggi dengan variabel keamanan pengguna dibandingkan berkorelasi dengan variabel lainnya. Secara keseluruhan setiap item berkorelasi lebih tinggi dengan variabel yang diukurnya. Dengan demikian, evaluasi validitas diskriminan terpenuhi.

d. Statistik Kolinearitas (VIF)

Tabel 5. VIF

Indikator	VIF
A1	2.397
A3	2.397
K3	1.445
K4	1.445
N1	4.212
N2	4.020
N3	2.190
P1	3.917
P2	3.534
P3	2.985

Nilai *Variance Inflated Factor* (VIF) kurang dari 5 maka tidak ada multikolinier antar variabel laten eksogen yang mempengaruhi kepercayaan pengguna.

2. Evaluasi Model Struktur.

a. Uji Hipotesis (*Path Coefficients*).

Tabel 6. Path Coefficients

Variabel	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values
Keamanan pengguna -> Kepercayaan pengguna	0.533	0.518	0.127	4.206	0.000
Kenyamanan pengguna -> Kepercayaan pengguna	0.423	0.437	0.125	3.373	0.001
Kendala pengguna -> Kepercayaan pengguna	0.035	0.030	0.056	0.619	0.536

Data diatas menunjukkan bahwa variabel keamanan mempunyai pengaruh positif yang paling besar dan signifikan terhadap kepercayaan sebesar 0.533 dengan t statistik ($4.206 > 1.96$) atau P value ($0.000 < 0.05$). Setiap perubahan pada variabel keamanan akan signifikan meningkatkan kepercayaan. Hal ini sejalan dengan penelitian Yapp dkk. (2022) bahwa persepsi keamanan berdampak positif pada niat menggunakan aplikasi. Niat didorong oleh adanya kepercayaan yang kuat untuk menggunakan aplikasi DANA.

Adapun variabel kenyamanan mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap kepercayaan sebesar 0.423 dengan t statistik ($3.373 > 1.96$) atau P value ($0.001 < 0.05$). Setiap perubahan pada variabel kenyamanan akan signifikan meningkatkan kepercayaan. Kenyamanan merupakan variabel terbesar kedua setelah keamanan yang mempengaruhi kepercayaan. Hasil penelitian ini didukung oleh Yapp dkk. (2022) bahwa kenyamanan berpengaruh positif terhadap niat menggunakan aplikasi dompet digital secara berkelanjutan. Sedangkan variabel kendala pengguna tidak berpengaruh terhadap kepercayaan karena *path coefficients* hanya sebesar 0.035 dengan t statistik ($0.619 < 1.96$) atau P value ($0.536 > 0.05$). Oleh karenanya, setiap perubahan pada variabel kendala tidak berpengaruh pada kepercayaan. Hal ini yang menjadi pembeda dengan penelitian terdahulu yang membuktikan bahwa risiko atau kendala privasi berdampak negatif dengan persepsi keamanan (Yapp dkk., 2022). Penelitian ini menguji dampak kendala terhadap kepercayaan.

b. Confidence Intervals 95%

Tabel 7 Confidence Intervals 95%

Variables	Original sample (O)	Sample mean (M)	2.5%	97.5%
Keamanan pengguna -> Kepercayaan pengguna	0.533	0.518	0.250	0.742
Kendala pengguna -> Kepercayaan pengguna	0.035	0.030	-0.079	0.141
Kenyamanan pengguna -> Kepercayaan pengguna	0.423	0.437	0.207	0.695

Dalam selang kepercayaan 95%, pengaruh keamanan terhadap kepercayaan terletak antara 0.250 sampai dengan 0.742. Ini berarti bahwa ketika keamanan pengguna aplikasi DANA semakin meningkat, maka pengaruhnya terhadap kepercayaan akan meningkat pula hingga mencapai 0.742.

c. R-Square

Tabel 8 R-Square

Variabel	R-square	R-square adjusted
Kepercayaan Pengguna	0.746	0.738

Besarnya pengaruh keamanan pengguna, kenyamanan pengguna, dan kendala pengguna sebesar 74.6%. Menurut Hair dkk., (2021) termasuk pengaruh tinggi. Jadi ketiga variabel tersebut secara bersama-sama mempunyai pengaruh tinggi terhadap kepercayaan pengguna aplikasi DANA.

d. f-square

Tabel 9 f-Square

Variabel	f-square
Keamanan pengguna	0.572
Kendala pengguna	0.004
Kenyamanan pengguna	0.364

Keamanan dan kenyamanan mempunyai pengaruh tinggi pada kepercayaan pengguna aplikasi DANA (f-square = 0.572) dan (f-square = 0.364). Adapun kendala pengguna tidak mempunyai pengaruh terhadap kepercayaan pengguna aplikasi DANA (f-square = 0.004).

3. Evaluasi Endogeneity

Tabel 10. Gaussian Copula (GC) Variabel Keamanan Pengguna

Variabel	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values
Keamanan pengguna -> Kepercayaan pengguna	0.649	0.614	0.227	2.864	0.004
Kendala pengguna -> Kepercayaan pengguna	0.032	0.029	0.057	0.563	0.574
Kenyamanan pengguna -> Kepercayaan pengguna	0.420	0.435	0.124	3.393	0.001
GC (Keamanan pengguna) -> Kepercayaan pengguna	-0.105	-0.088	0.155	0.680	0.497

Tabel 11. Gaussian Copula (GC) Variabel Kendala Pengguna

Variabel	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values
Keamanan pengguna -> Kepercayaan pengguna	0.536	0.522	0.127	4.228	0.000
Kendala pengguna -> Kepercayaan pengguna	-0.240	-0.195	0.302	0.795	0.427
Kenyamanan pengguna -> Kepercayaan pengguna	0.433	0.447	0.126	3.429	0.001

GC (Kendala pengguna -> Kepercayaan pengguna)	0.381	0.310	0.404	0.942	0.346
---	-------	-------	-------	-------	--------------

Tabel 12. Gaussian Copula (GC) Variabel Kenyamanan Pengguna

Variabel	Original Sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values
Keamanan pengguna -> Kepercayaan pengguna	0.539	0.523	0.124	4.334	0.000
Kendala pengguna -> Kepercayaan pengguna	0.036	0.032	0.057	0.632	0.527
Kenyamanan pengguna -> Kepercayaan pengguna	0.372	0.386	0.149	2.491	0.013
GC (Kenyamanan pengguna) -> Kepercayaan pengguna	0.044	0.045	0.108	0.404	0.686

P value Gaussian Copula (GC) pada variabel keamanan pengguna sebesar 0.497, variabel kendala pengguna sebesar 0.346, dan variabel kenyamanan pengguna sebesar 0.686 yang artinya > 0.05 . Hal ini menunjukkan bahwa tidak terjadinya endogeneity pada variabel kepercayaan.

KESIMPULAN

Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa variabel keamanan pengguna dan kenyamanan pengguna berpengaruh positif signifikan terhadap kepercayaan pengguna aplikasi DANA yaitu masing-masing P value sebesar 0.000 dan 0.001. Sedangkan untuk variabel kendala pengguna tidak berpengaruh terhadap kepercayaan pengguna karena besar P value 0.536 dengan t statistik < 1.96 . Dengan demikian semakin meningkatnya keamanan dan kenyamanan pengguna akan berdampak pula pada peningkatan kepercayaan pengguna aplikasi DANA. Adapun kendala-kendala yang dihadapi dalam menggunakan aplikasi DANA tidak berdampak pada menurunnya tingkat kepercayaan pengguna. Selain itu, dapat diketahui pula bahwa keamanan pengguna adalah variabel yang paling besar mempengaruhi kepercayaan pengguna yaitu sebesar 53.3%. Dengan demikian kedua hipotesis dalam penelitian ini diterima dan satu hipotesis ditolak. Sebagai masukan untuk penelitian selanjutnya dapat menggunakan variabel kepercayaan menjadi variabel *intervening* (perantara) ketika ingin menganalisis pengaruh persepsi keamanan, persepsi kenyamanan, persepsi kemudahan, dan lain-lain terhadap minat menggunakan dompet digital.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Halim, N. A., Zadeh, A. V., Hanifah, H., Teoh, A. P., & Nawaser, K. (2022). Understanding the determinants of e - wallet continuance usage intention in Malaysia. *Quality & Quantity*, 56(5), 3413–3439. <https://doi.org/10.1007/s11135-021-01276-7>
- Analita, N. S., & Wijaksana, T. I. (2020). *Comparative Analysis Of E-Service Quality And E-Trust LinkAja And Dana Aplication*. 7(2), 3507–3518.
- Ayuni, Amanda, S. N. S., & Yusuf, A. (2021). *Pengaruh E-Service Quality dan Brand Image Terhadap Continuance Usage Intention Platform DANA Dompot Digital Oleh Generasi Y dan Z*. XX(3), 196–211.
- Bastian, D., Pratama, G. P. O., & Saputra, R. F. (2021). *Analyze Factors That Affecting People Using E-wallet Service with Government Support and Perceived Security: TRA Approach*. 12(6), 349–361.
- Gustiana, R., & Agustina, R. (2023). *Pengaruh Kemudahan dan Kepercayaan Terhadap Minat Penggunaan Aplikasi DANA Pada Mahasiswa Program Studi Akuntansi STIE Nasional Banjarmasin*. 16(1), 72–89.
- Hariato, H., Mulyani, H. T. S., & Oktalina, G. (2021). *Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan (Ease of Use), Kenyamanan (Convenience), Kepercayaan (Trust) dan Ketersediaan Fitur (Feature Availability) Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Internet Banking Klik BCA (Studi Kasus Pada Nasabah PT BCA Kantor C*. 1(1), 67–77.
- Hikmah, A., & Nurlinda, R. (2023). *Pengaruh Persepsi Manfaat Dan Persepsi Keamanan Terhadap Niat Menggunakan Melalui Kepercayaan Konsumen Pada Aplikasi Dompot Digital DANA*. 1(4), 181–202.
- Khan, W. A., & AbidexAen, Z. U. (2023). Effects of behavioural intention on usage behaviour of digital wallet : the mediating role of perceived risk and moderating role of perceived service quality and perceived trust. *Future Business Journal*, 9. <https://doi.org/10.1186/s43093-023-00242-z>
- Kolandaisamy, R., Lie, S. L., Kolandaisamy, I., Jalil, A. Bin, & Muthusamy, G. (2022). *The Impact and Effectiveness of E – Wallet Usage for Malaysian Male and Female*. 1(43), 4102–4110.
- Mistry, K. (2021). *Doorway for Spending Autonomy: A Study on Usage of E-Wallets in Gujarat*. 12(9), 1462–1470.
- Pratiwi, D. S., & Nuryana, I. K. D. (2021). *Analisis Tingkat Penerimaan dan Kepercayaan Pengguna Teknologi Terhadap Penggunaan Dompot Digital DANA*. 02(04), 76–84.
- Ramadhani, S., & Siregar, O. M. (2022). *Pengaruh Perceived Usefulness and Trust Terhadap Minat Menggunakan Kembali E-Wallet DANA (Studi Pada Mahasiswa Kota Medan)*. 1(2), 229–238.
- Rodiah, S., & Melati, I. S. (2020). *Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kemanfaatan, Risiko, dan Kepercayaan Terhadap Minat Menggunakan E-wallet pada Generasi Milenial Kota Semarang*. 1(2), 66–80.
- Yapp, E. H. T., Husna, N., & Yeap, J. A. L. (2022). *Continuous Usage Intention of E-Wallet during the Covid-19 Pandemic : A Malaysian Case*. 14(3), 1586–1594.
- Yapp, E. H. T., Qi, T. J., & Yee, L. X. (2022). *Factors Driving Intention to Use E-wallet Services in Malaysia*. 14(3), 523–536.