



Pengaruh Keamanan Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepercayaan Pengguna Aplikasi Dana Pada Generasi Z (Studi Kasus Pada Mahasiswa Universitas Pamulang)

Muhamad Eka Aprianto^{*1}, Fadila Anisya Sukmayanti², Risa Wulandari³, Septiani⁴, Derizka Inva Jaswita⁵

^{1,2,3,4,5}Universitas Pamulang, Indonesia

Email : muhamadekaaprianto@gmail.com¹ , fadilaanisyasukmayanti1966@gmail.com² , raisyawulan001@gmail.com³ , septiani1874@gmail.com⁴

Abstract

The rapid development of digital financial services has led to a significant increase in the use of electronic wallets (e-wallets) in Indonesia, particularly among Generation Z. Despite the high adoption rate of the DANA application, concerns related to security and service quality may influence users' trust. This study aims to examine the effect of security and service quality on Generation Z's trust in using the DANA e-wallet application among students of Universitas Pamulang. This research employs a quantitative approach with an explanatory survey design. Data were collected through a structured questionnaire distributed to respondents selected using purposive sampling, consisting of active Generation Z students who had used the DANA application for at least three months. Data analysis was conducted using multiple linear regression after fulfilling the classical assumption tests. The results indicate that security has a positive and significant effect on user trust. In addition, service quality also has a positive and significant effect on trust. Simultaneously, security and service quality significantly influence Generation Z's trust in using the DANA application. These findings suggest that trust in e-wallet services is shaped not only by technical security aspects but also by consistent and reliable service quality. This study contributes to the digital marketing and consumer behavior literature by positioning trust as a key outcome variable and provides practical implications for digital financial service providers in enhancing user trust, particularly among Generation Z.

Keywords: security, service quality, trust, e-wallet, Generation Z, DANA

Abstrak

Perkembangan layanan keuangan digital mendorong meningkatnya penggunaan dompet digital (e-wallet) di Indonesia, khususnya di kalangan Generasi Z. Meskipun tingkat adopsi aplikasi DANA tergolong tinggi, berbagai isu terkait keamanan dan kualitas layanan berpotensi memengaruhi kepercayaan pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh keamanan dan kualitas layanan terhadap kepercayaan Generasi Z dalam menggunakan aplikasi DANA pada mahasiswa Universitas Pamulang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei eksplanatori. Data dikumpulkan melalui kuesioner terstruktur dari responden yang dipilih menggunakan teknik purposive

sampling, dengan kriteria mahasiswa aktif Generasi Z yang telah menggunakan aplikasi DANA minimal tiga bulan. Analisis data dilakukan menggunakan regresi linear berganda setelah memenuhi uji asumsi klasik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan pengguna. Selain itu, kualitas layanan juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan. Secara simultan, keamanan dan kualitas layanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepercayaan Generasi Z dalam menggunakan aplikasi DANA. Temuan ini menegaskan bahwa kepercayaan pengguna e-wallet tidak hanya ditentukan oleh aspek teknis keamanan, tetapi juga oleh kualitas layanan yang konsisten dan andal. Penelitian ini berkontribusi pada pengembangan literatur pemasaran digital dan perilaku konsumen dengan menempatkan kepercayaan sebagai variabel utama, serta memberikan implikasi praktis bagi penyedia layanan keuangan digital dalam merancang strategi peningkatan kepercayaan pengguna, khususnya di kalangan Generasi Z.

Kata kunci: keamanan, kualitas layanan, kepercayaan, e-wallet, Generasi Z, DANA

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital telah mendorong transformasi signifikan dalam sistem transaksi keuangan, khususnya melalui hadirnya financial technology (fintech) yang menawarkan layanan pembayaran nontunai yang cepat, efisien, dan praktis. Salah satu inovasi fintech yang mengalami pertumbuhan pesat di Indonesia adalah dompet digital (e-wallet), seperti DANA, OVO, GoPay, dan ShopeePay, yang memfasilitasi berbagai transaksi keuangan berbasis aplikasi. Tingginya adopsi e-wallet mencerminkan perubahan perilaku masyarakat menuju sistem pembayaran digital dan mendukung percepatan inklusi keuangan nasional (Bank Indonesia, 2024; JakPat, 2024).

Meskipun tingkat penggunaan e-wallet sangat tinggi, khususnya di kalangan Generasi Z, tingginya adopsi tersebut tidak selalu sejalan dengan tingkat kepercayaan pengguna. Berbagai studi dan laporan menunjukkan masih adanya kekhawatiran terkait keamanan data pribadi, potensi kehilangan saldo, serta ketidakstabilan sistem dan kualitas layanan pelanggan (Fortune Indonesia, 2024; Populix, 2024). Selain itu, sejumlah penelitian terdahulu lebih banyak memfokuskan pada kepuasan pengguna, sementara kajian yang secara spesifik menempatkan **kepercayaan** sebagai variabel utama yang dipengaruhi oleh keamanan dan kualitas layanan masih relatif terbatas, khususnya pada konteks Generasi Z.

Isu keamanan dan kualitas layanan menjadi sangat krusial dalam ekosistem layanan keuangan digital, karena keduanya berkaitan langsung dengan persepsi risiko dan kepercayaan pengguna. Teori perceived risk menjelaskan bahwa semakin tinggi risiko yang dirasakan, maka tingkat kepercayaan konsumen akan semakin menurun (Bauer, 1960; Cunningham, 1967).

Dalam konteks e-wallet, berbagai kasus terkait peretasan akun, kehilangan saldo, gangguan sistem, serta respons layanan pelanggan yang kurang optimal berpotensi melemahkan kepercayaan pengguna terhadap platform digital, meskipun aplikasi tersebut memiliki basis pengguna yang besar.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh keamanan dan kualitas layanan terhadap kepercayaan Generasi Z dalam menggunakan aplikasi DANA, dengan studi kasus pada mahasiswa Universitas Pamulang. Secara khusus, penelitian ini menguji pengaruh keamanan dana dan kualitas layanan baik secara parsial maupun simultan terhadap kepercayaan pengguna. Fokus pada Generasi Z dipilih karena kelompok ini merupakan digital native yang memiliki tingkat adopsi tinggi terhadap e-wallet, namun juga bersifat kritis dan sensitif terhadap isu keamanan serta kualitas layanan digital (Prensky, 2001; Strauss & Howe, 1991).

Kontribusi utama artikel ini terletak pada pengayaan kajian empiris di bidang pemasaran digital dan perilaku konsumen, khususnya terkait pembentukan kepercayaan pada layanan keuangan digital. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkuat pemahaman teoretis mengenai peran keamanan dan kualitas layanan dalam membangun kepercayaan pengguna e-wallet, sekaligus memberikan implikasi praktis bagi penyedia layanan digital, seperti DANA, dalam merumuskan strategi peningkatan keamanan dan kualitas layanan yang berorientasi pada kebutuhan dan karakteristik Generasi Z.

KAJIAN TEORI

Kepercayaan konsumen dalam layanan keuangan digital merupakan konsep sentral dalam kajian pemasaran dan sistem informasi. Dalam perspektif grand theory, kepercayaan dijelaskan melalui teori perilaku konsumen dan teori kepercayaan organisasi. Mayer, Davis, dan Schoorman (1995) mendefinisikan kepercayaan sebagai kesediaan individu untuk bergantung pada pihak lain berdasarkan persepsi terhadap kemampuan (ability), integritas (integrity), dan benevolence. Sementara itu, Kotler dan Keller (2016) memandang kepercayaan sebagai fondasi hubungan jangka panjang antara konsumen dan penyedia layanan, khususnya dalam konteks jasa. Dalam lingkungan digital, konsep ini diperluas melalui institution-based trust, yaitu kepercayaan yang terbentuk karena adanya sistem, regulasi, dan teknologi pendukung transaksi online (McKnight et al., 2002; Gefen, 2000).

Dalam konteks middle-range theory, hubungan antara keamanan, kualitas layanan, dan kepercayaan dijelaskan melalui teori perceived risk dan service quality. Bauer (1960) dan Cunningham (1967) menyatakan bahwa risiko yang dirasakan konsumen, terutama risiko finansial dan risiko keamanan data, akan menurunkan tingkat kepercayaan terhadap suatu produk atau layanan. Pada layanan e-wallet, keamanan dana mencakup perlindungan saldo, keamanan transaksi, privasi data, serta kemampuan sistem dalam mendeteksi dan mencegah penipuan (Laudon & Laudon, 2016). Semakin rendah risiko yang dirasakan pengguna terhadap aspek-aspek tersebut, semakin tinggi tingkat kepercayaan yang terbentuk.

Selain keamanan, kualitas layanan juga berperan penting dalam pembentukan kepercayaan. Model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) menjelaskan kualitas layanan melalui dimensi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Dalam konteks digital, konsep ini berkembang menjadi e-service quality, yang menekankan efisiensi sistem, ketersediaan layanan, perlindungan privasi, dan responsivitas layanan pelanggan (Zeithaml et al., 2002). Kualitas layanan yang konsisten dan andal akan memperkuat persepsi profesionalisme dan kredibilitas penyedia layanan, sehingga meningkatkan kepercayaan pengguna.

Sejumlah penelitian empiris telah mengkaji hubungan antara keamanan, kualitas layanan, dan kepercayaan dalam konteks e-wallet. Saragih dan Siregar (2023), melalui penelitian kuantitatif pada mahasiswa Universitas Negeri Medan, menemukan bahwa kepercayaan berperan sebagai variabel mediasi antara fitur layanan, privasi keamanan, dan kepuasan pengguna aplikasi DANA. Andika et al. (2022) menggunakan metode kuantitatif dan menunjukkan bahwa keamanan dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen aplikasi DANA. Yunita et al. (2021) juga menemukan bahwa kualitas pelayanan dan kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna e-wallet di kalangan mahasiswa.

Penelitian lain dalam konteks kepercayaan digital menunjukkan hasil yang sejalan. Gefen (2000) menegaskan bahwa kepercayaan online berperan penting dalam mendorong niat penggunaan berkelanjutan pada sistem elektronik. McKnight et al. (2002) menyatakan bahwa kepercayaan pengguna terhadap sistem online dibentuk oleh keyakinan pada kemampuan sistem dan dukungan institusional yang memadai. Hendrawan dan Suryani (2021) dalam studi daya saing e-wallet di Indonesia menemukan bahwa keamanan dan pengalaman pengguna menjadi faktor utama yang memengaruhi loyalitas dan keberlanjutan penggunaan layanan

dompet digital. Selain itu, Putri dan Ardani (2020) menegaskan bahwa inovasi sistem pembayaran digital hanya akan berkelanjutan apabila diiringi dengan kepercayaan pengguna terhadap keamanan dan kualitas layanan.

Meskipun penelitian sebelumnya telah banyak membahas keamanan dan kualitas layanan, masih terdapat kesenjangan riset baik secara teoretis maupun empiris. Secara teoretis, sebagian besar penelitian menempatkan kepuasan sebagai variabel dependen utama, sementara kajian yang secara eksplisit memosisikan kepercayaan sebagai variabel utama masih relatif terbatas. Secara empiris, penelitian yang berfokus pada Generasi Z sebagai digital native, khususnya dalam konteks mahasiswa di perguruan tinggi swasta seperti Universitas Pamulang, masih jarang dilakukan. Padahal, Generasi Z memiliki karakteristik yang lebih kritis terhadap keamanan data dan kualitas layanan digital dibandingkan generasi sebelumnya (Prensky, 2001; Francis & Hoefel, 2018).

Berdasarkan telaah literatur tersebut, dapat disimpulkan bahwa keamanan dan kualitas layanan merupakan determinan penting dalam pembentukan kepercayaan pengguna e-wallet. Namun, masih diperlukan penelitian yang secara spesifik menguji pengaruh kedua variabel tersebut terhadap kepercayaan Generasi Z dalam konteks penggunaan aplikasi DANA. Oleh karena itu, artikel ini memberikan kontribusi ilmiah dengan memperluas kajian kepercayaan konsumen pada layanan keuangan digital, sekaligus melengkapi kekurangan riset sebelumnya melalui fokus pada Generasi Z dan pengujian empiris hubungan antara keamanan, kualitas layanan, dan kepercayaan pengguna.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di Universitas Pamulang, Tangerang Selatan, yang dipilih karena mayoritas mahasiswanya termasuk dalam kelompok Generasi Z dan merupakan pengguna aktif dompet digital, khususnya aplikasi DANA. Pengumpulan data dilakukan pada periode September hingga Oktober 2025, yang mencakup tahap penyusunan instrumen, penyebaran kuesioner, serta pengolahan dan analisis data.

Populasi penelitian adalah seluruh mahasiswa Universitas Pamulang yang termasuk dalam kategori Generasi Z (lahir pada rentang 1995–2010) dan menggunakan aplikasi DANA secara aktif. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling, dengan kriteria responden berupa mahasiswa aktif, tergolong Generasi Z, serta telah menggunakan aplikasi DANA minimal selama tiga bulan terakhir. Teknik ini dipilih untuk memastikan

bahwa responden memiliki pengalaman yang memadai dalam menggunakan aplikasi DANA sehingga mampu memberikan penilaian yang relevan terhadap aspek keamanan, kualitas layanan, dan kepercayaan (Sugiyono, 2019). Jumlah sampel ditentukan berdasarkan pertimbangan kecukupan data untuk analisis regresi linear berganda dan kesesuaian dengan penelitian kuantitatif survei.

Instrumen penelitian berupa kuesioner terstruktur yang disusun berdasarkan indikator-indikator teoritis dari masing-masing variabel. Variabel keamanan diukur melalui indikator proteksi saldo, keamanan transaksi, privasi data, serta sistem pencegahan penipuan yang mengacu pada konsep keamanan sistem informasi (Laudon & Laudon, 2016). Variabel kualitas layanan diukur berdasarkan dimensi SERVQUAL dan e-service quality, meliputi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, serta ketersediaan sistem (Parasuraman et al., 1988; Zeithaml et al., 2002). Sementara itu, variabel kepercayaan diukur menggunakan dimensi ability, integrity, dan benevolence sebagaimana dikemukakan oleh Mayer et al. (1995). Seluruh indikator diukur menggunakan skala Likert lima poin. Instrumen penelitian telah melalui uji validitas dan reliabilitas, dengan hasil menunjukkan bahwa seluruh item pertanyaan valid dan reliabel, sehingga layak digunakan dalam analisis lanjutan (Hair et al., 2010; Ghozali, 2018).

Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner secara langsung dan daring kepada responden yang memenuhi kriteria penelitian. Selain data primer, penelitian ini juga memanfaatkan data sekunder berupa artikel jurnal, laporan institusi, dan publikasi resmi yang relevan untuk memperkuat landasan teoretis dan pembahasan hasil penelitian.

Analisis data dilakukan menggunakan regresi linear berganda untuk menguji pengaruh keamanan dan kualitas layanan terhadap kepercayaan pengguna aplikasi DANA. Sebelum pengujian hipotesis, data diuji melalui uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas guna memastikan kelayakan model regresi (Ghozali, 2018). Seluruh proses analisis data dilakukan dengan bantuan perangkat lunak statistik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil analisis data menunjukkan bahwa keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan pengguna aplikasi DANA. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi persepsi pengguna terhadap perlindungan saldo, keamanan transaksi, dan privasi data, maka semakin tinggi pula tingkat kepercayaan mereka terhadap aplikasi. Hasil ini sejalan dengan teori perceived risk yang menyatakan bahwa penurunan risiko yang dirasakan akan

meningkatkan kepercayaan konsumen (Bauer, 1960; Cunningham, 1967), serta mendukung pandangan Laudon dan Laudon (2016) mengenai pentingnya keamanan sistem informasi dalam layanan digital.

Selain itu, hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan pengguna. Keandalan sistem, kecepatan layanan pelanggan, serta jaminan dan konsistensi layanan terbukti memperkuat persepsi kredibilitas dan profesionalisme aplikasi DANA. Temuan ini mendukung model SERVQUAL dan e-service quality yang menegaskan bahwa kualitas layanan yang baik akan meningkatkan kepercayaan dan hubungan jangka panjang dengan pengguna (Parasuraman et al., 1988; Zeithaml et al., 2002). Hasil ini juga konsisten dengan penelitian Andika et al. dan Yunita et al. yang menemukan bahwa kualitas layanan merupakan determinan penting dalam persepsi pengguna e-wallet.

Pengujian secara simultan menunjukkan bahwa keamanan dan kualitas layanan bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan Generasi Z dalam menggunakan aplikasi DANA. Temuan ini menegaskan bahwa kepercayaan tidak dibentuk oleh satu faktor tunggal, melainkan oleh kombinasi aspek teknis (keamanan) dan aspek fungsional-interaksional (kualitas layanan). Hal ini sejalan dengan pandangan Mayer et al. (1995) dan McKnight et al. (2002) yang menempatkan kepercayaan sebagai hasil evaluasi menyeluruh terhadap kemampuan sistem, integritas penyedia layanan, dan dukungan institusional.

Dalam konteks Generasi Z, hasil penelitian ini memiliki implikasi yang penting. Sebagai digital native, Generasi Z memiliki tingkat adopsi teknologi yang tinggi, namun juga lebih kritis terhadap isu keamanan data dan stabilitas layanan (Prensky, 2001; Francis & Hoefel, 2018). Oleh karena itu, meskipun aplikasi DANA memiliki basis pengguna yang besar, keberlanjutan penggunaan dan loyalitas pengguna sangat bergantung pada kemampuan perusahaan dalam menjaga keamanan sistem dan meningkatkan kualitas layanan secara konsisten.

Secara keseluruhan, hasil dan pembahasan penelitian ini memperkuat temuan-temuan penelitian terdahulu sekaligus memperluas kajian empiris dengan menempatkan kepercayaan sebagai variabel utama dalam konteks e-wallet dan Generasi Z. Dengan demikian, penelitian ini memberikan kontribusi ilmiah dalam pengembangan literatur pemasaran digital dan perilaku konsumen, serta memberikan implikasi praktis bagi penyedia layanan keuangan digital dalam merancang strategi peningkatan kepercayaan pengguna.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh keamanan dan kualitas layanan terhadap kepercayaan Generasi Z dalam menggunakan aplikasi DANA pada mahasiswa Universitas Pamulang, dapat disimpulkan bahwa faktor keamanan memiliki peran penting dalam membentuk kepercayaan pengguna. Keamanan yang dirasakan melalui perlindungan data pribadi, sistem transaksi yang aman, serta pencegahan terhadap penyalahgunaan saldo mampu meningkatkan keyakinan pengguna dalam memanfaatkan aplikasi DANA sebagai alat transaksi keuangan digital. Semakin baik tingkat keamanan yang dirasakan, maka semakin tinggi pula kepercayaan pengguna terhadap aplikasi tersebut.

Selain keamanan, kualitas layanan juga terbukti memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepercayaan pengguna. Kualitas layanan yang baik, seperti keandalan sistem, kemudahan penggunaan aplikasi, serta respons layanan pelanggan yang cepat dan jelas, membuat pengguna merasa lebih nyaman dan yakin saat bertransaksi. Ketika layanan yang diberikan sesuai dengan harapan pengguna, maka kepercayaan terhadap aplikasi akan semakin meningkat dan mendorong penggunaan secara berkelanjutan.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa keamanan dan kualitas layanan secara bersama-sama memengaruhi tingkat kepercayaan Generasi Z terhadap aplikasi DANA. Kepercayaan pengguna tidak terbentuk dari satu faktor saja, melainkan dari kombinasi antara sistem keamanan yang kuat dan layanan yang berkualitas. Oleh karena itu, kedua aspek tersebut perlu diperhatikan secara seimbang agar kepercayaan pengguna, khususnya dari kalangan mahasiswa, dapat terus terjaga dan ditingkatkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Parasuraman, A. Z. (1998). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), .
<https://www.journals.elsevier.com/journal-of-retailing>.
- Prensky, M. (2001). Digital Natives, Digital Immigrants. *On the Horizon*, 9(5), . 1-6.

- Zeithaml, V. A. (2002). Service Quality Delivery Through Web Sites: A Critical Review of Extant Knowledge. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 30(4). <https://doi.org/10.1177/009207002236911>.
- 2024., B. I. (2024). *Bank Indonesia. (2024). Statistik Transaksi Uang Elektronik di Indonesia Tahun 2024*. <https://www.bi.go.id/id/statistik/ekonomi-keuangan/uang-elektronik>.
- 2024., J. (-W. (2024). *JakPat. (2024). E-Wallet Report Indonesia 2024*. <https://jakpat.net/reports>.
- Cashless., P. (-W. (2024). *Populix. (2024). E-Wallet Usage in Indonesia: Why People Go Cashless*. <https://www.populix.co>.
- Companies., M. &. (2018). *McKinsey & Company. (2018). 'True Gen': Generation Z and Its Implications for Companies*. <https://www.mckinsey.com>.
- Desi, U. (2021). Manfaat Manajemen Pemasaran.
- endrawan, B. &. (2021). Analisis Daya Saing E-Wallet di Indonesia: Studi Kasus DANA, OVO, dan GoPay. *Jurnal Ekonomi Digital Indonesia*, 3(2), . <https://journal.unesa.ac.id>.
- Indonesia., B. P. (2021). *Badan Pusat Statistik (BPS). (2021). Hasil Sensus Penduduk 2020: Struktur Umur Penduduk Indonesia*. <https://www.bps.go.id>.
- Indonesia., D. I. (2024). *DANA Indonesia. (2024). DANA Raih Top Publisher Awards 2024 Sebagai Aplikasi Keuangan Nomor 1 di Indonesia*. <https://www.dana.id/corporate/newsroom/duduki-peringkat-1-dana-jadi-aplikasi-keuangan-indonesia-berperforma-terbaik>.
- Indonesia., F. I. (2024). *Fortune Indonesia. (2024). Generasi Z Dominasi Penggunaan Dompot Digital di Indonesia*. <https://www.fortuneidn.com>.
- Kotler, P. &. (2016). *Marketing Management (15th ed.)*. Pearson Education.
- Laudon, K. C. (2016). *Management Information Systems: Managing the Digital Firm (14th ed.)*. Pearson Education.
- Mayer, R. C. (1995). An Integrative Model of Organizational Trust. *Academy of Management Review*, 20(3).
- Mowen, J. C. (2002). *Consumer Behavior (5th ed.)*. Prentice Hall.
- Putri, N. P. (2020). Inovasi Sistem Pembayaran Digital Melalui Aplikasi DANA. *Jurnal Manajemen*, 12(2),. <https://ejournal.unud.ac.id>.
- Saragih, S. A. (2023). Pengaruh Fitur Layanan, Privasi Keamanan, dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi DANA. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi*, 5(1). Dalam

Muhamad Eka Aprianto, Fadila Anisya Sukmayanti, Risa Wulandari, Septiani, Derizka Inva Jaswita : Pengaruh Keamanan Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepercayaan Pengguna Aplikasi Dana Pada Generasi Z (Studi Kasus Pada Mahasiswa Universitas Pamulang)

*Pengaruh Fitur Layanan, Privasi Keamanan, dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi DANA. Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi, 5(1) (hal. 45–58).
<https://jurnal.unimed.ac.id>.*

SOM, P. (2024). Manajemen Pemasaran: Pengertian, Fungsi dan Konsep.

Strauss, W. &. (1991). Generations: The History of America's Future, 1584 to 2069. William Morrow and Company.

Sugiyono. (2017). *Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.*

Sugiyono. (2019). *Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Pendidikan. Bandung: Alfabeta.*