



KEMUDAHAN DAN E-SERVICE QUALITY TERHADAP MINAT APLIKASI DANA GEN Z KOTA SEMARANG

Silvaska Amalla¹⁾ dan M. Fathur Rahman²⁾

^{1,2)} Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Negeri Semarang, Indonesia
silvasilvaska@students.unnes.ac.id

ARTICLE HISTORY

Received:

June 30, 2025

Revised

July 15, 2025

Accepted:

July 16, 2025

Online available:

July 21, 2025

Keywords:

Kemudahan Penggunaan, E-Service Quality, Minat Penggunaan, Aplikasi DANA, Gen Z

*Correspondence:

Name: Silvaska Amalla

E-mail:

silvasilvaska@students.unnes.ac.id

Editorial Office

Ambon State Polytechnic

Center for Research and
Community Service

Ir. M. Putuhena Street, Wailela-
Rumahtiga, Ambon
Maluku, Indonesia
Postal Code: 97234

ABSTRACT

Introduction: This study aims to analyze the effect of ease of use and e-service quality on interest in using the DANA application among Gen Z in Semarang City. The DANA application was chosen as the object of research because it has the best digital performance, even though it is still in fourth position in the number of national e-wallet users.

Methods: The research method used is a quantitative approach with survey techniques, involving 102 respondents from Gen Z. The data were collected through questionnaires and analyzed using regression.

Results: The results showed that both ease of use and e-service quality have a positive and significant effect on interest in using the DANA application. Simultaneously, these two independent variables explain 74.7% of the variation in interest in use. This finding confirms the importance of optimizing ease of use and improving digital service quality in maintaining and attracting young generation users. This research also provides a practical contribution in the formulation of e-wallet service strategies based on the needs of the digital generation.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi bersifat dinamis yang artinya terus berubah dan berkembang secara aktif. Teknologi memberikan pengaruh positif untuk mengubah pandangan masyarakat menjadi lebih terbuka, salah satunya perkembangan teknologi yang didukung dengan adanya internet. Hingga saat ini internet sangat melekat di benak

masyarakat, bahkan telah mengubah pola hidup masyarakat, karena internet merupakan penunjang segala aktivitas para penggunanya dalam melakukan akses informasi secara efektif dan efisien.

Syahrabu, (2023) Perkembangan internet di Indonesia semakin meningkat setiap tahunnya, menurut data dari Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), saat tahun 2024 mencapai 221,56 juta orang pengguna internet. Awalnya, saat tahun 2022-2023 mencapai 215,63 juta orang, kemudian mengalami peningkatan 2,67% pada tahun 2021-2022 mencapai 210,03 juta orang. Di tahun 2019 mencapai 196,71 juta orang, angka yang terus meningkat dari tahun ke tahun. Di tahun 2018 mencapai 171,17 juta orang, serta tahun 2017 mencapai 143,26 juta orang. Apabila melihat kembali ke masa lalu, pengguna internet mencapai 132,7 juta saat tahun 2016. Kini berbeda dengan 110,2 juta orang memakai internet saat tahun 2015, dan 88,1 juta orang masih menggunakan internet saat tahun 2014. Peningkatan tersebut menunjukkan peran utamanya internet pada kehidupan masyarakat Indonesia, baik untuk kebutuhan sehari-hari atau pun pertumbuhan dalam berbagai bidang (Min, 2024).

Menurut survei Indonesia *Fintech Trends* 2024 yang dilakukan oleh Jajak Pendapat (JakPat), sebanyak 96% responden mengaku telah memiliki atau menggunakan *e-wallet*. Berdasarkan data tersebut dapat dilihat bahwa *e-wallet* yang paling banyak digunakan dengan persentase 96%, urutan kedua yaitu *Paylater* dengan persentase 31%, urutan ketiga yaitu *Online Loan* dengan persentase 8%, urutan keempat yaitu *Crowdfunding* dengan persentase 5%, urutan kelima yaitu *E-aggregator* dengan persentase 2%, dan urutan keenam yaitu *P2P Lending* dengan persentase 2% (Reynaldy, 2024).

DANA dari pemilik perusahaan Espay Debit Indonesia Koe merupakan urutan rank pertama sebagai keuangan digital yang semakin diminati di kalangan Gen Z karena kemudahannya, diurutan kedua yaitu GoPay, diurutan ketiga yaitu BRImo diurutan keempat yaitu Easycash, diurutan kelima yaitu Sribuu, diurutan keenam yaitu New Livin dan yang ketujuh yaitu SeaBank (DANA, 2024).

Meskipun data menunjukkan bahwa DANA menempati posisi keempat dalam hal jumlah pengguna *e-wallet* di Indonesia, data *performa* aplikasi menunjukkan bahwa DANA justru berada pada peringkat pertama sebagai aplikasi keuangan digital dengan *performa* terbaik (DANA, 2024). Perbedaan ini mencerminkan bahwa popularitas aplikasi tidak selalu berkorelasi langsung dengan kualitas layanan dan pengalaman pengguna yang diberikan. Dalam konteks ini, DANA menunjukkan keunggulan dalam hal kualitas layanan, keamanan, dan fitur yang memadai sehingga mampu memberikan nilai tambah yang bagi penggunanya. Banyak faktor tentunya memengaruhi minat penggunaan aplikasi tersebut. Faktor-faktor ini termasuk kemudahan, pengetahuan, kepercayaan, serta kualitas layanan (Shinta, 2011). Secara sederhana, minat adalah kecenderungan dan semangat yang besar terhadap sesuatu. (Bancin & Dari, 2022).

DANA sebagai salah satu platform *e-wallet* yang memiliki *performa* terbaik tidak menjamin bahwa masyarakat akan menggunakan DANA sebagai alat pembayaran, hal tersebut dikarenakan ada beberapa contoh kasus yang terjadi dalam penggunaan dan yang membuat masyarakat berfikir ulang dalam menggunakan jasa pembayaran dana yaitu sebagai berikut:

Berdasarkan *review* menjelaskan fenomena komentar negatif oleh pengguna dana. Berdasarkan tinjauan ulasan pengguna di platform App Store, serta media sosial Instagram DANA, ditemukan berbagai keluhan yang menunjukkan adanya ketidaknyamanan dalam penggunaan aplikasi tersebut. Permasalahan seperti gangguan sinyal meskipun koneksi internet baik, kegagalan proses *upgrade*, kehilangan saldo tanpa transaksi yang jelas, serta penundaan pengembalian dana menandakan adanya hambatan dalam kemudahan penggunaan aplikasi. Selain itu, respons layanan pelanggan yang lambat dan tidak sesuai janji waktu pengembalian dana mencerminkan rendahnya kualitas layanan elektronik (*e-service quality*) yang diterima pengguna. Kendala-kendala ini berpotensi menurunkan minat pengguna dalam menggunakan aplikasi DANA, sehingga penting untuk mengkaji pengaruh variabel kemudahan dan *e-service quality* terhadap minat penggunaan aplikasi ini.

Jika dilihat dari segi jumlah pengguna di Indonesia sendiri jumlah pengguna aplikasi DANA sebanyak 190 juta lebih pengguna (Parwanto, 2025) dari jumlah frekuensi unduhan di play store (2025) DANA telah di unduh sebanyak 100 juta kali. Kota Semarang adalah salah satu kota besar di Indonesia yang jumlah penduduknya selalu bertambah. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) tahun 2024, penduduk usia produktif di Kota Semarang yang berusia antara 15 hingga 59 tahun mencapai sekitar 1,13 juta jiwa. Sedangkan jumlah anak-anak dengan rentang usia 0 hingga 14 tahun berjumlah sekitar 352.693 jiwa, dan penduduk usia lanjut yang berusia 60 tahun ke atas mencapai sekitar

218.917 jiwa. Data ini menggambarkan struktur demografis Kota Semarang yang didominasi oleh kelompok usia produktif, yang menjadi faktor penting dalam perencanaan pembangunan dan penyediaan layanan publik di kota tersebut (Databoks, 2024). Dalam penelitian ini peneliti memilih Gen Z sebagai objek, Gen Z lahir tahun 1997-2012 yang saat ini berusia 13-28 tahun, Gen Z dikenal sebagai generasi yang suka sesuatu yang instan dimana seringkali menggunakan *cashless* dalam pembayaran dan termasuk generasi yang suka memakai platform *fintech* terutama *e-wallet* (Keuangan, 2021), di Kota Semarang sendiri jumlah Gen Z dengan rentang usia 17-28 yaitu 310,93 ribu jiwa (Databoks, 2024), rentang usia ini dipilih karena umur ini adalah umur dimana mulai diberi kepercayaan untuk mengelola uang oleh orang tua.

Dengan adanya keluhan negatif pada aplikasi dana seperti yang sudah dijelaskan sebelumnya maka peneliti melakukan pra survey pada Gen Z di Kota Semarang menggunakan variabel kemudahan dan *e-service quality* kepada 31 responden menggunakan google formulir untuk mengetahui tanggapan responden. Maka dapat dilihat bahwa pada variabel kemudahan menyimpulkan sebagian besar merasa aplikasi DANA mudah digunakan dan mayoritas pengguna merasa transaksi mudah serta cepat, pada variabel *e-service quality* menyimpulkan lebih banyak yang merasa layanan pelanggan kurang responsif dan lebih banyak yang merasa aplikasi DANA kurang aman atau sering bermasalah, pada variabel minat penggunaan menyimpulkan pendapat responden hampir seimbang dalam ketertarikan untuk terus menggunakan aplikasi DANA di masa depan dan lebih banyak yang tidak merekomendasikan aplikasi DANA. Sehingga DANA dinilai cukup baik dari segi kecepatan serta kemudahan, tetapi sebagian besar responden menunjukkan ketidakpastian atau keraguan tentang layanan pelanggan, keamanan, serta loyalitas pengguna.

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Steven & Ramlil, 2023) menemukan bahwa *E-Service Quality* berpengaruh terhadap minat pengguna aplikasi Shopee. Dalam kajian yang dilakukan oleh (Novita & Parhusip, 2024) juga ditemukan bahwa *E-Service Quality* berpengaruh terhadap minat pengguna. Dalam penelitian (Prena & Dewi, 2023) ditemukan bahwa kemudahan berpengaruh terhadap minat pengguna aplikasi Shopeepay, sedangkan Penelitian yang dilakukan oleh (Laloan et al., 2023) menunjukkan bahwa kemudahan tidak berpengaruh terhadap minat pengguna aplikasi QRIS.

Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu dapat disimpulkan bahwa sebagian besar penelitian terdahulu masih terbatas pada konteks aplikasi *financial technology* secara umum atau pada populasi yang belum secara spesifik menyoroti karakteristik pengguna Gen Z di wilayah tertentu. Selain itu, belum banyak studi yang mengkaji secara simultan pengaruh kemudahan dan kualitas layanan elektronik (*e-service quality*) terhadap minat penggunaan aplikasi DANA secara khusus, terutama dalam konteks lokal seperti Kota Semarang. Oleh karena itu, penelitian ini memiliki tujuan untuk mengatasi kekurangan yang ada dengan fokus pada pengaruh kedua variabel tersebut terhadap minat penggunaan aplikasi DANA di kalangan Gen Z di Kota Semarang.

TINJAUAN PUSTAKA

Menurut Fitriyani & Syamsuar, (2022) *Technology Acceptance Model* (TAM) adalah cara analisis yang digunakan untuk memahami bagaimana pengguna merespons kehadiran teknologi. TAM adalah konsep mengenai tindakan serta pandangan orang terhadap suatu hal untuk mengidentifikasi sikap serta ketertarikan dalam berperilaku. Model penerimaan teknologi (*Technology Acceptance Model* atau TAM) adalah sebuah kerangka kerja untuk mengukur penerimaan sistem informasi teknologi oleh pengguna.

Kemudahan Penggunaan

Pengaruh kemudahan penggunaan terhadap minat penggunaan aplikasi DANA dapat dijelaskan melalui kerangka teori *Technology Acceptance Model* (TAM). Dalam TAM, persepsi kemudahan penggunaan (*Perceived Ease of Use*) merupakan salah satu faktor utama yang memengaruhi minat perilaku (*Behavioral Intention*) pengguna dalam menerima dan menggunakan teknologi (Fitriyani & Syamsuar, 2022). Berdasarkan uraian teori dan temuan empiris tersebut, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H1: Kemudahan berpengaruh terhadap minat penggunaan aplikasi DANA.

E-Service Quality

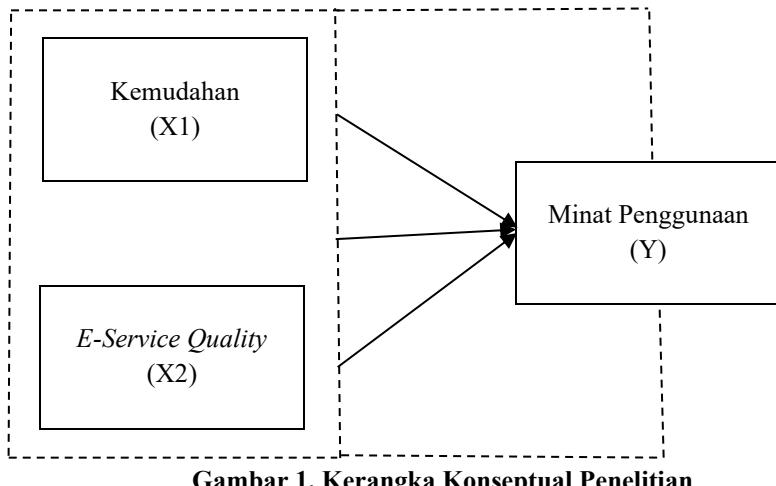
Dalam kaitannya dengan kualitas layanan elektronik atau *e-service quality*, kualitas ini berperan sebagai faktor eksternal yang memengaruhi persepsi pengguna dalam TAM. *E-service quality* mencakup aspek seperti kecepatan respons, keandalan, kemudahan akses, dan keamanan transaksi yang secara langsung memengaruhi bagaimana pengguna menilai kegunaan dan kemudahan penggunaan aplikasi. Sejalan dengan hal tersebut, penelitian terdahulu oleh (Steven & Ramli, 2023) menunjukkan bahwa *e-service quality* berpengaruh signifikan terhadap minat beli konsumen, yang relevan untuk memperluas pemahaman pada minat penggunaan aplikasi digital. Berdasarkan kerangka teori dan temuan penelitian sebelumnya tersebut, hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

H2: *E-Service Quality* berpengaruh terhadap minat penggunaan aplikasi DANA.

Minat Penggunaan

Penelitian ini juga mengungkapkan bahwa variabel promosi tidak berpengaruh signifikan terhadap minat beli pada kalangan milenial, namun memiliki pengaruh pada Gen Z, yang menunjukkan segmentasi perilaku pengguna berdasarkan demografi. Temuan ini memperkuat pandangan bahwa untuk meningkatkan minat penggunaan aplikasi DANA, perlu adanya perhatian khusus pada peningkatan kemudahan akses dan kualitas layanan yang sesuai dengan karakteristik pengguna, terutama Gen Z di Kota Semarang. Dengan demikian, hasil penelitian ini mendukung kerangka TAM bahwa kemudahan penggunaan dan kualitas layanan (*e-service quality*) merupakan determinan utama yang memengaruhi minat penggunaan teknologi digital seperti aplikasi DANA.

H3: Kemudahan dan *E-Service Quality* berpengaruh terhadap minat penggunaan aplikasi DANA.



Gambar 1. Kerangka Konseptual Penelitian

Sumber: Data Diolah, 2025

Keterangan:

- : Parsial
- - - : Simultan

Menurut Kotler dan Amstrong, (2020) dalam Wardhana, (2024) mengungkapkan bahwa minat untuk membeli yaitu sebuah tindakan dari pelanggan yang menunjukkan adanya keinginan untuk membeli atau memutuskan pada suatu produk berdasar pengalaman dalam memilih, menggunakan, serta mengonsumsi atau bahkan dalam menginginkan suatu produk. Konsumen menciptakan pilihan di antara berbagai merek yang ada, dapat memunculkan minat beli terhadap merek yang paling disukai.

Berdasarkan pendapat Davis, (2019), Kemudahan Penggunaan adalah seberapa besar harapan pengguna mengenai usaha yang perlu dilakukan untuk mengoperasikan suatu sistem. Menurut Derdameza, (2023) kemudahan berkaitan dengan bagaimana seseorang melihat seberapa mudahnya menggunakan proses tersebut serta seberapa sedikit usaha yang dibutuhkan oleh pengguna untuk melakukannya.

Dalam bukunya Indrasari, (2019) mengatakan bahwa kualitas pelayanan dapat dibedakan menjadi dua kategori, antara lain kinerja pelayanan yang memuaskan serta kinerja pelayanan yang tidak memuaskan. Kinerja pelayanan bukanlah sesuatu yang stabil atau tetap, melainkan bersifat dinamis serta bisa diubah. Peralihan tersebut jelas akan berbentuk peningkatan kualitas pelayanan sehingga menjadi lebih optimal. Dalam rangka proses peningkatan kualitas pelayanan ini, ada beberapa hal yang perlu diperhatikan untuk mendukung proses tersebut. Contohnya, melakukan survei atau pengamatan terhadap pelanggan yang mencakup masukan, opini, serta umpan balik mengenai pelayanan yang telah diberikan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, metode penelitian kuantitatif adalah rnetode penelitian yang didasarkan pada pemikiran positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2023).

Lokasi penelitian ini dipilih di Kota Semarang dengan fokus pada kelompok Gen Z sebagai sasaran utama penelitian, mengingat Gen Z merupakan pengguna aktif teknologi digital dan aplikasi keuangan elektronik seperti aplikasi DANA. Dalam penelitian ini peneliti mengambil populasi Gen Z yang ada di Kota Semarang yang berjumlah 310,93 ribu jiwa (Databoks, 2024).

Dalam penelitian ini menggunakan rumus slovin untuk menentukan jumlah sampel. Teknik pengambilan sampel yang diterapkan pada penelitian ini menggunakan Teknik purposive sampling yaitu metode yang menetapkan ukuran tertentu untuk pemilihan sampel. Apabila populasi sudah diketahui, maka perhitungan sampel dapat dilakukan dengan rumus Yamane dan Isaac and Michael yaitu: (Sugiyono, 2023)

Rumus slovin

$$S = \frac{N}{1 + N \cdot e^2}$$
$$= \frac{310.930}{1 + 310.930 \cdot 0,1^2}$$
$$= \frac{310.930}{3.110,3} = 99,94$$

Dengan demikian sampel minimum yang diperlukan sebanyak 99,94 orang, dibulatkan menjadi 102 responden agar memudahkan pembagian. Oleh karena itu dalam penelitian ini digunakan 102 responden sebagai sampel. Dengan kriteria: Responden merupakan Gen Z yang berusia minimal 18 tahun, responden berdomisili di Kota Semarang, responden merupakan pengguna aktif aplikasi DANA sebagai platform *e-wallet*, responden bersedia untuk menjadi partisipan dalam penelitian dan memberikan data secara jujur dan akurat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Hasil rekap uji validitas yang didasarkan pada variabel minat penggunaan, kemudahan, dan *e-service quality* dapat dinyatakan bahwa 15 item tersebut valid karena memiliki r hitung yang lebih besar dari r tabel. Selanjutnya dari 15 item tersebut akan digunakan dalam penelitian (Data primer yang diolah tahun, 2025).

Perhitungan menggunakan rumus *cronbach's alpha* diterima jika perhitungan σ . Selain menggunakan teknik *cronbach's alpha* dalam menentukan reliabilitas instrument penelitian juga menggunakan bantuan SPSS 25.0 for windows.

Hasil uji reliabilitas untuk variabel minat penggunaan, dan *e-service quality*, hasil pengujian tersebut menyatakan bahwa instrumen variabel *e-service quality* reliabel karena *Cronbach's Alpha* yang diperoleh lebih besar dari yang disyaratkan yaitu 0,60.

Regressi linear berganda bertujuan untuk memperkirakan nilai-nilai koefisien yang diperoleh dari suatu persamaan yang bersifat linear, yang melibatkan dua variabel bebas untuk berfungsi sebagai prediksi nilai dari variabel

tergantung (dependen). Oleh karena itu, analisis regresi linear berganda ditindaklanjuti jika terdapat minimal dua variabel independen (Muhid, 2019). Penelitian ini menggunakan persamaan linear berganda karena terdapat lebih dari satu variabel bebas yang dianalisis.

Tabel 1. Uji Normalitas**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		102
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	6,40626378
Most Extreme Differences	Absolute	,097
	Positive	,097
	Negative	-,093
Test Statistic		,097
Asymp. Sig. (2-tailed)		,020 ^c
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.	,276 ^d
	99% Confidence Interval	Lower Bound ,265 Upper Bound ,288

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. Based on 10000 sampled tables with starting seed 2000000.

Sumber: IBM SPSS 25 dan data diolah, 2025

Mengacu pada pengujian normalitas menggunakan metode *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test (Monte Carlo)* sebagaimana ditampilkan Tabel 1 dapat diketahui bahwa nilai signifikansi sebesar $0,276 > 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa residual memiliki distribusi normal.

Tabel 2. Uji Multikolinearitas**Coefficients^a**

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Kemudahan	,276	3,626
	E-Service Quality	,276	3,626

a. Dependent Variable: Minat Penggunaan DANA

Sumber: IBM SPSS 25 dan data diolah, 2025

Berdasarkan hasil pengujian multikolinieritas yang dilakukan IBM SPSS Versi 25, pada Tabel 2, diketahui bahwa nilai Tolerance dan *Variance Inflation Factor* (VIF) untuk setiap variabel adalah sebagai berikut:

- Kemudahan (X1): Tolerance = 0,276 ($>0,1$), VIF = 3,626 (<10)
- E-Service Quality (X2): Tolerance = 0,276 ($>0,1$), VIF = 3,626 (<10)

Mengacu dalam hasil ini, bisa disimpulkan bahwa tidak ditemukan adanya masalah multikolinearitas dalam variabel X1 dan X2.

Tabel 3. Uji Heteroskedastisitas
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8,475	2,734	3,100	,003
	Kemudahan	,093	,083	,209	1,120
	E-Service Quality	-,160	,082	-,365	-1,956
					,053

a. Dependent Variable: ABS_RES

Sumber: IBM SPSS 25 dan data diolah, 2025

Berdasarkan Tabel 3, diketahui bahwa semua variabel penelitian mempunyai nilai signifikan > 0,5. Hal tersebut menunjukkan bahwa tidak terdapat gejala heteroskedastisitas dalam variabel ini.

Tabel 4. Uji Koefisien Determinasi (R^2)
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R	Std. Error of the
			Square	Estimate
1	,867 ^a	,752	,747	6,47065

a. Predictors: (Constant), E-Service Quality, Kemudahan

b. Dependent Variable: Minat Penggunaan DANA

Sumber: IBM SPSS 25 dan data diolah, 2025

Berdasarkan Tabel 4, nilai koefisiensi determinasi (R^2) sebesar 0,752 atau 75,2%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tingkat pengaruh variabel Kemudahan (X1), E-Service Quality (X2), dan Minat Penggunaan DANA (Y) yaitu sebesar 75,2%.

Tabel 5. Uji t
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-13,913	4,147	-3,355	,001
	Kemudahan	,316	,126	,238	2,498
	E-Service Quality	,853	,124	,656	6,888
					,000

a. Dependent Variable: Minat Penggunaan DANA

Sumber: IBM SPSS 25 dan data diolah, 2025

Untuk menentukan nilai t tabel, digunakan rumus berikut:

$$t \text{ tabel} = t(a(n - k)) = t(0,050 \div (102 - 2)) = 1,983$$

Keterangan:

- $\alpha = 0,050$ (10%)
- k = Jumlah variabel independen (bebas)
- n = Jumlah sampel (responden)

Hasil uji t parsial menunjukkan temuan sebagai berikut:

1. Kemudahan (X1) terhadap Minat Penggunaan DANA (Y)
 - Nilai signifikansi = $0,014 < 0,050$
 - T hitung = $2,498 > t$ tabel = $1,983$
 - Kesimpulan : H_0 ditolak dan H_1 diterima, artinya kemudahan berpengaruh secara signifikan terhadap minat penggunaan DANA.
2. *E-Service Quality* (X2) terhadap Minat Penggunaan DANA (Y)
 - Nilai signifikansi = $0,000 < 0,050$
 - T hitung = $6,888 > t$ tabel = $1,983$
 - Kesimpulan : H_0 ditolak dan H_1 diterima, artinya *e-service quality* berpengaruh secara signifikan terhadap minat penggunaan DANA .

Berdasarkan hasil analisis regresi yang ditunjukkan dalam Tabel 5, model regresi yang digunakan untuk menganalisis pengaruh Kemudahan dan *E-Service Quality* terhadap Minat Penggunaan DANA menunjukkan hasil yang signifikan. Pada uji t parsial, kedua variabel independen tersebut terbukti mempengaruhi variabel dependen (Minat Penggunaan DANA) secara signifikan.

Untuk Kemudahan, nilai t hitung sebesar 2,498 lebih besar dari t tabel, yang menunjukkan bahwa variabel Kemudahan berpengaruh signifikan terhadap Minat Penggunaan DANA dengan nilai signifikansi 0,014, yang lebih kecil dari batas signifikansi yang ditentukan (0,01). Hal ini berarti bahwa Kemudahan memiliki pengaruh positif terhadap Minat Penggunaan DANA.

Sedangkan untuk *E-Service Quality*, nilai t hitung sebesar 6,888 jauh lebih besar dari t tabel dan memiliki nilai signifikansi 0,000, yang juga lebih kecil dari 0,01. Ini menunjukkan bahwa *E-Service Quality* berpengaruh signifikan dan positif terhadap Minat Penggunaan DANA.

Tabel 6. Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	12596,193	2	6298,097	150,423	,000 ^b
	Residual	4145,062	99	41,869		
	Total	16741,255	101			

a. Dependent Variable: Minat Penggunaan DANA

b. Predictors: (Constant), *E-Service Quality*, Kemudahan

Sumber: IBM SPSS 25 dan data diolah, 2025

Hasil uji ANOVA yang tercantum dalam Tabel 6 juga memperkuat temuan ini. Nilai F hitung yang diperoleh sebesar 150,423 jauh lebih besar daripada F tabel yang bernilai 3,09, dengan nilai signifikansi 0,000 yang jauh lebih kecil dari 0,01. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa model regresi yang menggabungkan Kemudahan dan *E-Service Quality* secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Minat Penggunaan DANA.

Secara keseluruhan, hasil analisis ini menunjukkan bahwa Kemudahan dan *E-Service Quality* secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Minat Pengguna untuk menggunakan aplikasi DANA,

dengan *E-Service Quality* memberikan pengaruh yang lebih besar, seperti yang terlihat dari nilai koefisien regresinya yang lebih tinggi (0,853) dibandingkan Kemudahan (0,316).

Pembahasan

Penelitian ini menerapkan analisis regresi linear berganda dengan menggunakan SPSS 25 untuk mengevaluasi pengaruh Kemudahan (X1) dan *E-Service Quality* (X2) terhadap Minat Penggunaan aplikasi DANA (Y). Pengujian validitas dan reliabilitas menunjukkan bahwa semua indikator pada setiap variabel valid ($r_{hitung} > r_{tabel}$) dan reliabel (Cronbach's Alpha > 0,60), yang menunjukkan bahwa instrumen tersebut dapat digunakan untuk analisis berikutnya.

Kemudahan dalam mempelajari, memahami, serta menggunakan aplikasi DANA secara langsung meningkatkan ketertarikan Gen Z untuk terus memakai aplikasi ini. Hal tersebut sejalan dengan teori *Technology Acceptance Model* (TAM) yang menyatakan bahwa persepsi terhadap kemudahan mempengaruhi penerimaan serta pemanfaatan teknologi. *E-Service Quality* seperti desain antarmuka, kecepatan layanan, keamanan, dan tanggapan layanan pelanggan, berpengaruh signifikan terhadap keinginan untuk menggunakan. Meskipun DANA menerima banyak kritik negatif terkait *E-Service Quality* seperti lambatnya pengembalian uang atau masalah sistem, kinerjanya tetap baik karena kemudahan akses serta fitur yang tersedia.

Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu dapat disimpulkan bahwa sebagian besar penelitian terdahulu masih terbatas pada konteks aplikasi *financial technology* secara umum atau pada populasi yang belum secara spesifik menyoroti karakteristik pengguna Gen Z di wilayah tertentu. Selain itu, belum banyak studi yang mengkaji secara simultan pengaruh kemudahan dan kualitas layanan elektronik (*e-service quality*) terhadap minat penggunaan aplikasi DANA secara khusus, terutama dalam konteks lokal seperti Kota Semarang. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengisi kekosongan tersebut dengan fokus pada pengaruh kedua variabel tersebut terhadap minat penggunaan aplikasi DANA di kalangan Gen Z di Kota Semarang.

PENUTUP

Kesimpulan

Penelitian ini menunjukkan bahwa baik kemudahan penggunaan ataupun *e-service quality* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan aplikasi DANA dikalangan Gen Z di Kota Semarang. *E-service quality* adalah variabel yang paling berpengaruh. Ini menunjukkan bahwa meskipun kemudahan memiliki peranan penting, *e-service quality* tetapi menjadi faktor utama untuk mempertahankan loyalitas pengguna di dunia digital.

Responden hanya berasal dari Gen Z di Kota Semarang, sehingga hasil belum tentu mewakilkan populasi nasional, hanya terdapat dua variabel yang diteliti sebagai variabel independen, sementara variabel lain seperti kepercayaan, kepuasan, harga, atau promosi juga bisa berpengaruh terhadap minat penggunaan. Walaupun performa digital DANA cukup baik, masih ada kendala utama dalam menciptakan kepercayaan pengguna karena kualitas layanan yang tidak memuaskan.

Saran

Untuk Manajemen Aplikasi DANA: Tingkatkan kecepatan layanan pelanggan dengan mempercepat respons serta menyederhanakan sistem pengaduan atau klaim, perkuat faktor keamanan dalam sistem untuk meminimalkan risiko kehilangan saldo atau masalah dalam transaksi, laksanakan pelatihan internal secara rutin untuk tim teknis dan *customer service*. Untuk pengembangan Produk Digital dan *E-Wallet* lainnya: Utamakan kemudahan pengguna serta *e-service quality* dalam pengembangan aplikasi, lakukan pengujian pengalaman pengguna secara teratur, terutam Gen Z yang mempunyai harapan tinggi terhadap kecepatan serta kenyamanan layanan. Untuk Penelitian Selanjutnya: Disarankan untuk menambahkan variabel lain seperti kepercayaan, kebiasaan digital, atau via *influencer marketing* guna memperluas ruang lingkup penelitian, terapkan metode campuran (*mixed method*) untuk memperoleh data kualitatif yang lebih mendalam mengenai pengalaman pengguna.

REFERENCES

- Aditya Wardhana. (2024). *Minat Beli Konsumen.*
- Bancin, Dari, N. J. (2022). Analisis Minat Nasabah Pada Penggunaan Aplikasi BSI Mobile Dalam Pembayaran E-Commerce: Studi Kasus Pada Mahasiswa UNISU. *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi Dan Manajemen (JIKEM)*, 2(2), 1487–1499.
- D.Davis, F. (2019). *Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology.*
- DANA. (2024). *Duduki Peringkat #1, DANA Jadi Aplikasi Keuangan Indonesia Berperforma Terbaik.* <https://www.dana.id/corporate/newsroom/duduki-peringkat-1-dana-jadi-aplikasi-keuangan-indonesia-berperforma-terbaik>
- Databoks. (2024). *Jumlah Penduduk Kota Semarang Menurut Kategori Kelompok.* <https://databoks.katadata.co.id/demografi/statistik/d7e18540b90e878/mayoritas-penduduk-kota-semarang-pada-2024-adalah-usia-produktif>
- Derdameza, R. A. (2023). *Pengaruh Kemudahan Penggunaan Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Dompet Digital OVO (Studi Kasus Masyarakat Solo Raya).*
- Fitriyani, R., & Syamsuar, D. (2022). Integrasi TAM dan IDT untuk Mengetahui Persepsi Penerimaan Video Conference dalam Proses Pembelajaran. *Jurnal Tekno Kompak*, 16(1), 69. <https://doi.org/10.33365/jtk.v16i1.1353>
- Syahrabanu, R. P. (2023). Jurnal dunia pendidikan. *Jurnal Dunia Pendidikan*, 3(November), 67–78. <http://jurnal.stokbinaguna.ac.id/index.php/JURDIP/article/view/2083>
- Indrasari, D. M. (2019). *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan.*
- Keuangan. (2021). *Rentang Umur Gen Z.* <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/kpknl-pontianak/baca-artikel/14262/Generasi-Milenial-Dan-Generasi-Kolonial.html#:~:text=Post Gen Z adalah generasi,berusia 24-39 tahun>
- Laloan, W., Wenas, R., & Loindong, S. (2023). Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Persepsi Manfaat, dan Risiko Terhadap Minat apengguna E-Payment QRIS pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sam Ratulangi Manado. *Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 11(02), 375–386. <https://doi.org/10.35794/emba.v11i02.48312>
- Min, S. (2024). *Pesatnya Pertumbuhan Akses Internet di Indonesia.* <https://smartcity.gunungkidulkab.go.id/2024/08/14/pesatnya-pertumbuhan-akses-internet-di-indonesia/#:~:text=Berdasarkan survei dari Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet,periode 2021-2022 yang mencatat 210%2C03 juta pengguna>
- Muhid, A. (2019). Analisis Statistik SPSS. In *Zifatama Jawara.*
- Parwanto, D. (2025). *DANA Dominasi Pasar, Lebih Dari 190 Juta Pengguna.* <https://rri.co.id/keuangan/1280414/dana-dominasi-pasar-lebih-dari-190-juta-pengguna>
- Prena, G. Das, & Dewi, N. K. S. G. (2023). Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Gaya Hidup, Persepsi Keamanan Dan Kepercayaan Terhadap Minat Menggunakan Shopeepay. *WACANA EKONOMI (Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Akuntansi)*, 22(2), 142–155. <https://doi.org/10.22225/we.22.2.2023.142-155>
- Reynaldy, B. (2024). *96% Masyarakat Indonesia Sudah Menggunakan E-Wallet.* https://data.goodstats.id/statistic/96-masyarakat-indonesia-sudah-menggunakan-e-wallet-itxlc#google_vignette
- Novita, A. A. P. (2024). Pengaruh E-Services Quality, Keamanan Transaksi dan Pengalaman Pengguna Terhadap Minat Menggunakan E-Wallet Pada Aplikasi Dana (Studi Kasus Pengguna Aplikasi Dana Di Kota Medan). *Jurnal Dunia Pendidikan*, 5 (3).
- Shinta, A. (2011). *Manajemen Pemasaran.*

Steven, J., & Ramli, A. H. (2023). E-Service Quality, E-Wallet Dan Kepercayaan Terhadap Minat Beli Pada Pengguna Pembayaran Non Tunai Aplikasi Shopee. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 11(2), 267–278.
<https://doi.org/10.37641/jimkes.v11i2.1997>

Sugiyono, P. D. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&N*.