

# **PENGARUH FITUR LAYANAN, KEMUDAHAN, KEPERCAYAAN, DAN KEPUASAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DALAM TRANSAKSI MENGGUNAKAN APLIKASI E-WALLET DANA DI KOTA MEDAN**

**Lody Tanady<sup>1</sup>, Lasma Ria Tampubolon<sup>2</sup>, Jesslyn Cynthia<sup>3</sup>, Fanesha<sup>4</sup>, Eka Mayastika Sinaga<sup>5</sup>**

<sup>1,2,3</sup>PUI Manajemen Pemasaran <sup>5</sup>Universitas Prima Indonesia,

<sup>4</sup>STIE Bina Karya Tebing Tinggi

Email : [lodytanady19@gmail.com](mailto:lodytanady19@gmail.com)<sup>1</sup>, [lasmariatampubolon@unprimdn.ac.id](mailto:lasmariatampubolon@unprimdn.ac.id)<sup>2</sup>,

[jesslyncynthia9@gmail.com](mailto:jesslyncynthia9@gmail.com)<sup>3</sup>, [fanesha2131@gmail.com](mailto:fanesha2131@gmail.com)<sup>4</sup>, [mayastikasinaga@gmail.com](mailto:mayastikasinaga@gmail.com)<sup>5</sup>

## **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Fitur Layanan, Kemudahan, Kepercayaan, dan Kepuasan terhadap Keputusan Pembelian dalam transaksi menggunakan aplikasi *e-wallet* DANA di Kota Medan. Fenomena peningkatan penggunaan internet dan teknologi finansial menjadi latar belakang utama penelitian ini, di mana DANA hadir sebagai salah satu solusi dompet digital, namun masih terdapat kendala dalam pemahaman pengguna terhadap fitur-fitur yang tersedia. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat di Kota Medan yang menggunakan aplikasi DANA. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan metode *non-probability sampling*. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada responden yang memenuhi kriteria. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS atau analisis regresi linier berganda (d disesuaikan dengan metode akhir Anda). Hasil penelitian secara parsial menunjukkan bahwa variabel Fitur Layanan, Kemudahan, Kepercayaan, dan Kepuasan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian aplikasi DANA di Kota Medan. Secara simultan, seluruh variabel independen berkontribusi dalam membentuk persepsi pengguna untuk melakukan transaksi digital. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin lengkap fitur yang ditawarkan, kemudahan akses yang dirasakan, serta tingginya integritas dan kepuasan pengguna, maka akan semakin meningkatkan keputusan masyarakat dalam menggunakan aplikasi DANA sebagai sarana transaksi nontunai (*cashless*).

**Kata Kunci:** Fitur Layanan, Kemudahan, Kepercayaan, Kepuasan, Keputusan Pembelian.

# THE INFLUENCE OF SERVICE FEATURES, CONVENIENCE, TRUST, AND SATISFACTION ON PURCHASING DECISIONS IN TRANSACTIONS USING THE DANA E-WALLET APPLICATION IN MEDAN CITY

*Lody Tanady<sup>1</sup>, Lasma Ria Tampubolon<sup>2</sup>, Jesslyn Cynthia<sup>3</sup>, Fanasha<sup>4</sup>, Eka Mayastika Sinaga<sup>5</sup>*

*<sup>1,2,3,4</sup>Universitas Prima Indonesia, Indonesia, <sup>5</sup>STIE Bina Karya Tebing Tinggi*

*Email : [lodytanady19@gmail.com](mailto:lodytanady19@gmail.com)<sup>1</sup>, [lasmariatampubolon@unprimdn.ac.id](mailto:lasmariatampubolon@unprimdn.ac.id)<sup>2</sup>,  
[jesslyncynthia9@gmail.com](mailto:jesslyncynthia9@gmail.com)<sup>3</sup>, [fanasha2131@gmail.com](mailto:fanasha2131@gmail.com)<sup>4</sup>, [mayastikasinaga@gmail.com](mailto:mayastikasinaga@gmail.com)<sup>5</sup>*

## ***Abstract***

*This study aims to determine and analyze the influence of Service Features, Convenience, Trust, and Satisfaction on Purchase Decisions in transactions using the DANA e-wallet application in Medan City. The phenomenon of increasing internet and financial technology usage is the main background of this study. While DANA is present as a digital wallet solution, there are still obstacles in user understanding of the available features. The research method used is a quantitative approach. The population in this study were residents in Medan City who use the DANA application. The sampling technique used was a non-probability sampling method. Data collection was carried out by distributing questionnaires to respondents who met the criteria. The data analysis technique used in this study was Structural Equation Modeling (SEM) with the assistance of SmartPLS software or multiple linear regression analysis (adjusted to your final method). The results of the study partially indicate that the variables Service Features, Convenience, Trust, and Satisfaction have a positive and significant influence on Purchase Decisions using the DANA application in Medan City. Simultaneously, all independent variables contribute to shaping user perceptions regarding digital transactions. These findings indicate that the more comprehensive the features offered, the easier it is to access, and the higher the level of user integrity and satisfaction, the more people will decide to use the DANA app for cashless transactions.*

***Keywords: Service Features, Convenience, Trust, Satisfaction, Purchasing Decisions***