

**PENGARUH *CASHBACK* DAN KUALITAS SISTEM
TERHADAP LOYALITAS PENGGUNA APLIKASI DANA DI
KOTA PALANGKA RAYA MELALUI KEPUASAN
TRANSAKSI SEBAGAI VARIABEL MEDIASI**

Oleh:
Oktaviani
223030302384

SKRIPSI

Untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi
Jurusan Manajemen
Bidang Konsentrasi Pemasaran



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PALANGKA RAYA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
JURUSAN MANAJEMEN
2026**

**PENGARUH *CASHBACK* DAN KUALITAS SISTEM TERHADAP
LOYALITAS PENGGUNA APLIKASI DANA DI KOTA PALANGKA
RAYA MELALUI KEPUASAN TRANSAKSI SEBAGAI VARIABEL**

MEDIASI

Oleh:

Oktaviani

223030302384

SKRIPSI

Untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

Jurusan Manajemen

Bidang Konsentrasi Pemasaran



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS PALANGKA RAYA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

JURUSAN MANAJEMEN

2026

LEMBAR PERSETUJUAN
PENGARUH *CASHBACK* DAN KUALITAS SISTEM
TERHADAP LOYALITAS PENGGUNA APLIKASI DANA DI
KOTA PALANGKA RAYA MELALUI KEPUASAN
TRANSAKSI SEBAGAI VARIABEL MEDIASI

Oleh:

Oktaviani

223030302384

SKRIPSI

Untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

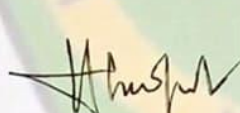
Jurusan Manajemen

Bidang Konsentrasi Pemasaran

Palangka Raya, 22 Juni 2026

PEMBIMBING I

PEMBIMBING II


Dr. Lelo Sintani, MM

NIP. 19650731 198903 2 001


John Budiman Bancin, S.Pd., MM

NIP. 19940308 202203 1 014

Mengetahui,

Ketua Jurusan


Dr. Suryono N. Tuah, S.E., M.P

NIP. 196504011987031007


Dr. Vivv Kristinae, SE., M.Si

NIP. 198409102015042001

HALAMAN PENGESAHAN

PENGARUH *CASHBACK* DAN KUALITAS SISTEM TERHADAP LOYALITAS PENGGUNA APLIKASI DANA DI KOTA PALANGKA RAYA MELALUI KEPUASAN TRANSAKSI SEBAGAI VARIABEL MEDIASI

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Oktaviani
NIM : 223030302384
Jurusan : Manajemen

Telah berhasil dipertahankan di depan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Jurusan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Palangka Raya.

DEWAN PENGUJI

Nama Lengkap:

Tanda Tangan:

Pembimbing 1 : Dr. Lelo Sintani, MM

Pembimbing 2 : John Budiman Bancin, S.Pd., MM

Penguji : Drs. Noorjaya Nahan M.Si

Ditetapkan di : Palangka Raya

Tanggal : 22 Juni 2026

IDENTITAS DEWAN PENGUJI

PENGARUH *CASHBACK* DAN KUALITAS SISTEM TERHADAP LOYALITAS PENGGUNA APLIKASI DANA DI KOTA PALANGKA RAYA MELALUI KEPUASAN TRANSAKSI SEBAGAI VARIABEL MEDIASI

Nama : Oktaviani
Nim : 223030302384
Jurusan : Manajemen

DEWAN PENGUJI

1. Ketua Tim Penguji : Dr. Lelo Sintani, M.M
2. Anggota : John Budiman Bancin, S.Pd
3. Anggota : Drs. Noorjaya Nahan M.Si

Tanggal Ujian Skripsi : 22 Juni 2026

Nomor Surat Tugas Penguji : 3012/UN24.4/KP/2026

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan:

1. Karya tulis saya, ini, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Universitas Palangka Raya maupun perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penilaian sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan Tim Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh serta sanksi lainnya sesuai dengan Undang-undang Nomor 20 tahun 2003 Bab XX tentang sanksi karya ilmiah dan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Palangka Raya, 22 Mei 2026

Yang membuat pernyataan,



Oktaviani

NIM. 223030302384

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



I. IDENTITAS DIRI

- | | |
|--------------------------|---|
| 1. Nama Lengkap | : Oktaviani |
| 2. Tempat, Tanggal Lahir | : Rantau Asem. 02 Oktober 2004 |
| 3. Jenis Kelamin | : Perempuan |
| 4. Agama | : Kristen Protestan |
| 5. No. HP | : 082153947409 |
| 6. Email | : <u>oktavviani.06@gmail.com</u> |
| 7. Orang Tua | |
| Ayah | : Narson Dadi |
| Ibu | : Susanti |

II. RIWAYAT PENDIDIKAN

- | | |
|---------------------------------|-------------------|
| 1. SDS Bumi Hutani Lestari | : Tahun 2010-2016 |
| 2. SMP Negeri 3 Katingan Tengah | : Tahun 2016-2019 |
| 3. SMA Negeri 4 Palangka Raya | : Tahun 2019-2022 |
| 4. Universitas Palangka Raya | : Tahun 2022-2026 |

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh *cashback* dan kualitas sistem terhadap loyalitas pengguna aplikasi DANA di Kota Palangka Raya melalui kepuasan transaksi sebagai variabel mediasi. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif asosiatif dengan analisis PLS-SEM. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner dengan 96 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *cashback* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan transaksi dan loyalitas pengguna, sedangkan kualitas sistem berpengaruh positif namun tidak berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pengguna. Kepuasan transaksi berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pengguna. Selain itu, kepuasan transaksi terbukti mampu memediasi pengaruh *cashback* dan kualitas sistem terhadap loyalitas pengguna. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan loyalitas pengguna DANA lebih kuat terbentuk melalui pengalaman transaksi yang memuaskan, bukan hanya melalui promosi *cashback* atau kualitas sistem secara langsung.

Kata Kunci: *Cashback*, Kualitas Sistem, Kepuasan Transaksi, Loyalitas Pengguna, Aplikasi DANA.

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of cashback and system quality on DANA app user loyalty in Palangka Raya City, using transaction satisfaction as a mediating variable. This study used an associative quantitative method with PLS-SEM analysis. Data were obtained through questionnaires distributed to 96 respondents. The results showed that cashback had a positive and significant effect on transaction satisfaction and user loyalty, while system quality had a positive but insignificant effect on user loyalty. Transaction satisfaction had a positive and significant effect on user loyalty. Furthermore, transaction satisfaction was shown to mediate the effect of cashback and system quality on user loyalty. These findings indicate that increased DANA user loyalty is more strongly formed through satisfying transaction experiences, rather than solely through cashback promotions or system quality directly.

Keywords: Cashback, System Quality, Transaction Satisfaction, User Loyalty, DANA App.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat, kasih, dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi berjudul **Pengaruh *Cashback* dan Kualitas Sistem Terhadap Loyalitas Pengguna Aplikasi DANA Melalui Kepuasan Transaksi Sebagai Variabel Mediasi**. Penyusunan proposal skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Palangka Raya.

Dalam proses penyusunan proposal ini, penulis telah banyak menerima bantuan, dukungan, dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan penuh rasa hormat dan kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Salampak, MS, selaku Rektor Universitas Palangka Raya, beserta para Wakil Rektor dan seluruh jajarannya yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Universitas Palangka Raya.
2. Bapak Dr. Sunaryo N. Tuah, S.E., M.P, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Palangka Raya, atas dukungan, izin, dan fasilitas yang diberikan selama proses penyusunan proposal ini.
3. Ibu Dr. Vivy Kristinae, S.E., M.Si, selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Palangka Raya, atas izin dan kemudahan yang diberikan dalam penyusunan proposal skripsi ini.

4. Ibu Ani Mahrita, S.E., M.Sc, selaku Dosen Pembimbing Akademik, atas segala bimbingan, motivasi, dan arahan yang telah diberikan sejak awal perkuliahan hingga tahap penyusunan proposal ini.
5. Ibu Dr. Lelo Sintani, M.M, selaku Dosen Pembimbing Utama (1), dan Bapak John Budiman Bancin, S.Pd., M.M, selaku Dosen Pembimbing Pendamping (2), yang dengan sabar telah meluangkan waktu untuk memberikan arahan, bimbingan, ilmu, serta saran dan kritik yang membangun dalam penyusunan proposal ini.
6. Dosen Penguji Proposal Skripsi Bapak Drs. Noorjaya Nahan M.Si, atas waktu, perhatian, serta masukan yang berharga dalam penyempurnaan proposal ini.
7. Seluruh Dosen dan Staf Administrasi Jurusan Manajemen, atas bantuan, pelayanan, dan dukungan selama penulis menempuh pendidikan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Palangka Raya.
8. Kedua orang tua tercinta dan saudara penulis terima kasih atas doa, kasih sayang, semangat, serta pengorbanan yang tiada henti hingga penulis dapat mencapai tahap ini.
9. Kepada Sahabat penulis semasa SMP sampai SMA, yaitu Ria Margareta dan Astrid Dwi Lestari, terima kasih selalu kebersamaan penulis dari semasa remaja. Terima kasih atas segala dukungan, semangat dan nasehat yang selalu diberikan.
10. Kepada sahabat penulis semasa berkuliah yaitu Misda Lifah, Hermunita Mulianti, Zahra Zettira, Mentari Rajakini, Pitra Sapitri, Egi Indra Saputra, Adit Zariyanto, Paul Wiraguna, M. Iqbal Satrio dan Naufal Arkan, yang

sudah menjadi teman selama perkuliahan, menjadi teman berdiskusi, sehingga masa perkuliahan penulis tidak sepi terima kasih atas segala canda dan tawa yang selalu diberikan.

11. Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada seseorang yang selalu memberikan dukungan, motivasi, perhatian, serta semangat selama proses penyusunan skripsi ini. Kehadiran dan dorongan yang diberikan menjadi salah satu penyemangat bagi penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.
12. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, namun telah memberikan doa, bantuan, dan dukungan kepada penulis hingga proposal ini dapat terselesaikan dengan baik.
13. Terakhir untuk diri saya sendiri, Oktaviani terima kasih karena telah berjuang dari awal perkuliahan sampai dengan akhir penulisan skripsi ini, banyak sekali waktu, tenaga, dan air mata yang mengiri penulis selama perkuliahan dan penyelesaian tugas akhir ini, semoga segala perjuangan yang telah dilalui menjadi langkah awal menuju masa depan yang lebih baik serta membawa manfaat bagi penulis dan orang-orang di sekitar.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki berbagai kekurangan. Oleh karena itu, penulis dengan tulus mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi penyempurnaan karya ilmiah ini di masa yang akan datang.

Palangka Raya, 22 Juni 2026

Penulis,

Oktaviani

NIM.223030302384

DAFTAR ISI

ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Kajian Teori	10
2.1.1 <i>Cashback</i>	10
2.1.2 Kualitas Sistem	11
2.1.3 Kepuasan Transaksi	12
2.1.4 Loyalitas Pengguna	14
2.2 Penelitian Terdahulu	15
2.3 Kerangka Konseptual Penelitian	22
2.4 Pengembangan Hipotesis	23
2.4.1 Hubungan <i>Cashback</i> Terhadap Kepuasan Transaksi	23
2.4.2 Hubungan Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Transaksi	24
2.4.3 Hubungan <i>Cashback</i> Terhadap Loyalitas Pengguna.....	24
2.4.4 Hubungan Kualitas Sistem Terhadap Loyalitas Pengguna.....	25
2.4.5 Hubungan Kepuasan Transaksi Terhadap Loyalitas Pengguna	25
2.4.6 Hubungan <i>Cashback</i> Terhadap Loyalitas Pengguna Melalui Kepuasan Transaksi	26
2.4.7 Hubungan Kualitas Sistem Terhadap Loyalitas Pengguna Melalui Kepuasan Transaksi	27

BAB III METODE PENELITIAN.....	28
3.1 Ruang Lingkup Penelitian.....	28
3.1.1 Jenis Penelitian.....	28
3.1.2 Sumber Data.....	28
3.1.3 Populasi dan Sampel	29
3.2 Instrumen Penelitian.....	30
3.2.1 Kuesioner	30
3.2.2 Pengukuran Skla Likert.....	30
3.3 Definisi Operasional Variabel.....	31
3.4 Prosedur Pengumpulan Data	34
3.5 Metode Analis Data.....	35
3.5.1 Analisis Deskriptif.....	35
3.5.2 Partial Least Square (PLS).....	36
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	43
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	43
4.2 Karakteristik Penelitian	45
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	45
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasrkan Usia.....	46
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	47
4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan	48
4.3 Analisis Data	49
4.3.1 Hasil Analisis Deskriptif	49
4.4 <i>Analisis Structural Equation Modeling</i> (SEM).....	56
4.4.1 Pengujian Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	56
4.4.2 Pengujian Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	61
4.5 Hasil Pembahasan	66
4.5.1 Pengaruh <i>Cashback</i> terhadap Kepuasan Transaksi pada Aplikasi DANA.....	67
4.5.2 Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Transaksi pada Aplikasi DANA	68
4.5.4 Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Loyalitas Pengguna pada Aplikasi DANA	70
4.5.5 Pengaruh Kepuasan Transaksi Terhadap Loyalitas Pengguna pada Aplikasi DANA	71
4.5.6 Pengaruh Kepuasan Transaksi dalam memediasi <i>Cashback</i> terhadap Loyalitas Pengguna pada Aplikasi DANA.....	72

4.5.7	Pengaruh Kepuasan Transaksi dalam memediasi Kualitas Sistem terhadap Loyalitas Pengguna Aplikasi DANA	73
4.6	Implikasi Hasil Penelitian	74
4.7	Keterbatasan Penelitian	76
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	77
5.1	Kesimpulan	77
5.2	Saran.....	78
DAFTAR PUSTAKA		79
LAMPIRAN.....		90

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	45
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	46
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	47
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan.....	48
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	49
Tabel 4.6 Penilaian Responden Terhadap Variabel Cashback	50
Tabel 4.7 Penilaian Responden Terhadap Variabel Kualitas Sistem	52
Tabel 4. 8 Penilaian Responden Terhadap Variabel Kepuasan Transaksi	53
Tabel 4. 9 Penilaian Responden Terhadap Variabel Loyalitas Pengguna.....	55
Tabel 4.10 <i>Outer Loading</i>	57
Tabel 4. 11 <i>Cross Loading</i>	58
Tabel 4.12 <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	60
Tabel 4.13 <i>Composite Reliability</i> dan <i>Cronbach's Alpha</i>	60
Tabel 4.14 <i>R-Square</i>	62
Tabel 4.15 <i>Path Coefficient</i>	62
Tabel 4.16 <i>Specific Indirect Effects</i>	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	22
Gambar 3.1 Model Penelitian Menggunakan <i>Partial Least Square</i> (PLS) dengan Program <i>SmartPLS</i> 4	36
Gambar 4.1 Tampilan Hasil PLS-SEM <i>Algorithm</i>	57
Gambar 4.2 Tampilan Hasil PLS-SEM <i>Algorithm</i>	61

DAFTAR PUSTAKA

- Alamsyah, N., & Saino, S. (2021). Pengaruh fitur produk dan promosi *cashback* terhadap keputusan pembelian. *Akuntabel*, 18(4), 624–634. <https://doi.org/10.30872/jaktv.18i4.98888>
- Alfi Rizkia Maulidah, Rini Puji Astuti., Nisa, K., Erlangga., W., & Hambarwati, E. (2024). Perkembangan Sistem Pembayaran Digital : Pada Era Revolusi Industri 4.0 Di Indonesia. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Digital*, 1(4), 798–803. <https://jurnal.itcc.web.id/index.php/jebd/article/view/991>
- Amarin, S., & Wijaksana, T. I. (2021). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Pengguna Aplikasi Berrybenka di Kota Bandung). *Business Management Analysis Journal (BMAJ)*, 4(1), 37–52. <https://doi.org/10.24176/bmaj.v4i1.6001>
- Ardi, H. A., & Ardila, Y. (2024). Pengaruh Promosi *Cashback* Terhadap Loyalitas Pengguna ShopeePay Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Riau. *Economics Accounting and Business Journal*, 4(1). <https://jom.umri.ac.id/index.php/ecountbis/article/view/1298>
- Asikin, D. D., & Nurshyfa, E. (2023). Pengaruh Promosi dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan E-Wallet (Dana) di Kota Cimahi, Jawa Barat. *Studi Ilmu Manajemen Dan Organisasi*, 4(2), 101–113. <https://doi.org/10.35912/simo.v4i2.13.06>
- Bancin, J. B., Damayanti, N. E., Aprilita, & Banuera, J. J. N. (2023). Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian melalui Peran Mediasi Citra Merk di McDonald's Palangka Raya. *Jurnal Manajemen Dan Organisasi*, 14(4), 392–413. <https://doi.org/10.29244/jmo.v14i4.5125>
- Bowo, F. A. (2023). Penguatan UMKM melalui pembayaran digital: Strategi digital marketing dalam era baru. *Jurnal Studi Interdisipliner Prespektif*, 22(2), 134–140. <https://www.ejournal-jayabaya.id/Prespektif/article/view/110>
- Dewi, A. M. (2022). Optimalisasi Aplikasi E-Commerce Shopee Food Sebagai Media Pemasaran Umkm Di Masa Pandemi Covid 19. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis*, 16(2), 77. <https://doi.org/10.21460/jrmb.2021.162.393>
- Erpurini, W., & Janah, W. S. (2022). Pengaruh Kepuasan Transaksi Online Shopping dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Sikap Konsumen E-commerce (Studi Kasus: Pembelian Produk Shopee.co.id pada Karyawan Borma Toserba Bandung). *Jurnal EMT KITA*, 6(2), 244–248. <https://doi.org/10.35870/emt.v6i2.621>

- Fathurrizqi, F. Z., & Rachbhini, W. (2025). Pengaruh Kemudahan dan Promosi *Cashback* Terhadap Kepuasan Pengguna Gopay. *Neraca Manajemen Ekonomi*, 20(2).
- Hair, J., & Alamer, A. (2022). Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) in second language and education research: Guidelines using an applied example. *Research Methods in Applied Linguistics*, 1(3), 1–16. <https://doi.org/10.1016/j.rmal.2022.100027>.
- Handayani, N. K. E., & Rastini, N. M. (2025). The Role of Satisfaction in Mediating The Effect of *Cashback* Promotions and Ease of Use On Customer Loyalty of Ovo E-Wallet In Denpasar City. *Digital Bisnis: Jurnal Publikasi Ilmu Manajemen Dan E-Commerce*, 4(1), 160–170. <https://doi.org/10.30640/digital.v4i1.3874>.
- Idayanti, R., & Ulandari, P. (2023). Peran Aplikasi Dompot Digital Indonesia (Dana) Dalam Memudahkan Masyarakat Melakukan Pembayaran Digital. *Islamic Banking and Finance*, 3(2).
- Lestari, W. F. (2025). Pengaruh Kualitas Sistem, Layanan, Pemasaran Relasional terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Pengguna. *Studi Akuntansi, Keuangan, Dan Manajemen*, 5(1), 31–50. <https://doi.org/10.35912/sakman.v5i1.3973>
- Lutfiana, S., Widawati, R., Indriani, R. D., Septiyaningsih, A., & Wani, L. N. (2024). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Pada E-Wallet Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan. *Academica Journal of Multidisciplinary Studies*, 8(1). <https://ejournal.uinsaid.ac.id/index.php/academica/article/view/1521>.
- Mahendra, M. A., Winarno, W. A., & Kustono, A. S. (2021). The Effect of System Quality, Information Quality and Service Quality Towards Customer Loyalty Using Mobile Banking Application. *Asian Journal of Economics, Business and Accounting*, 21(March), 62–70. <https://doi.org/10.9734/ajebe/2021/v21i1630485>.
- Maulidiah, E. P., Survival, S., & Budiantono, B. (2023). Pengaruh Fasilitas Terhadap Kualitas Pelayanan Serta Implikasinya Pada Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Economina*, 2(3), 727–737. <https://doi.org/10.55681/economina.v2i3.375>.
- Meliza Rahmawati, & Aslamia Rosa. (2023). Pengaruh Persepsi Manfaat dan Persepsi Kemudahan Penggunaan terhadap Minat Menggunakan Dompot Digital DANA (Studi Kasus Pada Generasi Z di Kota Palembang). *Al-Kharaj : Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 6(3), 1395–1406. <https://doi.org/10.47467/allkharaj.v6i3.3785>.
- Mointi, R., & Sauw, O. (2022). Promosi *Cashback*, Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan dalam Pelayanan E-Commerce (Studi Kasus Pelanggan Tokopedia). *YUME : Journal of Management*, 6(1), 251–259. <https://doi.org/10.37531/yum.v6i1.3547>.

- Ningsih, H. W., Safitri, I., & Yusuf, A. (2022). Pengaruh *e-Service Quality* dan Kepuasan terhadap *e-Loyalty* (Survey pada Pengguna Gopay). *Business Management Journal*, 18(1), 51. <https://doi.org/10.30813/bmj.v18i1.3068>.
- Ningsih, L. W., Astuti, R. P., Holisah, S. N., Amin, M. S., & Yunus, M. (2024). Perkembangan Sistem Pembayaran di Indonesia: Kebijakan dan Peran Bank Indonesia. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Digital*, 1(4), 697–702. <https://doi.org/10.14710/MMH.51.3.2022.271-286>.
- Noer, L. R., Handiwibowo, G. A., & Syairudin, B. (2020). Analisis Loyalitas Pengguna Electronic Wallet Terhadap Keamanan Transaksi. *Sewagati*, 4(2), 88. <https://doi.org/10.12962/j26139960.v4i1.6128>.
- Oktaviani, S., & Hernawan, E. (2022). Pengaruh Kepuasan Konsumen, Kualitas Produk, dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pada Produk Lunica. *EMABI: Ekonomi Dan Manajemen Bisnis*, 1(3). <https://jurnal.ubd.ac.id/index.php/emabi>.
- Pradana, D. A., & Rachbini, W. (2025). Pengaruh Kualitas Informasi dan Keamanan Transaksi Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Mediator. *Neraca Manajemen Ekonomi*, 18(6). <https://doi.org/10.8734/mnmae.v1i2.359>.
- Prayanthi, I., Lompoliu, E., & Langkedeng, R. D. (2020). The effect of system quality, information quality and perceived usefulness on accounting information system user satisfaction. *Klabat Accounting Review*, 1(2), 1–11.
- Putra, I. G. W. S. C. (2021). Pengaruh Product Usability Dan *Cashback* Promotion Terhadap Brand Loyalty Layanan Digital Wallet Di Indonesia. *Bisma: Jurnal Manajemen*, 7(1), 11. <https://doi.org/10.23887/bjm.v7i1.28413>.
- Putrie, A. R., & Suwitho. (2022). Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Transaksi Pembelian Online Terhadap Loyalitas Pelanggan E-Commerce Shopee. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 11(8), 1–14.
- Sarstedt, M., Ringle, C. M., & Hair, J. F. (2021). Partial Least Squares Structural Equation Modeling. In *Handbook of Market Research* (Issue July). <https://doi.org/10.1007/978-3-319-05542-8>.
- Satyadarma, M. F., & Syamsudin. (2023). Pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna e-learning di Perguruan Tinggi. *Bulletin of Educational Management and Innovation*, 1(1). <https://journal.rafandhapress.com/BEMI/article/view/72>.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research Methods For Business*. [https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=Ko6bCgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA19&dq=Sekaran,+U.,+%26+Bougie,+R.+\(2016\).+Research+Methods+For+Business:+A+Skill+Building+Approach+\(7th+Ed.\).+John+Wiley+%26+Sons.+&ots=2D3N2QWhM&sig=MfMOgZj3XL29xOCuRsQx-8Xi-mU&redir](https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=Ko6bCgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA19&dq=Sekaran,+U.,+%26+Bougie,+R.+(2016).+Research+Methods+For+Business:+A+Skill+Building+Approach+(7th+Ed.).+John+Wiley+%26+Sons.+&ots=2D3N2QWhM&sig=MfMOgZj3XL29xOCuRsQx-8Xi-mU&redir)

- Sholekhah, A. M., Yacob, S., & Ekasari, N. (2025). Pengaruh Kemudahan, Keamanan, Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pengguna E-Wallet Dana Di Kota Jambi. *Jurnal Media Akademik (JMA)*, 3(8). <https://doi.org/https://doi.org/10.62281/v3i8.2685>
- Sugiyono, Prof. Dr. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. ALFABETA, CV.
- Susilowati, N., Anggraeni, H. P., Ayun, A. B. K., Astuti, I. P., & Arfindha, E. D. (2025). Pengaruh Diskon dan Fitur *Cashback* Pada E-Wallet Terhadap Minat Transaksi Non-Tunai Mahasiswa. *JURNAL PENDIDIKAN AKUNTANSI INDONESIA*, 23(02), 47 60. <https://doi.org/https://doi.org/10.21831/jpai.v23i2.89844>.
- Wardatul, W. Q., M. Sulhan, & Amma Fazizah. (2024). Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Kualitas Layanan pada Aplikasi BRIMO. *EKOMA : Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi*, 4(1), 1414–1424. <https://doi.org/10.56799/ekoma.v4il.5461>.
- Wibowo, R. N., & Rachbhini, W. (2025). Pengaruh Layanan dan Kualitas Terhadap Kepuasan Pengguna Dompot Digital. *Kohesi: Jurnal Multidisiplin Saintek*, 8(8). <https://doi.org/10.8734/Kohesi.v1i2.365>
- Wijaya, B. J., Prasetyawati, Y. R., & Mustofa, M. H. H. (2023). Aplikasi Techonology Acceptance Model Terhadap Minat Menggunakan Dompot Digital DANA. *Jurnal Ilmu Manajemen Dan Akutansi Volume*, 11(2). <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.33366/ref.v10i2.5432>.
- Zahri, C., & Prayadi, C. A. (2022). Pengaruh Program Cash Back Dan Transfer Payment Terhadap Keputusan Pembelian Mobil Honda Pada Pt. Istana Deli Kencana Medan. *Warta Dharmawangsa*, 16(3), 346–357. <https://doi.org/10.46576/wdw.v16i3.2229>.