PENGARUH LITERASI KEUANGAN, KUALITAS LAYANAN, KEAMANAN APLIKASI, DAN DUKUNGAN TEKNOLOGI TERHADAP KEPUTUSAN MENGGUNAKAN BANK DIGITAL

SKRIPSI

Oleh:

Annifa Selly Churrohmah

21312221

FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

YOGYAKARTA

2025

PENGARUH LITERASI KEUANGAN, KUALITAS LAYANAN, KEAMANAN APLIKASI, DAN DUKUNGAN TEKNOLOGI TERHADAP KEPUTUSAN MENGGUNAKAN BANK DIGITAL

SKRIPSI

Penelitin menyusun dan mengajukan penelitian ini sebagai salah satu syarat dalam memenuhi kewajiban untuk mencapai tingkat Sarjana Akuntansi Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia

Oleh:

Nama : Annifa Selly Churrohmah

Nomor Mahasiswa : 21312221

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA

PROGRAM STUDI AKUNTANSI

YOGYAKARTA

2025

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

"Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila kemudian hari bahwa pernyataan ini tidak benar maka saya anggap menerima hukuman/sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku."

Yogyakarta, 20 Juni 2025

Peneliti

Annifa Selly Churrohmah

HALAMAN PENGESAHAN

PENGARUH LITERASI KEUANGAN, KUALITAS LAYANAN, KEAMANAN APLIKASI, DAN DUKUNGAN TEKNOLOGI TERHADAP KEPUTUSAN MENGGUNAKAN BANK DIGITAL

SKRIPSI

Diajukan oleh:

Nama : Annifa Selly Churrohmah

Nomor Mahasiswa : 21312221

Telah Disetujui oleh Dosen Pembimbing

Pada tanggal 19 Juni 2025

Dosen Pembimbing

(Dra. Yuni Nustini, MAFIS., Ak., CA., Ph.D.)

BERITA ACARA

FAKULTAS
BISNIS DAN EKONOMIKA
Gedung Prof. Dr. Ace Partadiredja
Universitas Islam Indonesia
Condong Catur Depok Yogyakarta 55283
T. (0274) 881546, 885376
F. (0274) 882589
E. fbe@uii.ac.id
W. fbe.uii.ac.id

BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR/SKRIPSI

Nomor: -

Bismillahirrahmanirrahim,

Pada Semester Genap 2024/2025, hari Rabu, tanggal 02 Juli 2025, Program Studi Akuntansi Fakultas Bisnis dan Ekonomika UII telah menyelenggarakan Ujian Tugas Akhir/Skripsi yang disusun oleh:

Nama	: ANNIFA SELLY CHURROHMAH
NIM	: 21312221
Judul Tugas Akhir	: Pengaruh Literasi Keuangan, Kualitas Layanan, Keamanan Aplikasi, dan Dukungan Teknologi Terhadap Keputusan Menggunakan Bank Digital
Dosen Pembimbing	: Yuni Nustini, MAFIS., Ak., CA., Ph.D.

Berdasarkan hasil evaluasi Tim Dosen Penguji Tugas Akhir, maka Tugas Akhir (Skripsi) tersebut dinyatakan:

Lulus

Nilai : A

Referensi : Layak ditampilkan di Perpustakaan

Tim Penguji:

Ketua Tim : Yuni Nustini, MAFIS., Ak., CA., Ph.D.

Anggota Tim : Hendi Yogi Prabowo, SE., M.ForAccy., CFra., Ph.D.

Yogyakarta, 02 Juli 2025

Ketua Program Studi Akuntansi,

Prof. Rifqi Muhammad, SE., SH., M.Sc., Ph.D., SAS
NIK. 033120104

BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR/SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

Pengaruh Literasi Keuangan, Kualitas Layanan, Keamanan Aplikasi, dan Dukungan Teknologi Terhadap Keputusan Menggunakan Bank Digital

Disusun oleh : ANNIFA SELLY CHURROHMAH

Nomor Mahasiswa : 21312221

Telah dipertahankan didepan Tim Penguji dan dinyatakan Lulus
pada hari, tanggal: Rabu, 02 Juli 2025

Penguji/Pembimbing Skripsi : Yuni Nustini, MAFIS., Ak., CA., Ph.D.

Penguji : Hendi Yogi Prabowo, SE., M.ForAccy., CFra., Ph.D.

Mengetahui
Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika
Universitas Islam Indonesia

Prof. Johan Arifin, S.E., M.Si., Ph.D., CFrA, CertIPSAS.

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan sepenuhnya kepada kedua orang tua saya, Bapak dan Ibu. Tanpa keduanya saya tidak bisa melangkah sampai ke jenjang sekarang ini. Keduanya telah membuat saya menjadi yakin sehingga saya bisa sampai pada tahap di mana skripsi ini akhirnya dapat selesai.

MOTTO

"Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya"

(Q.S Al-Baqarah: 2-286)

"I know where I'm going and I know the truth, and I don't have to be what you want me to be. I'm free to be what I want"

-Muhammad Ali

"Selalu ada harga dalam setiap proses. Nikmati saja lelah-lelah itu. Lebarkan lagi rasa sabar itu. Semua yang kau investasikan untuk menjadikan dirimu serupa yang kau impikan mungkin tidak akan selalu berjalan lancar. Tapi, gelombang-gelombang itu yang nanti bisa kau ceritakan"

-Boy Candra

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Alhamdulillah, segala puji dan syukur kepada Allah S.W.T yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Pengaruh Literasi Keuangan, Kualitas Layanan, Keamanan Aplikasi, dan Dukungan Teknologi terhadap Keputusan Menggunakan Bank Digital", sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan gelar sarjana jenjang Pendidikan strata atau S1 pada program Studi Akuntansi, Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Islam Indonesia.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini tidak terlepas dari bantuam, bimbingan, dan nasehat dari berbagai pihak. Pada kesempatan kali ini, peneliti ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah Swt yang telah memberikan segala kenikmatan, kemudahan, dan karunia-Nya. Atas izin dan kuasa-Nya peneliti dapat menyelesaikan laporan akhir ini.
2. Orang tua peneliti, Bapak Amir Somadi dan Ibu Nur Thoriqoh Alfiah yang selalu memberikan kasih sayang, dukungan, serta doa setulus hati sehingga peneliti dapat menyelesaikan studi ini dengan baik.
3. Keluarga peneliti, Om, Tante, dan Adik-Adik yang selalu memberikan *support* terbaik selama perkuliahan dan mendukung peneliti dalam menyelesaikan laporan akhir.
4. Bapak Fathul Wahid, ST., M, Sc., Ph.D., selaku Rektor Universitas Islam Indonesia periode 2022-2026, dan seluruh jajaran pemimpin universitas.
5. Bapak Johan Arifin, S.E., M.Si., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Bisnis dan Eknomika Universitas Islam Indonesia periode 2022-2026, dan seluruh jajaran pemimpin fakultas.

6. Bapak Rifqi Muhammad, S.E., S.H., M.Sc., Ph.D., SAS., ASPM., selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia.
7. Ibu Dra. Yuni Nustini, MAFIS., Ak., CA., Ph.D., selaku dosen pembimbing skripsi, terimakasih atas waktu, nasehat, kritik, dan saran serta arahan yang telah diberikan kepada peneliti selama proses penyusunan skripsi.
8. Seluruh Bapak/Ibu Dosen, Pegawai, Staff Jurusan Akuntansi, Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia yang telah mencurahkan waktu untuk membekali ilmu kepada peneliti selama menyelesaikan studi di bangku perkuliahan.
9. Semua pihak responden yang telah meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner dalam penelitian ini.
10. Untuk sahabat dan teman peneliti (Kuni, Dina, Ara, Gladis, Aliza, Pute) yang selalu memberikan dukungan dan motivasi dalam menyelesaikan laporan akhir ini dan menemani penulis dalam melewati masa perkuliahan.
11. Kepada orang spesial peneliti, Najib Khoirul Umam yang telah berkontribusi banyak sebagai sosok pendamping bagi peneliti dalam memberikan semangat, dukungan, dan selalu ada selama masa penyusunan skripsi ini. Terimakasih telah menjadi bagian dari perjalanan kuliah hingga sekarang ini.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, karena dengan segala keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang masih harus peneliti tingkatkan menjadi lebih baik kedepannya. Peneliti menerima kritik dan saran yang membangun dari pihak manapun. Semoga skripsi ini bermanfaat untuk siapapun yang membacanya.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

DAFTAR ISI

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME ii
HALAMAN PENGESAHAN iii
BERITA ACARA iv
HALAMAN PERSEMBAHAN vi
MOTTO vii
KATA PENGANTAR viii
DAFTAR ISI x
DAFTAR TABEL xiv
DAFTAR GAMBAR xv
DAFTAR LAMPIRAN xv
ABSTRAK xvi
BAB I 1
PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Rumusan Masalah 7
1.3 Tujuan Penelitian 8
1.4 Manfaat Penelitian 8
1.5 Sistematika Penelitian 9
BAB II 11
KAJIAN PUSTAKA 11
2.1 Landasan Teori 11
2.1.1 Technology Acceptance Model (TAM) 11
2.1.2 Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) 12
2.1.3 Teori Perilaku Konsumen 13
2.1.4 Bank Digital 14
2.1.5 Sejarah SeaBank 17
2.1.6 Literasi Keuangan 17
2.1.7 Kualitas Layanan 18

2.1.8 Keamanan Aplikasi 20
2.1.9 Dukungan Teknologi 22
2.1.10 Keputusan Menggunakan Bank Digital 23
2.2 Telaah Kajian Terdahulu 24
2.3 Hipotesis Penelitian 28
2.3.1 Pengaruh Literasi Keuangan terhadap Keputusan Menggunakan Bank Digital 28
2.3.2 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Keputusan Menggunakan Bank Digital 29
2.3.3 Pengaruh Keamanan Aplikasi terhadap Keputusan Menggunakan Bank Digital 30
2.3.4 Pengaruh Dukungan Teknologi terhadap Keputusan Menggunakan Bank Digital 31
2.4 Kerangka Pemikiran 32
BAB III 33
METODE PENELITIAN 33
3.1 Pendekatan Penelitian 33
3.2 Populasi dan Sampel 33
3.3 Teknik Pengambilan Sampel 34
3.4 Jenis dan Teknik Pengumpulan Data 36
3.5 Definisi dan Pengukuran Variabel 37
3.5.1 Variabel Dependen (Y) 37
3.5.2 Variabel Independen (X) 38
3.6 Analisis Data 41
3.6.1 Analisis Statistik Deskriptif 41
3.6.2 Uji Instrumen 41
3.6.3 Uji Asumsi Klasik 42
3.6.4 Uji Hipotesis 44
BAB IV 47
ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN 47
4.1 Hasil Pengumpulan Data 47

4.2 Karakteristik Responden 48
4.2.1 Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia 48
4.2.2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 48
4.2.3 Klasifikasi Responden Berdasarkan Status Pekerjaan 49
4.3 Analisis Statistik Deskriptif 50
4.4 Hasil Uji Instrumen 53
4.4.1 Hasil Uji Validitas 53
4.4.2 Hasil Uji Reliabilitas 55
4.5 Hasil Uji Asumsi Klasik 56
4.5.1 Hasil Uji Normalitas 57
4.5.2 Uji Multikolinearitas 58
4.5.3 Uji Heteroskedastisitas 59
4.6 Hasil Uji Hipotesis 60
4.6.1 Hasil Uji Regresi Linear Berganda 60
4.6.2 Hasil Uji Determinan ($\boldsymbol{R2}$) 62
4.6.3 Hasil Uji F 62
4.6.4 Hasil uji T 63
4.7 Pembahasan 66
4.7.1 Pengaruh Literasi Keuangan terhadap Keputusan Menggunakan Bank Digital 66
4.7.2 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Keputusan Menggunakan Bank Digital 68
4.7.3 Pengaruh Keamanan Aplikasi terhadap Keputusan Menggunakan Bank Digital 70
4.7.4 Pengaruh Dukungan Teknologi terhadap Keputusan Menggunakan Bank Digital 73
BAB V 76
PENUTUP 76
5.1 Kesimpulan 76
5.2 Keterbatasan 77
5.3 Saran 78

5.4 Implikasi Penelitian 78
DAFTAR PUSTAKA 80
LAMPIRAN 93

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu 24
Tabel 3. 1 Alat Ukur Penelitian 37
Tabel 3. 2 Indikator Keputusan Menggunakan Bank Digital 38
Tabel 3. 3 Indikator Literasi Keuangan 39
Tabel 3. 4 Indikator Kualitas Layanan 39
Tabel 3. 5 Indikator Keamanan Aplikasi 40
Tabel 3. 6 Indikator Dukungan Teknologi 40
Tabel 4. 1 Hasil Pengumpulan Data 47
Tabel 4. 2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia 48
Tabel 4. 3 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 48
Tabel 4. 4 Klasifikasi Responden Berdasarkan Status Pekerjaan 49
Tabel 4. 5 Hasil Uji Analisis Statistik Deskriptif 51
Tabel 4. 6 Skor Rata-Rata Kategori Interval 51
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas 54
Tabel 4. 8 Hasil Uji Reliabilitas 55
Tabel 4. 9 Hasil Uji Normalitas 57
Tabel 4. 10 Hasil Uji Multikolinearitas 58
Tabel 4. 11 Hasil Uji Heteroskedastisitas 59
Tabel 4. 12 Hasil Uji Regresi Linear Berganda 60
Tabel 4. 13 Hasil Uji Determinan 62
Tabel 4. 14 Hasil Uji F 63
Tabel 4. 15 Hasil Uji T 64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 SeaBank Aplikasi Perbankan..... 2
Gambar 1. 2 Grafik Pengguna Aktif SeaBank 3
Gambar 2. 1 Kerangka Penelitian 32

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner Penelitian..... 93
Lampiran 2: Jawaban Responden..... 99
Lampiran 3: Hasil Uji Analisis Deskriptif.....118
Lampiran 4: Hasil Uji Validitas.....119
Lampiran 5: Hasil Uji Reliabilitas 127
Lampiran 6: Hasil Uji Normalitas..... 128
Lampiran 7: Hasil Uji Multikolinearitas 129
Lampiran 8: Hasil Uji Heteroskedastisitas..... 129
Lampiran 9: Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda..... 129
Lampiran 10: Hasil Uji Determinan $(R2)$..... 130
Lampiran 11: Hasil Uji F..... 130
Lampiran 12: Hasil Uji T 130

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh literasi keuangan, kualitas layanan, keamanan aplikasi, dan dukungan teknologi terhadap bank digital, khususnya studi kasus pada bank digital SeaBank sebagai salah satu bank digital yang berkembang pesat di Indonesia. SeaBank merupakan aplikasi perbankan digital yang memungkinkan nasabah atau pengguna untuk melakukan berbagai aktivitas finansial, seperti menabung, bertransaksi, dan menerima saldo dari rekening lain. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei melalui penyebaran kuesioner kepada 135 responden secara daring yang difokuskan pada pengguna SeaBank di seluruh Indonesia dengan rentang usia 25-44 tahun. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi liner berganda dengan bantuan perangkat lunak SPSS versi 22. Hasil penelitian ini menyimpulkan pengaruh literasi keuangan, kualitas layanan, keamanan aplikasi, dan dukungan teknologi, berpengaruh signifikan terhadap keputusan menggunakan bank digital SeaBank, sehingga semua hipotesis penelitian terdukung datA. Hasil penelitian ini memberi kontribusi terhadap pengembangan literatur di bidang perilaku konsumen dan teknologi keuangan, khususnya bank digital di Indonesia. Keterbatasan penelitian ini diantaranya waktu penelitian yang singkat sehingga jumlah data terbatas.

Kata kunci: Literasi Keuangan, Kualitas Layanan, Keamanan Aplikasi, Dukungan Teknologi, Bank Digital

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of financial literacy, service quality, application security, and technological support on digital banks, specifically a case study of SeaBank, one of the fastest-growing digital banks in Indonesia. SeaBank is a digital banking application that allows customers or users to perform various financial activities, such as saving, transacting, and receiving balances from other accounts. This study employs a quantitative approach using a survey method, distributing questionnaires to 135 respondents online, focusing on SeaBank users across Indonesia aged 25–44 years. The analysis technique used was multiple linear regression with the assistance of SPSS software version 22. The results of this study conclude that financial literacy, service quality, application security, and technological support significantly influence the decision to use SeaBank digital bank, thus supporting all research hypotheses. The results of this study contribute to the development of literature in the field of consumer behavior and financial technology, particularly digital banks in Indonesia. The limitations of this study include the short research period, resulting in a limited amount of data.

Keywords: Financial Literacy, Service Quality, Application Security, Technological Support, Digital Bank

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi saat ini telah membawa perubahan yang signifikan dalam berbagai sektor, salah satunya sektor perbankan. Digitalisasi dalam dunia perbankan telah berkembang pesat dan menjadi kebutuhan masyarakat modern yang lebih efisien dan aksesibilitas yang tinggi. Bank Digital hadir sebagai solusi yang menawarkan berbagai layanan menarik serta pengalaman yang berbeda bagi pengguna layanan bank digital. Kebutuhan bagi masyarakat yang menginginkan kemudahan, kecepatan, dan efisiensi dalam melakukan transaksi sehari-hari menjadi lebih mudah karena adanya digitalisasi pada sektor perbankan.

Seiring dengan itu, berdasarkan penelitian sebelumnya, terdapat beberapa faktor seperti literasi keuangan menurut Fatimah dan Fathihani (2023), kualitas layanan menurut Derdameza (2023), keamanan aplikasi menurut Manurung dan Wijaya (2020) dan dukungan teknologi menurut Maulidya dan Afifah (2021) menjadi aspek penting dalam pengambilan keputusan dalam menggunakan layanan tersebut. Sistem aplikasi yang membantu pelayanan keuangan sehari-hari di perbankan saat ini sudah mulai digunakan oleh banyak pengguna. Diharapkan teknologi informasi ini akan membantu mengembangkan layanan perbankan yang lebih modern dengan inovasi yang sesuai kebutuhan masyarakat saat ini. SeaBank merupakan salah satu layanan perbankan yang ditawarkan.

Gambar 1. 1 SeaBank Aplikasi Perbankan

Sumber: rajalubis.com

SeaBank adalah perusahaan multinasional Singapura yang terkenal di Asia Tenggara dimana menyediakan layanan perbankan digital berbasis aplikasi yang memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam melakukan transaksi melalui *smartphone*. SeaBank dan Shopee memiliki hubungan erat karena SeaBank adalah bagian dari Sea Group, yang juga merupakan induk perusahaan Shopee. Kerjasama ini terwujud dalam berbagai bentuk, termasuk integrasi fitur pembayaran, transfer dana, dan pengisian saldo antara SeaBank dan Shopee (Jesslyn et al., 2023). SeaBank dan Shopee memiliki hubungan erat karena SeaBank adalah bagian dari Sea Group, yang juga merupakan induk perusahaan Shopee. Kerjasama ini terwujud dalam berbagai bentuk, termasuk integrasi fitur pembayaran, transfer dana, dan pengisian saldo antara SeaBank dan Shopee. Hal ini didorong oleh fitur-fitur inovatif yang mudah digunakan dan disesuaikan dengan gaya hidup generasi muda. Pengguna SeaBank dapat melakukan transaksi sekaligus dapat menerima saldo dari sesama rekening SeaBank maupun rekening bank lain. SeaBank menjadi bagian dari inovasi pada sektor keuangan dengan memanfaatkan teknologi yang

canggih untuk memberikan layanan keuangan yang mudah diakses melalui aplikasi digital. Meskipun demikian, keputusan masyarakat menggunakan aplikasi bank digital seperti SeaBank masih dipengaruhi oleh berbagai faktor.

Gambar 1. 2 Grafik Pengguna Aktif SeaBank

Sumber: kabarbursa.com

Pertumbuhan bank digital di Indonesia selama periode 2021 hingga 2025 menunjukkan tren yang sangat positif dan kompetitif, terutama di tengah meningkatnya adopsi layanan keuangan digital oleh masyarakat. Wakil direktur utama SeaBank, Junedy Liu menuturkan, SeaBank menargetkan dapat menambah sebanyak 1 juta nasabah setiap bulannya pada tahun ini. Sehingga, target minimal jumlah nasabah SeaBank hingga akhir 2025 mendatang berada pada kisaran 25 juta pengguna (Mahardhika, 2025). Pertumbuhan ini tidak terlepas dari berbagai strategi yang diterapkan, seperti integrasi layanan keuangan dengan platform e-commerce Shopee, bunga tabungan yang kompetitif, hingga pengalaman pengguna yang ramah bagi segmen Gen Z dan milenial. Kepercayaan pengguna terhadap SeaBank juga tergolong tinggi, dengan hasil survei yang dilansir di Kompas.com dan Kontan.co.id oleh Respati dan Ika (2025) dan Virasma (2025) menunjukkan bahwa

lebih dari 59% responden usia 25–44 tahun memilih SeaBank sebagai bank digital utama mereka. Hal ini menarik untuk diteliti karena menunjukkan bagaimana inovasi digital dalam sektor perbankan dapat mengubah perilaku masyarakat dalam menggunakan layanan keuangan. Beberapa faktor dapat mempengaruhi keputusan seseorang dalam menggunakan layanan keuangan.

Salah satu faktor yang mempengaruhi keputusan seseorang dalam menggunakan layanan keuangan adalah literasi keuangan. Menurut Otoritas Jasa Keuangan (2023) literasi keuangan merupakan pengetahuan, keterampilan, dan keyakinan yang dapat mempengaruhi orang dalam bersikap dan berperilaku untuk meningkatkan kualitas individu dalam pengambilan keputusan dan pengelolaan keuangan demi tercapainya tujuan kesejahteraan. Literasi keuangan dapat diartikan sebagai kemampuan untuk memahami dan mempertimbangkan pilihan untuk mempersiapkan masa depan secara tepat (Rahman et al., 2021). Sementara itu, Gunawan (2022) menambahkan bahwa literasi keuangan juga mencakup kemampuan individu dalam merencanakan, mengelola, dan mengambil keputusan ekonomi yang mendukung kestabilan keuangan pribadi. Wasita et al. (2022) menyatakan bahwa pengetahuan dan sikap keuangan memiliki pengaruh signifikan terhadap perilaku finansial seseorang, yang selanjutnya diperkuat oleh efikasi diri dalam mengelola keuangan. Seseorang yang merasa yakin terhadap kemampuannya dalam mengatur keuangan cenderung memiliki kebiasaan menabung, menghindari utang konsumtif, dan lebih sadar terhadap risiko keuangan.

Selain itu, kualitas layanan juga menjadi faktor dalam mempengaruhi keputusan menggunakan layanan bank digital. Menurut Afrillia et al. (2022)

kualitas layanan merupakan keadaan dinamis dari suatu jasa, manusia, proses, serta lingkungan yang dapat memenuhi harapan konsumen dan hal ini menjadi perhatian bagi perusahaan untuk menarik minat konsumen. Kualitas layanan yang baik tergantung pada kemampuan penyedia layanan untuk memenuhi harapan konsumen atas kebutuhan dan keinginan pengguna layanan secara konsisten untuk memenuhi kepuasan konsumen (Mandiri et al., 2021). Penelitian oleh Jannah (2023) mengungkapkan bahwa kualitas layanan digital yang baik mampu meningkatkan kepercayaan nasabah serta mempengaruhi keputusan mereka untuk tetap menggunakan layanan dari bank digital tersebut. Kualitas layanan yang ditawarkan oleh bank digital menjadi salah satu faktor penting menarik masyarakat.

Keamanan aplikasi menjadi faktor penting dalam keputusan menggunakan bank digital. Perlindungan keamanan pada aplikasi layanan terutama perbankan menjadi faktor penting dalam menjaga privasi penggunanya. Persepsi keamanan merupakan upaya untuk mengatur suatu tindakan supaya berjalan normal (Nainggolan et al., 2023). Menurut Konvensional et al. (2024) keputusan nasabah untuk menggunakan layanan bank digital sangat dipengaruhi oleh kenyamanan. Keamanan aplikasi juga erat kaitannya dengan kepercayaan pengguna terhadap penyedia layanan. Kepercayaan merupakan mediasi antara persepsi keamanan dan keputusan pengguna dalam menggunakan layanan mobile banking. Dalam konteks ini, semakin tinggi persepsi keamanan yang dimiliki pengguna, maka semakin besar pula kemungkinan mereka untuk terus menggunakan aplikasi tersebut secara aktif.

Penggunaan teknologi dalam bank digital mencakup aspek keamanan dan kenyamanan bagi pengguna. Dukungan teknologi melibatkan keandalan sistem dan

inovasi dalam aplikasi perbankan. Aplikasi yang memiliki fitur *user-friendly* dapat menyesuaikan kebutuhan pengguna untuk meningkatkan keinginan menggunakan layanan tersebut (Kusnady et al., 2021). Menurut Sulistyo dan Rachmawati (2023) dukungan teknologi berperan signifikan dalam meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi perbankan digital. Pengguna lebih percaya dan nyaman menggunakan platform yang berjalan stabil, cepat, serta memiliki fitur-fitur yang intuitif dan terbarukan. Teknologi dapat meningkatkan kualitas produk yang relevan bagi kebutuhan pengguna. Hal ini berkontribusi dalam loyalitas dan kepuasan pengguna terhadap aplikasi layanan bank digital SeaBank. Nasabah atau pengguna cenderung mengadopsi sikap positif tentang penggunaan teknologi ketika mereka menganggapnya berguna.

Dalam beberapa tahun terakhir, bank digital menjadi tren yang berkembang pesat dikalangan generasi muda. Hal ini dikarenakan generasi muda cenderung mudah menerima informasi teknologi baru dibandingkan generasi sebelumnya. Namun, penting untuk memahami lebih lanjut bagaimana bank digital memengaruhi perilaku dan minat generasi muda terhadap keputusan menggunakan layanan perbankan.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **"Pengaruh Literasi Keuangan, Kualitas Layanan, Keamanan Aplikasi, dan Dukungan Teknologi Terhadap Keputusan Menggunakan Bank Digital".** Dalam penelitian ini, penulis akan mengidentifikasi pengaruh literasi keuangan, kualitas layanan, keamanan aplikasi, dan dukungan teknologi terhadap keputusan menggunakan bank digital, khususnya studi kasus

pada aplikasi SeaBank. Melalui identifikasi pengaruh keempat variabel tersebut, penelitian ini bertujuan untuk memberikan kontribusi terhadap pengembangan layanan bank digital di Indonesia dengan mengetahui faktor-faktor yang paling signifikan memengaruhi keputusan pengguna. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi pengembangan strategi pemasaran dan operasional bank digital untuk meningkatkan daya saing industri perbankan digital secara keseluruhan. Hasil penelitian ini juga dapat menjadi acuan bagi regulator dalam merumuskan kebijakan yang mendukung pengembangan layanan keuangan berbasis digital.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah literasi keuangan berpengaruh terhadap keputusan dalam menggunakan bank digital?
2. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap keputusan dalam menggunakan bank digital?
3. Apakah keamanan aplikasi berpengaruh terhadap keputusan dalam menggunakan bank digital?
4. Apakah dukungan teknologi berpengaruh terhadap keputusan dalam menggunakan bank digital?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini yang didasarkan pada rumusan masalah diatas adalah sebagai berikut:

1. Untuk menguji pengaruh literasi keuangan terhadap keputusan dalam menggunakan bank digital.
2. Untuk menguji pengaruh kualitas layanan terhadap keputusan dalam menggunakan bank digital.
3. Untuk menguji pengaruh keamanan aplikasi terhadap keputusan dalam menggunakan bank digital.
4. Untuk menguji pengaruh dukungan teknologi terhadap keputusan dalam menggunakan bank digital.

1.4 Manfaat Penelitian

- Manfaat Teoritis

  Manfaat teoritis dalam penelitian ini yaitu mendukung pemahaman mengenai peran literasi keuangan, kualitas layanan, keamanan aplikasi, dan dukungan teknologi dalam menentukan pilihan pengguna terhadap layanan perbankan berbasis digital. Penelitian ini dapat memperkuat teori literasi keuangan dan perilaku konsumen pada teknologi keuangan modern, serta adanya wawasan baru mengenai persepsi keamanan aplikasi dan adopsi teknologi berpengaruh terhadap keputusan pengguna.

- Manfaat Praktis

a. Bagi Penulis

Penelitian ini memberikan kesempatan bagi penulis untuk mengembangkan pemahaman mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan konsumen dalam menggunakan layanan bank digital, khususnya SeaBank.

b. Bagi Masyarakat Umum

Penelitian ini memberikan wawasan yang lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan konsumen dalam menggunakan layanan bank digital. Penelitian ini menjadi referensi untuk pengambilan keputusan menggunakan layanan bank digital SeaBank.

1.5 Sistematika Penelitian

Sistematika penelitian dalam penelitian ini berisi lima bab, dimana pada setiap bab memiliki penjelasan sebagai berikut:

1. BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini menyajikan latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penelitian.

2. BAB II KAJIAN PUSTAKA

Bab ini menyajikan landasan teori yang digunakan seperti penelitan terdahulu, penjelasan variabel penelitian, hipotesis penelitian dan kerangka penelitian.

3. BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menyajikan tentang populasi dan sampel penelitian, metode pengumpulan data, pengukuran variabel penelitian dan metode analisis data.

4. BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan uraian atas hasil analisis data yang berkaitan dengan penelitian dan pengujian hipotesis penelitian.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan tentang kesimpulan, implikasi penelitian, dan keterbatasan penelitian serta saran-saran yang ditujuan untuk penelitian berikutnya.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Technology Acceptance Model (TAM)

Technology Acceptance Model (TAM) adalah sebuah teori yang digunakan untuk menjelaskan faktor-faktor yang berpengaruh pada penerimaan dan pemakaian teknologi oleh individu (Wicaksono, 2022). Model ini pertama kali diperkenalkan oleh Fred Davis pada tahun 1989 untuk menjelaskan faktor-faktor yang memengaruhi individu dalam menerima atau menolak teknologi baru. Perceived usefulness (PU) dan perceived ease of use (PEOU) adalah dua variabel utama yang menarik dalam studi TAM karena keduanya memiliki dampak signifikan terhadap sikap konsumen tentang teknologi dan niat mereka untuk menggunakannya.

Dalam konteks bank digital, TAM menawarkan kerangka kerja yang kuat untuk mengevaluasi bagaimana persepsi pelanggan terhadap kegunaan dan kemudahan penggunaan aplikasi dapat memengaruhi keputusan mereka. TAM juga memberikan panduan yang berguna bagi pengembang aplikasi digital untuk meningkatkan fitur dan fungsionalitas yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Oleh karena itu, teori ini menjadi landasan yang kuat dalam memahami faktor-faktor yang memengaruhi keputusan pengguna untuk menggunakan layanan bank digital.

2.1.2 Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)

Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) dikembangkan oleh Venkatesh et al. pada tahun 2003 untuk menjelaskan faktor-faktor utama yang memengaruhi penerimaan teknologi oleh pengguna. UTAUT bertujuan untuk memahami bagaimana pengguna memutuskan untuk menerima atau menggunakan teknologi baru. UTAUT merupakan teori yang berpegaruh dan banyak diadopsi untuk melakukan penelitian penerimaan pengguna terhadap suatu teknologi informasi.

Manfaat dari UTAUT adalah mengintegrasikan variabel-variabel dari model-model sebelumnya ke dalam satu ide utama yang mewakili masing-masing model sebelumnya. Hubungan antara keuntungan yang dirasakan, kemudahan penggunaan, dan niat untuk mengadopsi sebuah teknologi juga dapat dijelaskan dengan menggunakan model UTAUT (Sugiharto et al., 2021). UTAUT terdiri dari empat konstruk utama yang memengaruhi niat dan perilaku penggunaan teknologi, yaitu performance expectancy (ekspektasi kinerja), effort expectancy (ekspektasi usaha), social influence (pengaruh sosial), dan facilitating conditions (kondisi pendukung).

Dalam konteks layanan bank digital, UTAUT dapat digunakan untuk memahami mengapa pelanggan memilih untuk menggunakan aplikasi perbankan digital. ***Performance Expectancy*** dapat mencakup keyakinan bahwa aplikasi bank digital memberikan efisiensi dan kenyamanan. ***Effort Expectancy*** berhubungan dengan antarmuka pengguna yang sederhana dan mudah dipahami. Selain itu, ***Social Influence*** mungkin relevan dalam mendorong pengguna untuk mengikuti

tren teknologi di lingkungan mereka. ***Facilitating Conditions***, seperti dukungan teknis dari bank atau koneksi internet yang stabil. Keempat komponen ini berperan penting dalam mengetahui bagaimana pengguna mengambil keputusan untuk menggunakan aplikasi perbankan digital.

2.1.3 Teori Perilaku Konsumen

Perilaku konsumen merupakan penelitian yang mempelajari bagaimana individu, kelompok, atau organisasi memilih, membeli, menggunakan, dan membuang barang, jasa, ide, atau pengalaman untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan mereka. Perilaku konsumen melibatkan proses pengambilan keputusan serta faktor internal dan eksternal yang memengaruhi keputusan tersebut. Teori ini penting untuk memahami apa yang mendorong konsumen dalam memilih produk atau layanan tertentu, termasuk dalam konteks perbankan digital atau teknologi baru. Dalam penelitian ini, bank digital SeaBank, sebagai penyedia layanan keuangan, perlu untuk mempelajari perilaku pengguna yang menggunakan layanan mereka. Hal ini dikarena sebagai orang yang terlibat dalam transaksi perbankan, pengguna layanan digital pasti memiliki pertimbangan tersendiri dalam memilih aplikasi yang akan mereka gunakan sebagai pengelola keuangan atau dana yang mereka miliki. Dilansir dari penelitian sebelumnya Nugraha et al. (2021), menurut Kotler dan Keller tahun 2016, terdapat faktor-faktor yang memengaruhi perilaku pembelian konsumen, yaitu faktor budaya, faktor sosial, dan faktor pribadi.

2.1.4 Bank Digital

Bank digital merupakan inovasi dalam industri perbankan yang menawarkan layanan keuangan secara penuh melalui platform digital. Bank digital dirancang untuk memberikan kemudahan dan efisiensi bagi nasabah dalam mengakses layanan perbankan, seperti pembukaan rekening, transfer dana, pembayaran tagihan, investasi, hingga pengajuan pinjaman. Dengan teknologi sebagai inti operasionalnya, bank digital menghadirkan fitur-fitur inovatif yang mendukung pengalaman pengguna yang lebih personal, aksesibilitas, dan biaya operasional yang lebih rendah.

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) secara resmi mengatur layanan bank digital melalui POJK No. 21/2023 tentang Layanan Digital oleh Bank Umum, yang menggantikan aturan sebelumnya POJK No. 12/2018. Regulasi ini bertujuan untuk memastikan bahwa transformasi digital dilakukan dengan prinsip kehati-hatian, perlindungan konsumen, serta keamanan sistem informasi. Berdasarkan penilaian tingkat digitalisasi yang diatur dalam SEOJK No. 24/2023, bank umum harus mengukur kematangan digitalnya melalui dimensi tata kelola teknologi, keamanan siber, perlindungan data, dan kapabilitas layanan digitalnya. Menurut Wijaya et al. (2025), SeaBank termasuk dalam kategori *fully digital bank* yang tunduk pada regulasi perbankan umum dan tetap berada dalam pengawasan OJK dan Lembaga Penjamin Simpanan (LPS). Dalam operasionalnya, SeaBank mengimplementasikan prinsip-prinsip yang tertuang dalam POJK 21/2023, termasuk pengamanan data, verifikasi digital, serta layanan pengaduan nasabah berbasis digital.

Salah satu kelebihan utama adalah aksesibilitas yang tinggi. Melalui aplikasi digital, nasabah dapat menikmati layanan perbankan seperti pembukaan rekening, transfer dana, hingga pembayaran tagihan secara fleksibel tanpa batasan waktu dan tempat. Rahmawati dan Prasetyo (2022) menyatakan bahwa kemudahan akses menjadi faktor utama yang mendorong preferensi generasi milenial terhadap layanan bank digital. Selain itu, efisiensi operasional juga menjadi keunggulan signifikan. Bank digital tidak membutuhkan banyak infrastruktur fisik seperti kantor cabang, sehingga dapat menekan biaya operasional dan memberikan nilai tambah berupa biaya layanan yang lebih rendah dan bunga tabungan yang lebih kompetitif (Setiawan & Suryani, 2021). Bank digital memberikan kemudahan signifikan bagi nasabah karena seluruh layanan perbankan dapat diakses langsung melalui aplikasi tanpa harus datang ke kantor cabang. Bank digital tidak memiliki gedung kantor cabang sebagai tempat pelayanan nasabah secara tatap muka. Sebagai gantinya, semua interaksi dilakukan secara daring melalui aplikasi yang didukung teknologi digital seperti verifikasi biometrik, hingga fitur keamanan ganda seperti OTP dan *fingerprint.* Berbagai penelitian telah menunjukkan bahwa meskipun bank digital masih menghadapi tantangan dalam profitabilitas dan kepercayaan nasabah, potensi pertumbuhannya sangat besar.

Namun demikian, di balik berbagai kemudahan tersebut, bank digital juga menghadapi beberapa kekurangan. Salah satu tantangan utama adalah risiko keamanan siber. Penggunaan teknologi yang terhubung dengan jaringan internet membuka peluang bagi terjadinya pencurian data, peretasan akun, dan berbagai serangan digital lainnya. Sari dan Nugroho (2021) mengungkapkan bahwa risiko

keamanan menjadi salah satu alasan sebagian masyarakat masih ragu menggunakan layanan bank digital, terutama karena belum memahami sistem proteksi data pribadi. Selain itu, ketergantungan terhadap teknologi dan koneksi internet juga menjadi kelemahan. Gangguan jaringan atau error sistem dapat menghambat akses pengguna terhadap layanan penting. Selain itu, rendahnya literasi keuangan digital pada sebagian kalangan masyarakat, khususnya kelompok usia lanjut dan masyarakat di daerah terpencil, menghambat pemerataan pemanfaatan bank digital.

Bank digital merupakan lembaga keuangan yang menjalankan seluruh layanannya secara elektronik tanpa memerlukan kehadiran fisik nasabah di kantor cabang. Mekanisme kerja bank digital dimulai dari proses registrasi dan pembukaan rekening secara online, yang biasanya dilakukan melalui aplikasi mobile banking atau situs web resmi. Nasabah cukup mengisi data diri, mengunggah identitas seperti e-KTP, dan melakukan verifikasi melalui teknologi e-KYC (*electronic Know Your Customer*) berbasis biometrik atau video call (Hutabarat et al., 2024). Setelah akun terverifikasi, seluruh aktivitas perbankan seperti menyimpan dana, transfer, pembayaran tagihan, pembelian produk keuangan, hingga investasi dapat dilakukan melalui aplikasi. Sistem bank digital terhubung dengan infrastruktur teknologi informasi yang aman dan terintegrasi, menggunakan *cloud computing*, *Application Programming Interface* (API), serta enkripsi data untuk menjaga keamanan transaksi (Mantik, 2022). Bank digital juga memanfaatkan big data dan kecerdasan buatan (AI) untuk menganalisis perilaku nasabah, memberikan rekomendasi finansial, dan mendeteksi potensi penipuan. Selain itu, pelayanan nasabah dilakukan secara *real-time* melalui chatbot, live chat, atau call center digital.

2.1.5 Sejarah SeaBank

SeaBank adalah aplikasi perbankan digital yang memungkinkan nasabah atau pengguna untuk melakukan berbagai aktivitas finansial, seperti menabung, bertransaksi, dan menerima saldo dari rekening lain. SeaBank merupakan produk dari PT Bank Seabank Indonesia yang terdaftar dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK). SeaBank sebelumnya dikenal sebagai PT Bank Kesejahteraan Ekonomi (BKE) yang didirikan pada tahun 1992. Pada tahun 2021, BKE resmi berubah nama menjadi PT Bank Seabank Indonesia. SeaBank merupakan lembaga keuangan digital milik Sea Limited/Sea Group, perusahaan induk dari situs *e-commerce* Shopee dan penerbit game online Garena (Jesslyn et al., 2023). Rekening tabungan merupakan produk perdana SeaBank yang memungkinkan pengguna mengelola aktivitas finansial harian dengan lebih mudah dan menawarkan tabungan dalam satu rekening dengan bunga yang tinggi. Berdasarkan data yang dilansir dari Tempo.co (2024), direktur utama SeaBank mengatakan jumlah pengguna SeaBank mencapai 15,5 juta per Oktober 2024. Seiring dengan semakin banyaknya masyarakat Indonesia yang beralih ke layanan perbankan digital untuk kebutuhan sehari-hari, keberadaan SeaBank juga sejalan dengan tren ini. SeaBank ingin memimpin pasar perbankan digital di Indonesia dengan menyediakan pengalaman perbankan yang cepat, mudah beradaptasi, dan mudah diakses.

2.1.6 Literasi Keuangan

Literasi keuangan merupakan kemampuan seseorang dalam memilih produk finansial, menyampaikan permasalah terkait keuangan, menyusun perencanaan keuangan, serta mampu membuat keputusan keuangan dan ekonomi (Gunawan,

2022). Menurut Otoritas Jasa Keuangan (OJK), literasi keuangan dapat dikelompokkan ke dalam empat aspek utama, yaitu pengetahuan keuangan, keterampilan keuangan, keyakinan terhadap keuangan, dan sikap terhadap keuangan. Literasi keuangan yang baik meningkatkan kepercayaan dan pengambilan keputusan yang tepat dalam memilih layanan keuangan berbasis digital. Seiring meningkatnya kompleksitas layanan keuangan, terutama yang berbasis digital, literasi keuangan menjadi kompetensi penting bagi individu dalam menghindari kesalahan finansial dan mengelola keuangan secara sehat (Nainggolan et al., 2022).

Secara umum, literasi keuangan dapat diukur melalui tiga komponen utama: pengetahuan keuangan (*financial knowledge*), sikap keuangan (*financial attitude*), dan perilaku keuangan (*financial behavior*). Studi oleh Wasita et al. (2022) menunjukkan bahwa ketiga komponen ini saling memengaruhi dan membentuk perilaku keuangan yang sehat pada kalangan mahasiswa dan generasi muda. Literasi keuangan menurut Ramaza (2023) didefinisikan sebagai tingkat pengetahuan (*knowledge*), keterampilan (*skill*), yang mempengaruhi sikap (*attitude*) dan perilaku (*behavior*) untuk meningkatkan kualitas pengambilan keputusan dan pengelolaan keuangan dalam rangka mencapai kesejahteraan masyarakat luas. Hal ini menjadi indikator literasi keuangan untuk memutuskan pengambilan keputusan memilih bank digital.

2.1.7 Kualitas Layanan

Kualitas layanan adalah faktor penting yang mempengaruhi kepuasan dan keputusan pengguna. Keputusan nasabah untuk menggunakan layanan perbankan

digital sangat dipengaruhi oleh layanan yang berkualitas tinggi, seperti penyelesaian keluhan nasabah yang cepat dan antarmuka aplikasi yang intuitif. Aplikasi dengan kemampuan layanan yang memudahkan transaksi sehari-hari lebih disukai oleh pengguna (Prasetyo et al., 2021).

Menurut Tjiptono (2020) kualitas layanan adalah tingkat keunggulan layanan yang dirasakan pelanggan sebagai hasil dari perbandingan antara harapan dan kinerja aktual perusahaan dalam memberikan layanan. Dalam era digital, kualitas layanan juga mencakup aspek kemudahan akses, kecepatan respon, serta keandalan teknologi. Dalam hal layanan perbankan digital, kepuasan pelanggan memengaruhi apakah konsumen memilih untuk tetap menggunakan aplikasi tersebut atau beralih ke aplikasi lain. Kecepatan dan ketergantungan teknologi menjadi penanda yang signifikan, selain elemen-elemen yang lebih konvensional seperti keramahan dan kepercayaan. Untuk memenuhi permintaan konsumen akan layanan yang nyaman, aman, dan sesuai dengan kebutuhan mereka, bank digital seperti SeaBank harus terus berinovasi.

Adapun indikator kualitas layanan menurut Tjiptono (2012) dalam (Derdameza, 2023) antara lain :

1. Keandalan

   Keandalan yaitu kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara tepat waktu, akurat, dan memuaskan, artinya karyawan memberikan layanan yang memenuhi harapan pelanggan.

2. Daya Tanggap

   Daya tanggap yaitu keinginan karyawan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang tanggap, sehingga dapat memotivasi karyawan untuk memecahkan masalah pelanggan saat menggunakan layanan.

3. Jaminan

   Jaminan meliputi pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan kehandalan personil tanpa kerusakan, resiko atau keraguan. Dalam kaitannya dengan pengetahuan yang baik dari karyawan dalam menangani pertanyaan atau keluhan pelanggan.

4. Empati

   Pertimbangan termasuk kemudahan membangun hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan pemahaman kebutuhan pelanggan yang baik, yaitu dalam mempekerjakan pelanggan dengan penuh rasa peduli.

5. Bukti Fisik

   Tampilan fisik meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan saran komunikasi.

2.1.8 Keamanan Aplikasi

Keamanan aplikasi adalah perlindungan sistem dari ancaman atau risiko yang dapat membahayakan data atau informasi yang tersimpan di aplikasi bank digital (Azizah et al., 2024). Ancaman siber dan kekhawatiran tentang privasi data menjadi perhatian utama bagi pengguna aplikasi perbankan digital. Keamanan aplikasi merujuk pada upaya untuk melindungi data dan informasi pengguna dari

ancaman eksternal seperti peretasan, pencurian data, dan penyalahgunaan informasi. Bank digital dituntut untuk menyediakan sistem keamanan berlapis, termasuk teknologi enkripsi data, autentikasi multifaktor, deteksi aktivitas mencurigakan secara real time, dan sertifikasi keamanan digital. Menurut Nugroho et al. (2023), persepsi pengguna terhadap tingkat keamanan aplikasi sangat memengaruhi niat mereka untuk terus menggunakan layanan tersebut.

Dalam studi yang dilakukan oleh Sari dan Santoso (2021), ditemukan bahwa pengguna cenderung setia menggunakan aplikasi keuangan yang mereka anggap aman dan terpercaya. Keamanan menjadi faktor kunci yang membentuk kepercayaan pengguna, terutama dalam melakukan transaksi rutin seperti transfer dana, pembayaran tagihan, dan penyimpanan dana. Kepercayaan ini dibangun tidak hanya melalui perlindungan teknis, tetapi juga melalui transparansi informasi serta edukasi kepada pengguna mengenai cara menggunakan aplikasi secara aman.Kepercayaan terhadap keamanan data pribadi dan finansial adalah salah satu faktor utama yang memengaruhi keputusan konsumen menggunakan layanan digital. Keamanan aplikasi penting untuk menjaga kepercayaan pengguna dalam dunia perbankan digital, seperti yang dilakukan oleh SeaBank. Pengguna harus memiliki kepastian bahwa informasi mereka aman dari pencurian identitas dan ancaman dunia maya.

Indikator keamanan menurut Manurung dan Wijaya (2020) terdapat dua, yaitu sebagai berikut:

1. Jaminan Keamanan

Keamanan merupakan faktor terpenting dalam pengoperasian sistem informasi. Pengamanan bertujuan untuk mencegah ancaman terhadap sistem informasi dan komunikasi, khususnya transaksi online, sehingga sistem keamanan dapat terjaga dan kenyamanan konsumen tetap terjaga. Jaminan keamanan sangat penting dalam mengurangi kekhawatiran nasabah tentang penyalahgunaan data pribadi dan data transaksi yang mudah rusak.

2. Kerahasiaan Data

Kerahasiaan data merupakan salah satu hal yang sangat penting, data yang jatuh ke tangan pihak lain dapat merugikan pemilik data. Oleh karena itu, kerahasiaan data pelanggan harus dijaga. Prinsip kerahasiaan pada lembaga keuangan merupakan prinsip yang sangat penting dan harus terjamin kerahasiaannya oleh pihak yang tidak berkepentingan.

2.1.9 Dukungan Teknologi

Dukungan teknologi merujuk pada berbagai infrastruktur, sistem, dan layanan yang disediakan oleh penyedia teknologi untuk membantu pengguna dalam mengakses dan memanfaatkan produk atau layanan digital. Dukungan teknologi yang baik sangat penting dalam mendorong adopsi dan penggunaan layanan perbankan digital. Penyedia layanan dapat meningkatkan pengalaman pengguna, menumbuhkan kepercayaan, dan mempromosikan penggunaan layanan perbankan digital dengan menawarkan infrastruktur yang kuat, dukungan pelanggan yang cepat, dan langkah-langkah keamanan yang efisien. Penelitian oleh Yadav (2024)

menunjukkan bahwa ketika sebuah aplikasi memiliki teknologi yang aman, mudah digunakan, dan memenuhi kebutuhan mereka, orang akan lebih cenderung menggunakan layanan perbankan digital. Selain itu menurut penelitian oleh Nurcahyo dan Fitriani (2022) menunjukkan bahwa pengguna akan lebih percaya menggunakan layanan keuangan yang didukung sistem teknologi yang andal.

Dukungan teknologi dalam konteks layanan digital, khususnya untuk aplikasi perbankan seperti SeaBank, mengacu pada berbagai komponen yang memungkinkan sistem dan aplikasi berfungsi dengan baik, aman, dan tersedia bagi pengguna kapan saja dan dari lokasi mana saja. Meskipun perkembangan teknologi dan inovasi dalam perbankan digital telah memberikan banyak manfaat, masih terdapat beberapa permasalahan yang perlu diatasi (Judijanto et al., 2024). Keandalan sistem, transaksi yang lancar, dan pengalaman pengguna yang terbaik harus didukung oleh teknologi. Dukungan teknologi yang baik tidak hanya memfasilitasi pengalaman pengguna yang lancar dan aman, tetapi juga berperan penting dalam meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap aplikasi digital.

TAM memiliki beberapa indikator yang mempengaruhi keputusan penggunaan diantaranya adalah persepsi kemudahan (*perceived ease of use*), persepsi kebermanfaatan (*perceived usefulness*), sikap pengguna terhadap penerimaan teknologi (*Acceptance of IT).*

2.1.10 Keputusan Menggunakan Bank Digital

Pengambilan keputusan merupakan aktivitas seseorang secara langsung untuk mendapatkan dan mempergunakan barang/jasa yang digunakan guna

memuaskan kebutuhan dan keinginan seseorang menurut Kotler dan Amstrong (2017) dalam (Brama Kumbara, 2021). Menurut Asja et al. (2021) perbankan digital mengacu pada berbagai layanan yang terkait dengan lembaga keuangan dan perbankan *online*. Proses di mana orang atau konsumen memutuskan untuk menggunakan layanan perbankan online melalui platform atau aplikasi digital daripada layanan perbankan tradisional secara langsung dikenal sebagai "keputusan bank digital". Faktor – faktor yang mempengaruhi keputusan menggunakan bank digital, seperti kemudahan penggunaan, keamanan, inovasi fitur, efisiensi waktu dan biaya, literasi keuangan, dukungan teknologi dan infrastruktur. Penyedia layanan keuangan harus memahami elemen-elemen yang memengaruhi pilihan konsumen untuk menggunakan bank digital. Bank digital dapat terus berinovasi dengan menawarkan layanan yang relevan dan meningkatkan pengalaman dengan memahami keinginan dan preferensi konsumen. Menurut Ayuningrum & Sadiyah (2022) tiga indikator yang dapat digunakan untuk mendorong minat yaitu, dorongan dalam diri individu, motif sosial dan faktor emosional.

2.2 Telaah Kajian Terdahulu

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Peneliti dan Tahun	Judul Penelitian	Temuan Kajian
1.	Fatimah dan Fathihani (2023)	Pengaruh Literasi Keuangan, Gaya Hidup, dan *Locus of Control* Terhadap Perilaku Keuangan Generasi Z pada *Cashless Society*	Hasil analisis data dan pembahasan, ditarik kesimpulan bahwa terdapat hubungan positif serta signifikan antara literasi keuangan dan gaya hidup

No	Peneliti dan Tahun	Judul Penelitian	Temuan Kajian
			dengan perilaku keuangan generasi Z
2.	Wiyono, M., Putri, W., Handayani, S., Hidayat, W., Ibrahim, Z. (2024)	Pengaruh Pelayanan dan Kemudahan Bertransaksi Menggunakan Bank Digital (Seabank) terhadap Minat Menabung Mahasiswa Jurusan PBS	Pelayanan dan kemudahan dalam minat menabung mahasiswa menggunakan bank digital sangat sangat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasa mahasiswa. Peningkatan pelayanan bank digital dan kemudahan bertransaksi dapat meningkatkan minat mahasiswa untuk menabung di bank digital
3.	Maulidya dan Afifah (2021)	Perbankan Dalam Era Baru Digital : Menuju Bank 4.0	Perkembangan teknologi berbanding lurus dengan keinginan manusia sendiri untuk mendapatkan kemudahan seiring pesatnya pertumbuhan era *digital banking*
4.	Ulfah, N., Nurhaliza, A., Maharani, A., Ibrahim, Z., Hidayat, W., Fitri. (2024)	Analisis Literasi Keuangan dan Minat Penggunaan Dompet Digital DANA pada Mahasiswa	Penelitian ini memberikan gambaran bahwa literasi keuangan dan adopsi teknologi dompet digital di kalangan mahasiswa berada pada tingkat yang baik, dengan faktor-faktor kemudahan, kepraktisan, dan promosi menjadi pendorong utama

No	Peneliti dan Tahun	Judul Penelitian	Temuan Kajian
5.	Sari dan Fazizah (2024)	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Konsumen dalam Penggunaan Layanan Bank Digital SeaBank (Studi Kasus Pada Generasi Z Pengguna Aplikasi Shopee)	Fitur layanan merupakan faktor determinan yang mendorong seseorang untuk menggunakan layanan bank digital SeaBank karena semakin banyak fitur yang ditawarkan aplikasi bank digital SeaBank semakin menarik perhatian para generasi Z untuk menggunakannya
6.	Oestary, E., Chairunnisa, L., Arieanto, S., Amalina, S. (2024)	The Impact of Trust and Perceived Value On Customer Satisfaction In The SeaBank Digital Banking Application: A Study of Students From The Faculty of Economics and Business UNJ	Penelitian ini menunjukkan bahwa faktor trust (kepercayaan) dan perceived value (nilai yang dirasakan) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (customer satisfaction) dalam penggunaan aplikasi perbankan digital SeaBank, khususnya di kalangan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNJ
7.	Puspadewi, A., Fadila, C., Hanifah, M., Hasanah, N. (2025)	Pengaruh Literasi Keuangan dan Fitur Teknologi Finansial terhadap Keputusan Penggunaan Bank Digital Seabank	Secara keseluruhan, literasi keuangan dan fitur teknologi finansial mempengaruhi keputusan untuk menggunakan bank digital

No	Peneliti dan Tahun	Judul Penelitian	Temuan Kajian
8.	Manurung dan Wijaya (2020)	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Keamanan Aplikasi Ebranch BCA dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah dengan Citra Perusahaan Sebagai Variabel Moderating pada PT Bank Central Asia Tbk., KCU Tanjung Priok	Hasil dari penelitian ini, pertama kualitas pelayanan, keamanan aplikasi, kepuasan nasabah, dan citra perusahaan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah, yang artinya berdasarkan hal tersebut hipotesis dalam penelitian ini diterima
9.	Refalda Ayu Derdameza (2023)	Pengaruh Kemudahan Penggunaan dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna Dompet Digital OVO (Studi Kasus Masyarakat Solo Raya)	Kemudahan penggunaan dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dompet digital OVO
10.	Permana, K., Eprianto, I., Fauzi, A., Minarny, T., Widyarora, S., Fajriansyah, D. (2024)	Pengaruh Keamanan Data Pribadi Terhadap Kepercayaan Pengguna di Era Tranformasi Digital: Studi Kasus pada Aplikasi *Mobile Banking*	Tingkat kepercayaan pengguna terhadap aplikasi mobile banking dipengaruhi secara signifikan oleh perlindungan privasi. Hal ini menunjukkan bahwa keamanan aplikasi bepengaruh signifikan terhadap kepercayaan pengguna aplikasi mobil banking

2.3 Hipotesis Penelitian

Dilihat dari kajian teori dan kerangka penelitian yang sudah dipaparkan oleh peneliti, maka hipotesis dalam penelitian ini meliputi:

2.3.1 Pengaruh Literasi Keuangan terhadap Keputusan Menggunakan Bank Digital

Literasi keuangan merupakan kemampuan seseorang dalam memilih produk finansial, menyampaikan permasalah terkait keuangan, menyusun perencanaan keuangan, serta mampu membuat keputusan keuangan dan ekonomi (Gunawan, 2022). Penelitian oleh Andreou dan Anyfantaki (2019) menunjukkan bahwa individu merasa lebih nyaman menggunakan teknologi untuk mengambil keputusan keuangan, mereka yang memiliki literasi keuangan yang kuat lebih cenderung menggunakan layanan perbankan digital. Penelitian tambahan menunjukkan bahwa literasi keuangan meningkatkan tingkat kenyamanan pengguna dalam menggunakan aplikasi perbankan digital dan meningkatkan kemampuan mereka untuk mengendalikan risiko dalam transaksi digital (Tabassum & Ali, 2024). Hal ini juga mencakup inisiatif untuk meningkatkan kesejahteraan seseorang dengan mengubah perilaku dan sikap keuangannya (Safryani et al., 2020). Berdasarkan penelitian sebelumnya oleh Puspadewi et al. (2025) dikatakan bahwa literasi keuangan dinilai memberikan pengaruh positif signifikan terhadap keputusan penggunaan bank digital SeaBank. Hal ini yang artinya pengaruh literasi keuangan yang baik diharapkan dapat memengaruhi keputusan individu dalam menggunakan bank digital SeaBank sebagai sarana teknologi dalam transaksi digital.

H1 : Literasi Keuangan berpegaruh Positif terhadap Keputusan Menggunakan Bank Digital

2.3.2 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Keputusan Menggunakan Bank Digital

Pengalaman pengguna aplikasi perbankan digital, termasuk fitur-fitur seperti daya tanggap terhadap keluhan nasabah, kecepatan transaksi, dan kesederhanaan navigasi, merupakan komponen kualitas layanan. Kualitas layanan digital yang tinggi, termasuk layanan nasabah yang cepat dan efisien merupakan pendorong utama adopsi perbankan digital. Menurut penelitian juga menunjukkan bahwa kualitas layanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan nasabah dan menumbuhkan loyalitas. Penelitian oleh Yuneline dan Rosanti (2023) menunjukkan bahwa kepercayaan konsumen terhadap aplikasi menentukan apakah mereka memutuskan untuk tetap menggunakan layanan keuangan digital atau tidak yang secara signifikan dipengaruhi oleh kualitas pengalaman pengguna saat menggunakan layanan tersebut. Kebahagiaan pelanggan adalah tujuan perusahaan dalam hal upaya pemasaran karena kualitas produk dan kesenangan pelanggan sangat erat kaitannya, maka produk membutuhkan perhatian ekstra dari bisnis (Hilmawan & Yanti, 2023). Menurut penelitian dari Lesmana dan Ashfath (2022) sebuah layanan keuangan harus memberikan kemudahan dalam penggunaannya melalui fitur-fitur yang tersedia pada aplikasi tersebut. Kualitas layanan digital menjadi landasan untuk menarik nasabah baru, meningkatkan loyalitas pelanggan, dan mencapai keunggulan kompetitif yang berkelanjutan dalam lingkup keuangan (Arora & Banerji, 2024). Dengan demikian, kualitas layanan

yang baik dan memadai dapat memengaruhi keputusan individu dalam menggunakan layanan bank digital SeaBank dalam adopsi perbankan digital.

H2 : Kualitas Layanan berpegaruh Positif terhadap Keputusan Menggunakan Bank Digital

2.3.3 Pengaruh Keamanan Aplikasi terhadap Keputusan Menggunakan Bank Digital

Keamanan aplikasi adalah salah satu faktor utama yang dipertimbangkan konsumen dalam memilih layanan perbankan digital. Keputusan pengguna untuk menggunakan layanan keuangan digital secara langsung dipengaruhi oleh tingkat kepercayaan mereka terhadap persepsi keamanan (Golden & Cordie, 2022). Salah satu hambatan terbesar dalam adopsi bank digital adalah ketidakpercayaan masyarakat terhadap keamanan data. Keamanan mencakup perlindungan terhadap data pribadi dan keuangan pengguna dari ancaman seperti pencurian data dan penipuan digital. Secara teknis, *Sense of Security* menjamin integritas, kerahasiaan, otentikasi serta tidak adanya pencatatan transaksi (Wardani & Fahlefi, 2022). Keamanan terdiri dari dua indikator yaitu jaminan keamanan dan kerahasiaan data (Manurung & Wijaya, 2020). Menurut Permana et al. (2024) dikatakan bahwa menghadapi risiko keamanan, penyedia aplikasi *mobile banking* perlu mengembangkan berbagai strategi, termasuk teknologi enkripsi, autentikasi dua faktor, dan kebijakan pengelolaan data yang ketat. Dalam hal ini, pengembang aplikasi perlu memastikan bahwa aplikasi mereka dapat melindungi diri dari ancaman aplikasi dan jaringan dengan memanfaatkan kedua jenis teknologi

tersebut. Dengan demikian, aplikasi dapat menjaga keamanan pengguna dan melindungi informasi pengguna dari akses yang tidak diinginkan.

H3 : Keamanan Aplikasi berpegaruh Positif terhadap Keputusan Menggunakan Bank Digital

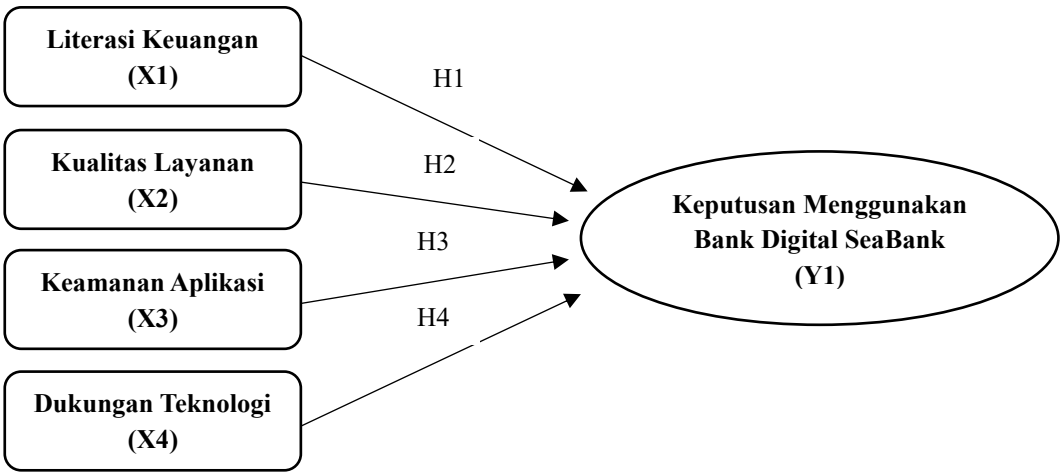
2.3.4 Pengaruh Dukungan Teknologi terhadap Keputusan Menggunakan Bank Digital

Gagasan tentang dukungan teknologi sangat penting untuk pembuatan dan pengoperasian aplikasi. Kapasitas aplikasi untuk memanfaatkan teknologi saat ini untuk meningkatkan pengalaman pengguna, keamanan, dan kinerja dikenal sebagai dukungan teknologi. Penelitian oleh Yadav (2024) menunjukkan bahwa ketika sebuah aplikasi memiliki teknologi yang aman, mudah digunakan, dan memenuhi kebutuhan mereka, orang akan lebih cenderung menggunakan layanan perbankan digital. Berdasarkan penelitian sebelumnya oleh Mahfuzh (2024) di era perbankan digital saat ini, aplikasi bank digital dapat digunakan sebagai rekening dana klien yang terhubung dengan aplikasi investasi dan berinteraksi dengan ekosistem keuangan lainnya seperti *e-money* dan *e-commerce*. Memanfaatkan alat pengembangan aplikasi untuk membantu pengembang dalam meningkatkan keamanan dan kinerja aplikasi mereka adalah salah satu cara dukungan teknologi yang dapat diberikan. Kerja sama antara perbankan dan teknologi finansial yang memfasilitasi kebutuhan manusia untuk melakukan transaksi keuangan dengan menggunakan teknologi, termasuk pinjaman, pembelian, pembayaran, dan transaksi lainnya merupakan dukungan teknologi (Putri, 2022). Meskipun perkembangan teknologi dan inovasi dalam perbankan digital telah memberikan

banyak manfaat, masih terdapat beberapa permasalahan yang perlu diatasi (Judijanto et al., 2024). Dengan dukungan teknologi yang memadai, kebutuhan pengguna akan terpenuhi dengan fokus pada layanan keuangan serta memberikan akses ke pengguna secara mudah dan efisien.

H4 : Dukungan Teknologi berpegaruh Positif terhadap Keputusan Menggunakan Bank Digital

2.4 Kerangka Pemikiran



Gambar 2. 1 Kerangka Penelitian

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian analisis data bersifat kuantitatif serta bertujuan untuk menguji hipotesis yang ada. Penelitian ini berfokus pada hubungan sebab akibat antara variabel independen dan variabel dependen untuk mengetahui sejauh mana setiap variabel independen memengaruhi keputusan menggunakan bank digital.

3.2 Populasi dan Sampel

Sampel dari penelitian ini adalah pengguna SeaBank di Indonesia dengan penelitian difokuskan pada kelompok demografis dan geografis tertentu yang relevan dengan tujuan studi. Sampel yang difokuskan pada pengguna SeaBank di seluruh Indonesia dengan rentang usia 25-44 tahun dengan memberikan data yang lebih relevan untuk menganalisis pola penggunaan layanan digital banking pada kelompok demografis yang paling aktif dan strategis.

Responden dengan rentang usia 25–44 tahun dipilih karena kelompok usia ini tergolong dalam kategori usia produktif yang umumnya telah memiliki penghasilan tetap dan aktif dalam aktivitas ekonomi, termasuk penggunaan layanan perbankan digital. Mereka cenderung lebih terbuka terhadap teknologi, memiliki tingkat literasi digital yang lebih tinggi, dan menjadi target utama bagi layanan

keuangan digital seperti SeaBank. Menurut berita yang dilansir oleh Kompas.com (2025) dan Kontan.co.id (2025), riset terbaru dari Ipsos mengungkap bahwa mayoritas pengguna aktif bank digital tercatat ada lebih dari 50% responden yang berasal dari kelompok usia 25-44 tahun, dengan SeaBank menjadi pilihan utama mereka. Hasil studi menunjukan, bank digital di Indonesia lebih disukai kalangan anak muda khususnya generasi z dan milenial. Hal ini juga didukung oleh penilaian masyarakat terkait bank digital yang memberikan kemudahan dan keamanan dalam melakukan transaksi keuangan, di mana SeaBank kembali unggul dibandingkan dengan bank digital lainnya. Tak hanya untuk transaksi pribadi, bank digital kini juga banyak dimanfaatkan untuk kebutuhan bisnis, khususnya usaha mikro dan menengah. Dalam kategori ini, SeaBank menempati posisi teratas dengan 47 persen responden menggunakannya untuk keperluan bisnis.

Objek penelitian ini ditujukan kepada pengguna aplikasi bank digital SeaBank yang ada di seluruh provinsi di Indonesia dengan rentang umur antara 25 tahun sampai 44 tahun.

3.3 Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner melalui *google form* dengan menyusun serangkaian pertanyaan yang relevan dengan variabel penelitian. Teknik ini bertujuan untuk mengumpulkan data primer langsung dari responden yang sesuai dengan kriteria penelitian. Setiap variabel dalam penelitian (literasi keuangan, kualitas layanan, keamanan aplikasi, dukungan teknologi, dan keputusan menggunakan bank digital dijabarkan menjadi indikator yang terukur. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang dirancang dengan skala

Likert (misalnya: 1 = sangat tidak setuju, 5 = sangat setuju) untuk memudahkan analisis data. Responden dipilih berdasarkan kriteria penelitian yang telah ditentukan berdasarkan sampel penelitian.

Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan metode *purposive sampling*, di mana responden dipilih berdasarkan kriteria sebagai berikut:

- Pengguna aktif layanan SeaBank atau pernah menggunakan aplikasi SeaBank
- Berusia 25 – 44 tahun
- Memiliki pengetahuan tentang layanan bank digital

Untuk menentukan jumlah responden dari populasi yang bersumber dari Tempo.co (2023) sebesar 15,5 juta pengguna aplikasi Seabank, dapat menggunakan rumus Slovin dengan toleransi 10%. Berdasarkan rumus slovin, berikut perhitungannya:

$$n = \frac{N}{1 + N\ .\ e^2}$$

Keterangan:

- n = jumlah responden yang diperlukan
- N = total populasi
- e = margin of error yang diinginkan (0,1 atau 10%)

Sehingga jumlah sampel dapat dihitung sebagai berikut:

$$n = \frac{15.500.000}{1 + 15.500.000\ x\ (0{,}1)^2}$$

$$n = \frac{15.500.000}{1 + 15.500.000\ x\ 0{,}01}$$

$$n = \frac{15.500.000}{1 + 155.000}$$

$$n = \frac{15.500.000}{155.001}$$

$$n = 99{,}99$$

Berdasarkan perhitungan diatas, didapatkan jumlah sampel minimal dalam penelitian ini sebanyak 99,99 responden. Untuk mendapatkan hasil penelitian yang lebih akurat, peneliti menambah jumlah sampel minimal menjadi 100 responden. Hasil pengumpulan data diperoleh sebanyak 135 responden. Semua memenuhi kriteria sampel sehingga bisa diolah lebih lanjut.

3.4 Jenis dan Teknik Pengumpulan Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer adalah data yang diperoleh langsung oleh peneliti dari sumber pertama melalui kuesioner, wawancara, dan observasi (Sugiyono, 2021).

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kuesioner atau angket. Menurut Sugiyono (2021) kuesioner merupakan teknik pengumpulan data dimana peneliti memberikan serangkaian pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab. Penyebaran kuesioner dalam penelitian ini menggunakan *google form* kepada para pengguna aplikasi bank digital SeaBank di seluruh Indonesia. Berikut skala likert yang peneliti gunakan dalam penelitian ini:

Tabel 3. 1 Alat Ukur Penelitian

Pernyataan Skor	Skor
Sangat Tidak Setuju (STS)	1
Tidak Setuju (TS)	2
Netral (N)	3
Setuju (S)	4
Sangat Setuju (SS)	5

3.5 Definisi dan Pengukuran Variabel

Menurut Nasution (2017), variabel berasal dari perumusan konsep yang selanjutnya diubah menjadi bentuk empiris agar dapat diteliti secara sistematis. Definisi operasional variabel sangat krusial dalam penelitian karena menjembatani konsep teoretis ke bentuk terukur dalam lapangan. Definisi operasional menjelaskan bagaimana suatu variabel diukur, misalnya melalui indikator, alat ukur, dan skala nilai (Sugiyono, 2021). Setiap variabel dalam penelitian (literasi keuangan, kualitas layanan, keamanan aplikasi, dukungan teknologi, dan keputusan menggunakan bank digital) dijabarkan menjadi indikator yang terukur.

3.5.1 Variabel Dependen (Y)

Menurut Sugiyono (2021), Variabel Dependen sebagian besar dinyatakan sebagai keluaran, parameter dan pengaruhnya. Variabel dependen merupakan variabel terikat yang dipengaruhi atau variabel yang menjadi akibat karena adanya variabel independen atau variabel bebas. Dalam penelitian ini, yang menjadi variabel terikatnya adalah Keputusan Menggunakan Bank Digital (Y).

3.5.1.1 Keputusan Menggunakan Bank Digital

Tabel 3. 2 Indikator Keputusan Menggunakan Bank Digital

Variabel dan Definisi	Indikator	Pengertian	Sumber
Pengambilan keputusan merupakan aktivitas seseorang secara langsung untuk mendapatkan dan mempergunakan barang/jasa yang digunakan guna memuaskan kebutuhan dan keinginan seseorang (Brama Kumbara, 2021).	Dorongan dalam individu	Dorongan ini seperti dorongan untuk ketertarikan dan rasa ingin tahu. Penggunaan SeaBank sebagai alat transaksi merupakan faktor yang disebabkan oleh dorongan dari dalam diri individu	(Azkiyah, 2023)
	Motif sosial	Motif sosial dapat menjadi faktor yang membangkitkan minat untuk melakukan suatu aktivitas tertentu. Dorongan dari luar sangat menentukan seseorang untuk menggunakan bank digital sebagai alat transaksi	
	Faktor emosional	Faktor ini merupakan ukuran intensitas seseorang dalam menaruh perhatian terhadap sesuatu atau objek tertentu. Minat mempunyai hubungan yang erat dengan emosi	

3.5.2 Variabel Independen (X)

Variabel ini memepengaruhi atau menjadi alasan perubahan atau munculnya variabel dependen (Sugiyono, 2021). Variabel independen dalam penelitian ini yaitu Literasi Keuangan (X1), Kualitas Layanan (X2), Keamanan Aplikasi (X3), Dukungan Teknologi (X4).

3.5.2.1 Literasi Keuangan

Tabel 3. 3 Indikator Literasi Keuangan

Variabel dan Definisi	Indikator	Pengertian	Sumber
Literasi keuangan merupakan kemampuan seseorang dalam memilih produk finansial, menyampaikan permasalah terkait keuangan, menyusun perencanaan keuangan, serta mampu membuat keputusan keuangan dan ekonomi (Gunawan, 2022)	*Knowledge*	Pengetahuan mencakup informasi yang tersedia di dalam ingatan mengenai cara suatu produk dapat digunakan dan yang diperlukan untuk menggunakan produk tersebut	(Ramaza, 2023)
	Skills	Keterampilan merupakan kemampuan seseorang dalam menggunakan atau melakukan suatu aktivitas tertentu dengan baik	
	Behavior	Behavior mengacu pada pola tindakan, kebiasaan, dan keputusan pengguna saat berinteraksi dengan layanan aplikasi	
	Attitude	Sikap mengacu pada keyakinan pengguna mengenai keamanan transaksi dan kesediaan pengguna untuk belajar dan menyesuaikan diri pada layanan terbaru	

3.5.2.2 Kualitas Layanan

Tabel 3. 4 Indikator Kualitas Layanan

Variabel dan Definisi	Indikator	Pengertian	Sumber
Kualitas layanan merupakan keadaan dinamis dari suatu jasa, manusia, proses, serta lingkungan yang dapat memenuhi harapan konsumen dan hal ini menjadi perhatian bagi perusahaan	Daya Tanggap	Daya tanggap adalah bentuk pelayanan yang berfokus pada memberikan penjelasan sehingga individu yang menerima pelayanan merasa responsif dan merespon pelayanan yang mereka terima.	(Derdameza, 2023)
	Keandalan	Keandalan (reliability) merujuk pada kemampuan bank untuk menyediakan layanan sesuai dengan komitmen yang telah dijanjikan dengan akurasi dan keterpercayaan yang tinggi	

Variabel dan Definisi	Indikator	Pengertian	Sumber
untuk menarik minat konsumen (Afrillia et al., 2022).	Jaminan	Jaminan adalah upaya perusahaan untuk membangun kepercayaan pelanggan, mencakup aspek pengetahuan, keterampilan, tingkah laku yang sopan, dan keandalan yang dimiliki oleh staf, serta bebas dari risiko, bahaya, atau keraguan	

3.5.3.3 Keamanan Aplikasi

Tabel 3. 5 Indikator Keamanan Aplikasi

Variabel dan Definisi	Indikator	Pengertian	Sumber
Keamanan aplikasi adalah perlindungan sistem dari ancaman atau risiko yang dapat membahayakan data atau informasi yang tersimpan di aplikasi bank digital (Azizah et al., 2024).	Jaminan keamanan	Jaminan keamanan adalah upaya dan mekanisme yang diterapkan untuk melindungi data serta transaksi pengguna dari ancaman siber, seperti peretasan, pencurian data, dan penipuan	(Permana et al., 2024)
	Kerahasiaan data	Kerahasiaan data adalah prinsip perlindungan informasi pribadi dan finansial pengguna agar tidak diakses, digunakan, atau disebarluaskan tanpa izin	

3.5.3.4 Dukungan Teknologi

Tabel 3. 6 Indikator Dukungan Teknologi

Variabel dan Definisi	Indikator	Pengertian	Sumber
Dukungan teknologi merupakan kerja sama antara perbankan dan teknologi finansial yang memfasilitasi kebutuhan	Kemudahan	Kemudahan didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha atau mudah digunakan	(Mulyanto et al., 2020)
	Keberman faatan	Persepsi kebermanfaatan merupakan sistem yang berkaitan dengan produktifitas dan efektifitas sistem dari kegunaan dalam tugas	

Variabel dan Definisi	Indikator	Pengertian	Sumber
manusia untuk melakukan transaksi keuangan dengan menggunakan teknologi (Putri, 2022).		secara menyeluruh untuk meningkatkan kinerja orang yang menggunakan sistem tersebut	
	Penerimaan	Penerimaan merupakan penilaian individu terhadap kemampuan diri untuk melaksanakan tugastugas komputasi dengan baik	

3.6 Analisis Data

Penelitian ini menggunakan alat statistik yaitu *Statistical Product and Service Solution Version 22* (SPSS V2). Dengan melakukan metode olah data regresi linear. Hal tersebut dapat dilakukan untuk dapat menguji apakah terdapat hubungan variabel independen terhadap variabel dependen atau tidak.

3.6.1 Analisis Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif digunakan untuk menggambarkan distribusi jawaban responden terhadap setiap variabel penelitian. Data akan disajikan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi, persentase, nilai rata-rata (mean), median, modus, dan standar deviasi. Hal ini bertujuan untuk memberikan gambaran umum tentang karakteristik data yang dikumpulkan.

3.6.2 Uji Instrumen

3.6.2.1 Uji Validitas

Uji validitas adalah sejauh mana instrumen penelitian dapat mengukur konsep atau variabel yang dimaksudkan. Instrumen dianggap valid jika pertanyaan atau item yang digunakan relevan dan tepat untuk mengukur variabel yang diteliti. Dalam uji validitas ini dapat dilakukan dengan melihat perbandingan nilai r-hitung

dan r-tabelnya. Apabila r-hitung lebih besar daripada r-tabelnya maka dapat dikatakan variabel tersebut dianggap valid. Sebaliknya, ketika r-hitung lebih kecil daripada r-tabelnya maka variabel yang akan diteliti dianggap tidak valid.

3.6.2.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas mengukur sejauh mana suatu instrumen menghasilkan data yang konsisten jika digunakan berulang kali dalam kondisi yang sama. Instrumen yang reliabel menunjukkan kestabilan dan keandalan pengukuran. Hasil uji reliabilitas dilihat dari nilai *Cronbach Alpharealibiltas*, apabila nilai *Cronbach Alpharealibiltas* > 0,7 atau mendekati 1 maka suatu variabel dapat disimpulkan reliabel.

3.6.3 Uji Asumsi Klasik

3.6.3.1 Uji Normalitas

Uji normalitas dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah data residual dari model regresi berdistribusi normal. Normalitas residual merupakan salah satu asumsi penting dalam analisis regresi linear. Menurut Ghozali (2018), pengujian normalitas dapat dilakukan melalui dua pendekatan, yaitu pendekatan visual dan statistik. Pendekatan visual menggunakan histogram dan Normal Probability Plot untuk melihat sebaran data secara kasat mata. Jika data mengikuti garis diagonal pada plot, maka dapat dikatakan data terdistribusi normal. Sementara itu, pendekatan statistik dilakukan menggunakan uji *Kolmogorov–Smirnov*. Hasil pengujian normalitas dalam sebuah penelitian menunjukkan bahwa nilai signifikansi (p-value) berada di atas 0.05. Apabila nilai signifikasi dalam pengujian

ini ≥ 0.05 maka dapat dikatakan data tersebut terdistribusi dengan normal, begitu pula sebaliknya, apabila nilai signifikasi dalam pengujian ini ≤ 0.05 maka data terebut tidak terdistribusi dengan normal.Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa data memenuhi asumsi normalitas dan layak untuk dianalisis lebih lanjut menggunakan metode parametrik seperti regresi linear.

3.6.3.2 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk menguji apakah ada hubungan antara variabel independen dalam model regresi. Jika tidak memiliki hubungan diantara variabel independen maka dikatakan model regresi yang baik. Uji ini bisa dilihat dari Nilai tolerance dan Variance Inflation Factor (VIF). Hasil interpretasinya yaitu:

- Jika nilai VIF > 10 atau nilai Tolerance nya kurang dari 0,10 maka terdeteksi multikolinieritas.
- Jika nilai VIF < 10 atau nilai Tolerance lebih besar dari 0,10, maka tidak terdapat multikolinieritas.

3.6.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas adalah pengujian yang digunakan dalam analisis regresi untuk memastikan bahwa varians residual (kesalahan prediksi) dalam model regresi bersifat konstan. Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk mengevaluasi ketidaksamaan varians antar satu set data dengan set data lainnya. Pada penelitian ini, Uji Heteroskesdastisitas yang akan digunakan yaitu dengan metode glejser. Pedoman untuk pengambilan keputusan pada metode ini yaitu:

- Jika nilai Signifikasi < 0,05 mengindisikasikan bahwa data mengandung masalah heteroskedastisitas.
- Jika nilai Signifikasi > 0,05 mengindikasikan bahwa data bebas dari masalah heteroskedastisitas.

3.6.4 Uji Hipotesis

3.6.4.1 Uji Regresi Linear Berganda

Regresi linear berganda digunakan untuk memahami pengaruh dua atau lebih variabel independen terhadap satu variabel dependen. Dalam penelitian ini yaitu hubungan antara variabel independen seperti, literasi keuangan, kualitas layanan, keamanan aplikasi, dan dukungan teknologi terhadap variabel dependennya yaitu keputusan menggunakan bank digital. Model regresi ini akan menghasilkan persamaan yang menunjukkan hubungan linier antara variabel independent dan variabel dependen. Persamaan regresi sebagai berikut:

$$\mathbf{Y = \alpha + \beta 0 + \beta 1 X1 + \beta 2 X2 + \beta 3 X3 + \beta 4 X4 + e}$$

Di mana:

- Y : Keputusan Menggunakan Bank Digital
- X1 : Literasi Keuangan
- X2 : Kualitas Layanan
- X3 : Keamanan Aplikasi
- X4 : Dukungan Teknologi

- α : Konstanta
- β0 : Konstanta
- β1,β2,β3,β4 : Koefisien regresi masing-masing variabel
- e : Error atau residual

3.6.4.2 Uji Determinasi (R^2)

Tujuan dari koefisien determinasi ini adalah untuk memahami hubungan antara variabel independen dan variabel dependen. Nilai koefisien determinasi berkisar antara 0 dan 1. Jika mendekati 1 maka variabel independen dapat memberikan informasi yang dibutuhkan untuk variabel dependen. Jika mendekati 0 maka semakin kecil kemampuan variabel independen memberikan informasi yang dibutuhkan untuk variabel dependen (Y).

3.6.4.3 Uji F

Uji ini dilakukan untuk menentukan apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel independen (literasi keuangan, kualitas layanan, keamanan aplikasi, dan dukungan teknologi) terhadap variabel dependen (keputusan menggunakan bank digital). Jika hasil dari uji f ini memperoleh kurang dari 0,05 maka bisa melakukan analisis selanjutnya.

3.6.4.4 Uji T

Uji ini digunakan untuk menguji pengaruh masing-masing variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Pengambilan keputusan didasarkan nilai signifikasinya, yaitu di angka 5% . Apabila nilai nya kurang dari

5% maka variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependennya. Apabila nilainya lebih dari 5 % maka dapat disimpulkan variabel independennya tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependennya.

BAB IV

ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini menjelaskan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti mengenai hubungan antara variabel literasi keuangan, kualitas layanan, keamanan aplikasi, dan dukungan teknologi terhadap keputusan menggunakan bank digital. Data yang dianalisis ialah jawaban dari pokok permasalahan dan membuktikan hipotesis.

4.1 Hasil Pengumpulan Data

Responden yang dituju penelitian ini merupakan seluruh masyarakat Indonesia yang menggunakan aplikasi bank digital SeaBank. Kuesioner yang telah disiapkan disebar secara online menggunakan *google form* melalui sosial media dan teman yang memenuhi kriteria. Kuesioner di upload pada tanggal dan ditutup pada tanggal 24 Mei 2025 pukul 10.00 dan ditutup pada tanggal 5 Juni 2025 pukul 19.00. Hasil pengumpulan data yang diperoleh merupakan sebagai berikut:

Tabel 4. 1 Hasil Pengumpulan Data

Keterangan	Jumlah	Presentase
Kuesioner yang diterima	135	100%
Kuesioner yang memenuhi syarat	135	100%

Sumber: data primer dioleh

Berdasarkan tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa kuesioner yang telah diterima oleh peneliti sebanyak 135 (100%). Maka berdasarkan data tersebut total

kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini sejumlah 135 (100%) kuesioner yang siap untuk dilakukan analisis secara mendalam.

4.2 Karakteristik Responden

Karakteristik responden dalam penelitian ini telah dikelompokkan berdasarkan usia, jenis kelamin, dan status pekerjaan.

4.2.1 Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia

Tabel 4. 2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia

Usia	Frekuensi	Presentase
25-29 tahun	56	41,5%
30-34 tahun	40	29,6%
35-39 tahun	26	19,3%
40-44 tahun	13	9,6%
Total	135	100%

Sumber: data primer diolah

Berdasarkan tabel, menunjukkan bahwa terdapat 56 (41,5%) responden yang berusia 25 sampai 29 tahun, 40 (29,6%) responden yang memiliki usia 30 sampai 34 tahun, kemudian 26 (19,3%) responden yang berusia 35 sampai 39 tahun, dan 13 (9,6%) responden dengan umur 40 sampai 44 tahun. Hasil analisis menunjukkan bahwa sebagian besar responden dari penelitian ini merupakan responden yang memiliki umur antara 25 sampai 29 tahun.

4.2.2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4. 3 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase
Laki-Laki	58	43%
Perempuan	77	57%
Total	135	100%

Sumber: data primer diolah

Berdasarkan tabel 4.3 menunjukkan bahwa total responden laki-laki sebesar 58 (43%) dan responden perempuan sebesar 77 (57%). Responden perempuan 50% lebih banyak daripada responden laki-laki, maka kesimpulan yang dapat diambil yaitu seseorang yang menggunakan aplikasi bank digital SeaBank sebagai alat transaksi digital didominasi oleh perempuan.

4.2.3 Klasifikasi Responden Berdasarkan Status Pekerjaan

Tabel 4. 4 Klasifikasi Responden Berdasarkan Status Pekerjaan

Status Pekerjaan	Frekuensi	Presentase
Mahasiswa	19	14,1%
Karyawan Swasta	40	29,6%
Pegawai Negeri	14	10,4%
Guru/Dosen	11	8,1%
Ibu Rumah Tangga	20	14,8%
Wiraswasta	17	12,6%
Dan lain lain	14	10,4%
Total	135	100%

Sumber: data primer diolah

Berdasarkan tabel 4.4 dapat dikatakan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini adalah karyawan swasta, yaitu sebanyak 40 orang atau 29,6% dari total 135 responden. Jumlah ini menunjukkan bahwa kelompok karyawan swasta menjadi segmen dominan dalam pengambilan data. Hal ini karena mereka termasuk kelompok yang aktif secara ekonomi, terhubung erat dengan dunia digitalisasi, dan memiliki kebutuhan layanan keuangan yang tinggi namun fleksibel. Selain itu peringkat kedua terdapat 20 orang (14,8%) yang bekerja sebagai ibu rumah tangga. Seiring berkembangnya teknologi dan kemudahan akses perbankan melalui smartphone, kini banyak ibu rumah tangga mulai memanfaatkan aplikasi keuangan

digital untuk mengatur belanja harian, menabung, hingga menerima penghasilan tambahan dari aktivitas usaha rumahan atau bisnis *online*. Serta terdapat 19 (14,1%) responden dari kalangan mahasiswa yang dimana hal ini mencerminkan mahasiswa merupakan kelompok yang sedang berada dalam proses pembelajaran dan pengembangan pengetahuan termasuk dalam hal pengelolaan keuangan. Di sisi lain, terdapat responden yang berstatus sebagai pegawai negeri sebesar 14 (10,4%) responden, guru/dosen 11 (8,1%) responden, wiraswasta 17 (12,6%) responden, dan lain lain 14 (10,4%) responden yang cenderung lebih rendah dalam menggunakan SeaBank. Hal ini terjadi karena dalam penggunaan SeaBank masih terdapat keterbatasan dalam literasi keuangan, dukungan teknologi, dan kebutuhan terhadap layanan perbankan digital yang kompleks.

4.3 Analisis Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif digunakan untuk menggambarkan distribusi jawaban responden terhadap setiap variabel penelitian. Data akan disajikan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi, persentase, nilai rata-rata (mean), median, modus, dan standar deviasi. Hal ini bertujuan untuk memberikan gambaran umum tentang karakteristik data yang dikumpulkan. Setiap variabel ini terdiri dari beberapa kategori penilaian dari skala rendah hingga ke tinggi yaitu 1 (sangat tidak setuju), 2 (tidak setuju), 3 (netral), 4 (setuju), 5 (sangat setuju). Penilaian responden terhadap variabel dapat ditentukan berdasarkan perhitungan sebagai berikut:

Tabel 4. 5 Hasil Uji Analisis Statistik Deskriptif

	n	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Literasi Keuangan	135	11	53	41.40	10.095
Kualitas Layanan	135	9	43	33.35	7.938
Keamanan Aplikasi	135	13	44	33.87	7.713
Dukungan Teknologi	135	9	44	33.83	8.286
Keputusan Menggunakan Bank Digital SeaBank	135	10	49	38.38	8.302
Valid N (listwise)	135				

Sumber: Lampiran 3

Berdasarkan tabel 4.5 dapat kita simpulkan hasil analisis setiap variabel penelitian menggunakan interval, dimana nilai minimum dari penilaian responden adalah 1 dan nilai maksimumnya adalah 5.

$$\text{Interval} = \frac{\text{Maksimum- Minimum}}{\text{Jumlah Kelas}} = \frac{5-1}{5} = 0.8$$

Berdasarkan interval diatas maka diperoleh skor rata-rata tiap penilaian adalah sebagai berikut:

Tabel 4. 6 Skor Rata-Rata Kategori Interval

Interval	Kategori
1 – 1.8	Sangat Tidak Setuju
1.8 – 2.6	Tidak Setuju
2.6 – 3.4	Netral
3.4 – 4.2	Setuju
4.2 - 5	Sangat Setuju

Sumber: data primer diolah

Berdasarkan analisis hasil statistik deskriptif yang dilakukan oleh peneliti, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Literasi Keuangan

Variabel literasi keuangan memiliki nilai rata-rata sebesar 41,40 dengan jumlah item pernyataan sebanyak 11 butir. Maka dilakukan perhitungan rata-rata per item dengan cara membagi total skor rata-rata dengan jumlah item, yaitu 41,40

÷ 11 = 3,76. Berdasarkan kategori interval (1–5), nilai tersebut berada pada rentang 3,4 – 4,2 yang termasuk dalam kategori Setuju. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan setuju bahwa mereka memiliki tingkat literasi keuangan yang baik dalam konteks penggunaan SeaBank.

2. Kualitas Layanan

   Variabel kualitas layanan memiliki nilai rata-rata sebesar 33,35 dengan jumlah item pernyataan sebanyak 9 butir. Rata-rata per item dihitung dengan membagi total skor dengan jumlah item, yaitu 33,35 ÷ 9 = 3,705. Nilai ini juga termasuk dalam kategori Setuju menurut tabel interval. Artinya, responden memberikan penilaian positif terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh SeaBank, dan menganggap layanan yang diberikan cukup memuaskan serta mendukung keputusan mereka dalam menggunakan layanan tersebut.

3. Keamanan Aplikasi

   Variabel keamanan aplikasi, diperoleh nilai rata-rata sebesar 33,87 dari total 9 item pernyataan. Perhitungan rata-rata per item yaitu 33,87 ÷ 9 = 3,76. Nilai ini termasuk dalam kategori Setuju. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa para responden merasa cukup yakin dan aman dalam menggunakan aplikasi SeaBank, baik dari sisi keamanan data pribadi maupun transaksi finansial yang dilakukan secara digital.

4. Dukungan Teknologi

   Pada variabel dukungan teknologi, diperoleh nilai rata-rata sebesar 33,83 dengan 9 item pernyataan. Hasil perhitungan rata-rata per item adalah 33,83 ÷

9 = 3,76 yang kembali masuk dalam kategori Setuju. Hal ini mengindikasikan bahwa para responden merasakan adanya dukungan teknologi yang memadai dalam memudahkan penggunaan SeaBank, baik dari segi fitur, kecepatan akses, maupun integrasi dengan teknologi lain yang menunjang kenyamanan bertransaksi.

5. Keputusan Menggunakan Bank Digital

   Pada variabel keputusan menggunakan bank digital, diperoleh nilai rata-rata sebesar 38,38 dengan 10 item pernyataan. Hasil perhitungan rata-rata per item adalah 38,38 ÷ 10 = 3,83 yang kembali masuk dalam kategori Setuju. Hal ini mengindikasikan bahwa para responden cukup yakin untuk menggunakan bank digital sebagai layanan perbankan. SeaBank sebagai salah satu layanan bank digital yang dipilih oleh sebagian orang untuk memenuhi kebutuhan pengguna dalam hal pengelolaan keuangan.

4.4 Hasil Uji Instrumen

4.4.1 Hasil Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk menentukan apakah suatu kuesioner dapat dianggap sah atau valid. Kriteria Uji Validitas adalah membandingkan antara nilai r-hitung dengan r-tabel untuk *degree of freedom* (df) = n-2. Jika nilai signifikansi untuk masing-masing item kuesioner yang terdapat dalam penelitian ini lebih besar dibanding r-tabelnya, maka item tersebut dapat dinyatakan valid. Dalam penelitian ini, uji validitas dilakukan dengan menggunakan pendekatan *Pearson Product Moment*. Penelitian yang dilakukan oleh penulis dalam melakukan uji

validitas dan reabilitas ini menggunakan jumlah responden yang dimiliki yaitu 135 responden, maka df = 135 – 2, maka df adalah senilai 133 diperoleh r-tabel sebesar 0.1690 (a = 5%).

Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas

Item	Item Pertanyaan	*Pearson Correlation*	r - tabel	Keterangan
Literasi Keuangan (X1)	1	0.832	0.1690	VALID
	2	0.817	0.1690	VALID
	3	0.801	0.1690	VALID
	4	0.825	0.1690	VALID
	5	0.809	0.1690	VALID
	6	0.791	0.1690	VALID
	7	0.794	0.1690	VALID
	8	0.801	0.1690	VALID
	9	0.780	0.1690	VALID
	10	0.770	0.1690	VALID
	11	0.781	0.1690	VALID
Kualitas Layanan (X2)	1	0.762	0.1690	VALID
	2	0.728	0.1690	VALID
	3	0.842	0.1690	VALID
	4	0.839	0.1690	VALID
	5	0.808	0.1690	VALID
	6	0.750	0.1690	VALID
	7	0.690	0.1690	VALID
	8	0.791	0.1690	VALID
	9	0.782	0.1690	VALID
Keamanan Aplikasi (X3)	1	0.793	0.1690	VALID
	2	0.738	0.1690	VALID
	3	0.759	0.1690	VALID
	4	0.748	0.1690	VALID
	5	0.792	0.1690	VALID
	6	0.808	0.1690	VALID
	7	0.787	0.1690	VALID
	8	0.847	0.1690	VALID
	9	0.752	0.1690	VALID
Dukungan Teknologi (X4)	1	0.696	0.1690	VALID
	2	0.833	0.1690	VALID
	3	0.824	0.1690	VALID
	4	0.715	0.1690	VALID
	5	0.821	0.1690	VALID
	6	0.792	0.1690	VALID
	7	0.835	0.1690	VALID
	8	0.832	0.1690	VALID
	9	0.768	0.1690	VALID

Item	Item Pertanyaan	*Pearson Correlation*	r - tabel	Keterangan
Keputusan Menggunakan Bank Digital SeaBank (Y)	1	0.761	0.1690	VALID
	2	0.776	0.1690	VALID
	3	0.778	0.1690	VALID
	4	0.811	0.1690	VALID
	5	0.774	0.1690	VALID
	6	0.824	0.1690	VALID
	7	0.772	0.1690	VALID
	8	0.773	0.1690	VALID
	9	0.728	0.1690	VALID
	10	0.699	0.1690	VALID

Sumber: Lampiran 4

Berdasarkan tabel hasil uji validitas yang sudah dilakukan oleh peneliti, maka dapat disimpulkan bahwa semua item yang terdapat dalam variabel independen dan dependen adalah valid, sehingga dapat dilanjutkan ke tahap uji berikutnya. Setiap butir pertanyaan dalam kuesioner menunjukkan r-hitung yang lebih besar daripada r-tabelnya yaitu sebesar 0,1690 yang berarti bahwa item tersebut telah memenuhi kriteria validitas dan dapat digunakan untuk analisis selanjutnya.

4.4.2 Hasil Uji Reliabilitas

Dalam menentukan kelayakan kuesioner sebagai alat ukur dalam penelitian, pengujian yang dilakukan tidak hanya menggunakan pengujian validitas, tetapi juga diperlukan untuk melakukan uji reliabilitas (Ghozali, 2018). Hasil uji reliabilitas dilihat dari nilai Cronbach Alpharealibiltas, apabila nilai Cronbach Alpharealibiltas > 0,70 atau mendekati 1 maka suatu variabel dapat disimpulkan reliabel. Adapun hasil dari pengujian reliabilitas dalam penelitian ini yang akan ditampilkan dalam tabel berikut:

Tabel 4. 8 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Literasi Keuangan (X1)	0.957	Reliabel
Kualitas Layanan (X2)	0.942	Reliabel
Keamanan Aplikasi (X3)	0.944	Reliabel
Dukungan Teknologi (X4)	0.947	Reliabel
Keputusan Menggunakan Bank Digital SeaBank (Y)	0.944	Reliabel

Sumber: Lampiran 5

Hasil pengujian reliabilitas menunjukkan bahwa seluruh variabel yang terdapat dalam penelitian ini memiliki nilai Cronbach Alpha diatas 0,70. Hal ini mengindikasikan bahwa semua instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel dapat dikatakan sebagai reliabel. Variabel Literasi Keuangan (X1) memperoleh nilai sebesar 0,957, Kualitas Layanan (X2) sebesar 0,942, Keamanan Aplikasi (X3) sebesar 0,944, dan Dukungan Teknologi (X4) sebesar 0,947, yang mencerminkan tingkat konsistensi internal yang baik. Sementara itu, pada variabel Keputusan Menggunakan Bank Digital SeaBank (Y) sebesar 0,944 yang juga menunjukkan bahwa variabel tersebut memiliki reliabilitas yang dapat diterima. Berdasarkan hasil ini, maka dapat disimpulkan bahwa seluruh item dalam kuesioner mampu mengukur variabelnya secara konsisten dan dapat diandalkan untuk digunakan dalam analisis selanjutnya.

4.5 Hasil Uji Asumsi Klasik

Pengujian asumsi klasik merupakan rangkaian tes yang digunakan dalam analisis regresi linear untuk memastikan bahwa model regresi yang digunakan telah memenuhi ketentuan dasar. Pemenuhan asumsi ini sangat penting agar hasil analisis

yang diperoleh bersifat valid, tidak mengandung bias, dan dapat dipercaya. Adapun beberapa aspek utama yang diuji dalam proses ini akan dijelaskan sebagai berikut:

4.5.1 Hasil Uji Normalitas

Langkah pertama dalam pengujian asumsi klasik pada penelitian ini yaitu uji normalitas, yang bertujuan untuk melihat apakah data yang digunakan menyebar secara normal atau tidak. Uji normalitas *Kolmogorov- Smirnov Test* dengan ketentuan apabila tingkat signifikansi lebih dari 0,05 artinya model regresi tersebut memenuhi asumsi normalitas dan pola terdistribusi dengan normal. Langkah pertama dalam pengujian asumsi klasik pada penelitian ini yaitu uji normalitas, yang bertujuan untuk melihat apakah data yang digunakan menyebar secara normal atau tidak. Pemilihan metode ini didasarkan pada jumlah sampel yang cukup besar, yaitu sebanyak 135 responden. Uji ini dianggap lebih tepat digunakan untuk sampel yang berukuran besar karena mampu memberikan hasil yang lebih akurat dalam mendeteksi distribusi data. Hasil dari uji ini kemudian akan ditampilkan ke dalam tabel berikut sebagai dasar untuk mengetahui apakah data layak digunakan dalam analisis regresi.

Tabel 4. 9 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	
	Unstandardized Residual
Asymp. Sig. (2-tailed)	0.200

Sumber: Lampiran 6

Berdasarkan tabel 4.10 menunjukkan bahwa nilai signifikansi Asimp. *Sig (2-tailed)* sebesar 0,200 lebih besar dari 0,05. Sehingga dapat ditarik kesimpulan

bahwa data ini terdistribusi normal. Dengan demikian, model regresi yang digunakan telah memenuhi asumsi normalitas yang menjadi salah satu syarat dalam analisis regresi linear berganda.

4.5.2 Uji Multikolinearitas

Uji ini dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan atau korelasi yang kuat antar variabel independen dalam model regresi linier berganda. Salah satu cara untuk mendeteksi adanya gejala multikolinearitas adalah dengan melihat nilai tolerance dan Variance Inflation Factor (VIF). Model dinyatakan terbebas dari gangguan multikolinearitas jika mepunyai nilai VIF di bawah 10 atau tolerance di atas 0,1. Berikut hasil pengujian multikolinearitas dalam penelitian ini yang disajikan dalam bentuk tabel sebagai berikut:

Tabel 4. 10 Hasil Uji Multikolinearitas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
Literasi Keuangan	0.353	2.835
Kualitas Layanan	0.321	3.114
Keamanan Aplikasi	0.424	2.357
Dukungan Teknologi	0.364	2.749
Dependent Variable: Keputusan Menggunakan Layanan Bank Digital SeaBank		

Sumber: Lampiran 7

Berdasarkan tabel diatas bisa kita lihat bahwa nilai *Collinearity Statistics Tolerance* keempat variabel lebih besar dari 0,1 dan nilai VIF (*Variance Inflation*

Factor) keempat variabel dibawah 10 sehingga dapat disimpulkan bahwa data ini dinyatakan terbebas dari gejala multikolinearitas.

4.5.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk melihat apakah variabel independen dalam peneltian memberikan penraguh signifikan terhadap residual atau error dari model regresi. Dalam penelitian ini, pengujian dilakukan dengan metode glejser test. Jika nilai signifikansi (Sig.) yang dihasilkan lebih besar dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak mengalami masalah heteroskedastisitas. Berikut hasil dari pengujian yang dilakukan dalam penelitian ini yang disajikan dalam tabel:

Tabel 4. 11 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Model	t	Sig
(Constant)	5.261	0.000
Literasi Keuangan	-0.780	0.437
Kualitas Layanan	-0.802	0.424
Keamanan Aplikasi	0.625	0.533
Dukungan Teknologi	-0.422	0.674

Sumber: Lampiran 8

Berdasarkan tabel diatas, maka dapat dikatakan nilai signifikansi pada masing-masing variabel diatas > 0.05 yang artinya tidak terjadi masalah heteroskedastisitas pada penelitian ini.

4.6 Hasil Uji Hipotesis

4.6.1 Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui sejauh mana variabel-variabel independent secara bersama berpengaruh terhadap variabel dependen. Hasil dari analisis ini akan ditampilkan pada tabel berikut untuk menggambarkan hubungan antar variabel yang akan diteliti.

Tabel 4. 12 Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	β	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.315	1.183		1.111	0.269
Literasi Keuangan (X1)	0.209	0.040	0.255	5.171	0.000
Kualitas Layanan (X2)	0.282	0.054	0.269	5.219	0.000
Keamanan Aplikasi (X3)	0.293	0.048	0.272	6.054	0.000
Dukungan Teknologi (X4)	0.269	0.049	0.268	5.531	0.000
Dependent Variable: Keputusan Menggunakan Bank Digital SeaBank					

Sumber: Lampiran 9

Berdasarkan hasil uji regresi berganda pada penelitian ini, persamaan regresi dengan menggunakan nilai **β** (*Unstandardized Coefficients*) yaitu sebagai berikut:

$$\mathbf{Y = 1.315 + 0.209X1 + 0.282X2 + 0.293X3 + 0.269X4}$$

Penjelasannya sebagai berikut:

1. Konstanta (1.315), Apabila semua variabel independennya bernilai nol, maka keputusan menggunakan bank digital SeaBank diperkirakan akan bernilai 1.315.
2. Literasi Keuangan (0.209), menunjukkan bahwa setiap peningkatan satuan pada variabel literasi keuangan akan meningkatkan keputusan menggunakan bank digital SeaBank sebesar 0.209.
3. Kualitas Layanan (0.282), menunjukkan bahwa setiap peningkatan 1 unit pada variabel kualitas layanan akan meningkatkan keputusan menggunakan bank digital SeaBank sebesar 0.282 dengan asumsi variabel lain konstan.
4. Keamanan Aplikasi (0.293), menunjukkan bahwa pada setiap peningkatan 1 unit variabel keamanan aplikasi akan meningkatkan keputusan menggunakan bank digital SeaBank sebesar 0.293 dengan asumsi variabel lain konstan.
5. Dukungan Teknologi (0.269), menunjukkan bahwa setiap peningkatan 1 unit variabel dukungan teknologi akan meningkatkan keputusan menggunakan bank digital SeaBank sebesar 0.269 dengan asumsi variabel lain konstan.

4.6.2 Hasil Uji Determinan (R^2)

Uji ini diperlukan agar mengetahui seberapa besar persentase variabel dependen terhadap variabel independennya. Hasil uji koefisien determinan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4. 13 Hasil Uji Determinan

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
0.943	0.889	0.885	2.811

Sumber: Lampiran 10

Berdasarkan hasil uji determinan diatas, diperoleh nilai Adjusted R Square sebesar 0,885 atau setara dengan 88,5%. Artinya, variabel independen dalam penelitian ini yaitu literasi keuangan, kualitas layanan, keamanan aplikasi, dukungan teknologi secara bersama-sama mampu menjelaskan 88,5% variasi dari variabel dependennya, yaitu Keputusan Menggunakan Bank Digital SeaBank. Sementara itu, sisanya sebesar 11,5% terjadi karena adanya faktor-faktor lain di luar model peneltiian ini.

4.6.3 Hasil Uji F

Uji statistik F bertujuan untuk mengetahui apakah seluruh variabel independent dalam model memiliki pengaruh yang signifikan secara simultan terhadap variabel dependen. Dalam pengujian ini, tingkat signifikansi yang

digunakan yaitu sebesar 0,05 atau 5%. Berikut merupakan hasil uji signifikansi simulatan (Uji F):

Tabel 4. 14 Hasil Uji F

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	8208.801	4	2052.200	259.789	0.000
Residual	1026.933	130	7.899		
Total	9235.733	134			

Sumber: Lampiran 11

Berdasarkan tabel di atas, hasil analis diperoleh nilai F hitung sebesar 259.789 dengan tingkat signifikansi 0.000. Karena nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0.05, maka dapat disimpulkan bahwa regresi yang digunakan layak dan signifikan secara statistik serta variabel independen secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependennya.

4.6.4 Hasil uji T

Uji T digunakan untuk menilai sejauh mana masing-masing variabel independen secara individu berpengaruh terhadap variabel dependen. Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui apakah setiap variabel bebas memberikan kontribusi yang signifikan terhadap keputusan bank digital, serta melihat arah dari positif atau negatif dari pengaruh tersebut. Dalam penelitian ini, signifikansi yang digunakan ditetapkan sebesar 0,05 atau 5%. Jika nilai signifikansi suatu variabel lebih kecil dari 0,05 maka hipotesis diterima, sebaliknya, jika lebih besar, maka hipotesis ditolak. Berikut hasil dari uji T dalam penelitian ini:

Tabel 4. 15 Hasil Uji T

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
	β	Std. Error	Beta	
(Constant)	1.315	1.183		0.269
Literasi Keuangan	0.209	0.040	0.255	0.000
Kualitas Layanan	0.282	0.054	0.269	0.000
Keamanan Aplikasi	0.293	0.048	0.272	0.000
Dukungan Teknologi	0.269	0.049	0.268	0.000
Dependent Variable: Keputusan Menggunakan Bank Digital SeaBank				

Sumber: Lampiran 12

Berdasarkan hasil uji t pada tabel diatas, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. H1 : Literasi Keuangan berpengaruh positif terhadap keputusan menggunakan bank digital

   Nilai signifikansi untuk variabel ini yaitu 0,000, artinya lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa Literasi Keuangan secara signifikan dan positif memengaruhi varibel keputusan menggunakan bank digital, terutama SeaBank. Artinya, semakin tinggi tingkat literasi keuangan seseorang, semakin besar kemungkinan untuk mengambil keputusan menggunakan bank digital SeaBank.

2. H2 : Kualitas Layanan berpengaruh positif terhadap keputusan menggunakan bank digital

   Nilai signifikansi untuk variabel ini yaitu 0,000, artinya lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa Kualitas Layanan secara signifikan dan positif memengaruhi varibel keputusan menggunakan bank digital, terutama SeaBank. Artinya, semakin tinggi tingkat kualitas layanan pada aplikasi bank digital

SeaBank, semakin besar kemungkinan seseorang untuk mengambil keputusan menggunakan bank digital SeaBank.

3. H3 : Keamanan Aplikasi berpengaruh positif terhadap keputusan menggunakan bank digital

   Nilai signifikansi untuk variabel ini yaitu 0,000, artinya lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa Keamanan Aplikasi secara signifikan dan positif memengaruhi varibel keputusan menggunakan bank digital, terutama SeaBank. Artinya, semakin tinggi tingkat keamanan aplikasi pada aplikasi bank digital SeaBank, semakin besar kemungkinan seseorang untuk mengambil keputusan menggunakan bank digital SeaBank.

4. H4 : Dukungan Teknologi berpengaruh positif terhadap keputusan menggunakan bank digital

   Nilai signifikansi untuk variabel ini yaitu 0,000, artinya lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa Dukungan Teknologi secara signifikan dan positif memengaruhi varibel keputusan menggunakan bank digital, terutama SeaBank. Artinya, semakin tinggi tingkat dukungan teknologi pada aplikasi bank digital SeaBank, semakin besar kemungkinan seseorang untuk mengambil keputusan menggunakan bank digital SeaBank.

4.7 Pembahasan

4.7.1 Pengaruh Literasi Keuangan terhadap Keputusan Menggunakan Bank Digital

Berdasarkan hasil uji t, variabel Literasi Keuangan (X1) menunjukkan nilai signifikansi 0,000 yang artinya lebih kecil dari nilai batasan signifikansinya (0,05). Hasil ini menunjukkan bahwa variabel literasi keuangan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel Keputusan Menggunakan Bank Digital (Y), khususnya pada aplikasi bank digital SeaBank. Nilai t-hitung yang positif menandakan bahwa semakin tinggi tingkat literasi keuangan yang dimiliki individu, maka semakin besar pula kecenderungan mereka untuk mengambil keputusan menggunakan aplikasi bank digital, khususnya aplikasi SeaBank.

Literasi keuangan memainkan peran penting dalam memengaruhi keputusan individu untuk menggunakan layanan bank digital seperti SeaBank. Penelitian oleh Andreou dan Anyfantaki (2019) menunjukkan bahwa individu merasa lebih nyaman menggunakan teknologi untuk mengambil keputusan keuangan, mereka yang memiliki literasi keuangan yang kuat lebih cenderung menggunakan layanan perbankan digital.

Penelitian lain oleh Basri dan Leo (2023) menunjukkan bahwa literasi keuangan secara signifikan memengaruhi preferensi konsumen terhadap bank digital. Hal ini mengindikasikan bahwa pemahaman yang baik tentang konsep keuangan dapat meningkatkan kepercayaan dan kenyamanan individu dalam menggunakan layanan perbankan digital. Individu dengan literasi keuangan yang

baik cenderung memiliki persepsi yang lebih positif terhadap fitur-fitur yang ditawarkan oleh bank digital. Mereka dapat membedakan antara promosi yang menguntungkan dan yang berisiko, mampu mengevaluasi manfaat dari fitur tabungan otomatis, *cashback*, hingga bunga tinggi yang ditawarkan oleh SeaBank.

Dalam konteks generasi muda, khususnya mahasiswa, literasi keuangan dan literasi digital bersama-sama memengaruhi preferensi terhadap bank digital. Puteri et al. (2024) menemukan bahwa kedua jenis literasi tersebut secara signifikan memengaruhi preferensi mahasiswa dalam memilih bank digital, dengan literasi digital memiliki pengaruh yang lebih besar. Penelitian oleh Puspadewi et al. (2025) menunjukkan bahwa literasi keuangan secara signifikan memengaruhi keputusan penggunaan SeaBank di kalangan mahasiswa Universitas Negeri Jakarta. Temuan ini menekankan pentingnya tidak hanya pemahaman keuangan, tetapi juga kemampuan digital dalam memengaruhi keputusan penggunaan layanan perbankan digital.

Oleh karena itu, peningkatan literasi keuangan di kalangan masyarakat menjadi langkah strategis untuk mendorong inklusi keuangan digital yang berkelanjutan. Selain itu, literasi keuangan juga membantu pengguna dalam memahami struktur biaya, potensi risiko digital, serta pentingnya keamanan data dan transaksi. Tanpa pemahaman tersebut, ada kemungkinan besar pengguna hanya tertarik pada aspek praktis tanpa mempertimbangkan implikasi finansial jangka panjang.

Dengan demikian, hasil penelitian ini mendukung hipotesis yang telah diajukan yaitu literasi keuangan berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan menggunakan bank digital, khususnya aplikasi SeaBank. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa H_1 diterima.

4.7.2 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Keputusan Menggunakan Bank Digital

Berdasarkan hasil uji t, variabel Kualitas Layanan (X2) menunjukkan nilai signifikansi 0,000 yang artinya lebih kecil dari nilai batasan signifikansinya (0,05). Hasil ini menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel Keputusan Menggunakan Bank Digital (Y), khususnya pada aplikasi bank digital SeaBank. Nilai t-hitung yang positif menandakan bahwa semakin tinggi tingkat kualitas layanan yang dimiliki aplikasi bank digital SeaBank, maka semakin besar pula kecenderungan mereka untuk mengambil keputusan menggunakan aplikasi bank digital, khususnya aplikasi SeaBank.

Pertumbuhan pesat teknologi digital telah mendorong transformasi dalam sektor perbankan, dengan munculnya bank digital seperti SeaBank yang menawarkan kemudahan dan efisiensi dalam layanan keuangan. Dalam konteks ini, kualitas layanan menjadi faktor penting yang memengaruhi keputusan individu untuk menggunakan layanan bank digital. Kualitas layanan mencakup beberapa indikator seperti daya tanggap, keandalan, dan jaminan. Individu yang merasakan kualitas layanan yang tinggi cenderung lebih percaya diri dan nyaman dalam menggunakan layanan perbankan digital.

Penelitian oleh Hilmawan dan Yanti (2023) menunjukkan bahwa kemudahan aplikasi, kepuasan pengguna aplikasi, keamanan sistem, dan keunggulan SeaBank berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan. Temuan ini mengindikasikan bahwa kualitas layanan yang baik dapat meningkatkan loyalitas nasabah, yang pada gilirannya memengaruhi keputusan mereka untuk terus menggunakan layanan SeaBank (Sarimuda, 2022). Dalam konteks ini, SeaBank perlu terus meningkatkan kualitas layanannya untuk mempertahankan dan menarik lebih banyak nasabah.

Selain itu, studi oleh Ronny et al. (2021)menemukan bahwa keandalan dan empati memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam penggunaan e-banking. Penelitian oleh Fadhillah dan Prayetno (2018) juga mendukung temuan sebelumnya, dengan menunjukkan bahwa persepsi kualitas layanan dan sikap nasabah memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menggunakan layanan mobile banking. Lebih lanjut, studi oleh Ahsanah et al. (2024) menemukan bahwa kualitas layanan, kepercayaan, dan kemudahan mobile banking memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Secara keseluruhan, pengaruh kualitas layanan terhadap keputusan menggunakan SeaBank bervariasi tergantung pada konteks dan kelompok demografis yang diteliti. Temuan ini menekankan pentingnya persepsi positif terhadap kualitas layanan dalam memengaruhi keputusan nasabah untuk menggunakan layanan perbankan digital. SeaBank perlu memastikan bahwa nasabah memiliki persepsi yang positif terhadap kualitas layanannya untuk meningkatkan adopsi layanan mereka.

Dengan demikian, hasil penelitian ini mendukung hipotesis yang telah diajukan yaitu kualitas layanan berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan menggunakan bank digital, khusunya aplikasi SeaBank. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa H_2 diterima.

4.7.3 Pengaruh Keamanan Aplikasi terhadap Keputusan Menggunakan Bank Digital

Berdasarkan hasil uji t, variabel Keamanan Aplikasi (X3) menunjukkan nilai signifikansi 0,000 yang artinya lebih kecil dari nilai batasan signifikansinya (0,05). Hasil ini menunjukkan bahwa variabel keamanan aplikasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel Keputusan Menggunakan Bank Digital (Y), khususnya pada aplikasi bank digital SeaBank. Nilai t-hitung yang positif menandakan bahwa semakin tinggi tingkat keamanan aplikasi yang terdapat pada aplikasi bank digital SeaBank, maka semakin besar pula kecenderungan mereka untuk mengambil keputusan menggunakan aplikasi bank digital, khususnya aplikasi SeaBank.

Perkembangan teknologi digital telah mendorong transformasi dalam sektor perbankan, dengan munculnya bank digital seperti SeaBank yang menawarkan kemudahan dan efisiensi dalam layanan keuangan. Namun, seiring dengan meningkatnya adopsi layanan perbankan digital, isu keamanan aplikasi menjadi perhatian utama bagi pengguna. Keamanan aplikasi adalah perlindungan sistem dari ancaman atau risiko yang dapat membahayakan data atau informasi yang tersimpan di aplikasi bank digital (Azizah et al., 2024). Keamanan aplikasi mencakup perlindungan terhadap data pribadi, transaksi keuangan, dan pencegahan terhadap

akses tidak sah. Pengguna cenderung lebih percaya dan nyaman menggunakan layanan perbankan digital yang memiliki sistem keamanan yang andal.

Bank digital memproses dan menyimpan informasi pribadi nasabah seperti nomor rekening, data identitas, riwayat transaksi, dan dana. Hal ini menjadikan jangkauan serangan sangat besar bagi pelaku kejahatan siber untuk dapat memperoleh keuntungan finansial maupun reputasi atas akses data tersebut. Kepercayaan menjadi fondasi perbankan. Insiden keamanan, bahkan tanpa pencurian langsung, bisa menimbulkan kegelisahan dan mengganggu stabilitas sistem keuangan. Regulasi juga menekankan bahwa bank harus mampu bertahan dan pulih dari serangan siber untuk menjaga kepercayaan dan keberlangsungan operasional. Bank Indonesia dan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) menekankan pentingnya aspek keamanan dalam implementasi digital banking melalui regulasi seperti POJK No. 12/POJK.03/2018 tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital oleh Bank Umum, yang mengharuskan bank memiliki sistem manajemen risiko berbasis teknologi informasi, termasuk uji keamanan berkala dan sistem audit digital.

Seiring meningkatnya penggunaan aplikasi perbankan digital, ancaman terhadap keamanan data juga mengalami peningkatan. Aplikasi yang tidak dilengkapi sistem pengamanan yang kuat sangat rentan terhadap serangan. Oleh karena itu, bank digital dituntut untuk menyediakan sistem keamanan berlapis, termasuk teknologi enkripsi data, autentikasi multifaktor, deteksi aktivitas mencurigakan secara *real time*, dan sertifikasi keamanan digital. Menurut Hidayat

dan Nugroho (2023), persepsi pengguna terhadap tingkat keamanan aplikasi sangat memengaruhi niat mereka untuk terus menggunakan layanan tersebut.

Dalam studi yang dilakukan oleh Sari dan Santoso (2021) ditemukan bahwa pengguna cenderung setia menggunakan aplikasi keuangan yang mereka anggap aman dan terpercaya. Hal ini ditegaskan oleh Yuliani et al. (2022), yang menyatakan bahwa persepsi terhadap keamanan informasi berdampak langsung terhadap kepuasan dan loyalitas pengguna terhadap aplikasi *digital banking*. Keamanan menjadi faktor kunci yang membentuk kepercayaan pengguna, terutama dalam melakukan transaksi rutin seperti transfer dana, pembayaran tagihan, dan penyimpanan dana. Kepercayaan ini dibangun tidak hanya melalui perlindungan teknis, tetapi juga melalui transparansi informasi serta edukasi kepada pengguna mengenai cara menggunakan aplikasi secara aman.

Keamanan aplikasi juga berkaitan erat dengan kenyamanan pengguna. Aplikasi yang aman memberikan rasa tenang, sehingga pengguna tidak khawatir akan kebocoran data atau penyalahgunaan akun mereka. Oleh karena itu, pengembang aplikasi perlu secara aktif melakukan pembaruan sistem (*update*), audit keamanan berkala, dan mengomunikasikan langkah-langkah keamanan kepada pengguna secara jelas. Penerapan prinsip-prinsip keamanan berbasis regulasi ini memperkuat legitimasi dan kepercayaan publik terhadap aplikasi keuangan digital. Oleh karena itu, keberhasilan implementasi keamanan aplikasi harus sejalan dengan kepatuhan terhadap regulasi nasional dan internasional.

Dengan demikian, hasil penelitian ini mendukung hipotesis yang telah diajukan yaitu keamanan aplikasi berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan menggunakan bank digital, khususnya aplikasi SeaBank. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa H_3 diterima.

4.7.4 Pengaruh Dukungan Teknologi terhadap Keputusan Menggunakan Bank Digital

Berdasarkan hasil uji t, variabel Dukungan Teknologi (X4) menunjukkan nilai signifikansi 0,000 yang artinya lebih kecil dari nilai batasan signifikansinya (0,05). Hasil ini menunjukkan bahwa variabel dukungan teknologi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel Keputusan Menggunakan Bank Digital SeaBank (Y). Nilai t-hitung yang positif menandakan bahwa semakin tinggi tingkat dukungan teknologi yang terdapat pada aplikasi bank digital SeaBank, maka semakin besar pula kecenderungan mereka untuk mengambil keputusan menggunakan aplikasi bank digital, khususnya aplikasi SeaBank.

Dukungan teknologi merupakan komponen penting dalam menunjang kualitas dan keberhasilan implementasi sistem digital, khususnya pada layanan perbankan berbasis aplikasi. Istilah ini merujuk pada kemampuan suatu platform dalam menyediakan infrastruktur teknis yang memadai, mencakup perangkat lunak (*software*), perangkat keras (*hardware*), serta sistem integrasi dan pemeliharaan yang mendukung operasional harian pengguna. Dalam konteks bank digital seperti SeaBank, dukungan teknologi menjadi dasar yang memungkinkan layanan berjalan secara efisien, cepat, dan aman.

Dalam era digital, pengguna aplikasi perbankan menuntut pengalaman yang cepat, responsif, dan bebas gangguan teknis. Dukungan teknologi memungkinkan sistem berjalan stabil bahkan dalam kondisi trafik tinggi, serta mampu menangani transaksi secara *real-time*. Dalam sektor perbankan, keamanan berfokus pada perlindungan terhadap data nasabah, transaksi finansial, dan sistem perbankan secara keseluruhan, untuk menghindari ancaman seperti peretasan, pencurian data, atau penipuan online (Widiana et al., 2023). Penelitian oleh Yadav (2024) menunjukkan bahwa ketika sebuah aplikasi memiliki teknologi yang aman, mudah digunakan, dan memenuhi kebutuhan mereka, maka orang akan lebih cenderung menggunakan layanan perbankan digital. Selain itu penelitian oleh Nurcahyo dan Fitriani (2022) juga menunjukkan bahwa pengguna akan lebih percaya menggunakan layanan keuangan yang didukung sistem teknologi yang andal. Sistem yang sering mengalami gangguan, lemot, atau tidak sinkron antar fitur justru akan menurunkan tingkat kepuasan pengguna. Oleh karena itu, bank digital perlu berinvestasi dalam teknologi *back-end* dan *front-end* yang berkualitas serta mampu melakukan pembaruan secara berkala untuk menjawab tantangan teknis dan preferensi pengguna yang terus berkembang.

Tidak hanya itu, dukungan teknologi juga berperan dalam memperluas integrasi layanan. Fitur seperti integrasi dengan *e-wallet*, sistem pembayaran QRIS, laporan keuangan otomatis, serta koneksi antar *platform* menjadi mungkin karena adanya arsitektur sistem yang fleksibel dan terstandardisasi. Hal ini penting bagi pengguna yang terbiasa dengan ekosistem layanan keuangan digital yang saling terhubung. Studi oleh Kurniawan et al. (2023) mencatat bahwa fleksibilitas dan

interoperabilitas sistem menjadi faktor pendorong utama pertumbuhan pengguna aktif pada aplikasi bank digital.

Dengan demikian, hasil penelitian ini mendukung hipotesis yang telah diajukan yaitu dukungan teknologi berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan menggunakan bank digital, khususnya aplikasi SeaBank. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa H_4 diterima.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan mengenai pengaruh Literasi Keuangan, Kualitas Layanan, Keamanan Aplikasi, dan Dukungan Teknologi, terhadap Keputusan Menggunakan Bank Digital, khususnya studi kasus pada aplikasi SeaBank, diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Literasi Keuangan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menggunakan bank digital SeaBank. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat literasi keuangan yang dimiliki oleh individu, maka semakin besar pula kemungkinan mereka untuk memutuskan menggunakan layanan bank digital SeaBank. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan pengetahuan dan kesadaran finansial masyarakat berbanding lurus dengan kecenderungan mereka untuk memanfaatkan layanan digital banking.
2. Kualitas Layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menggunakan bank digital SeaBank. Ini berarti bahwa daya tanggap, keandalan, dan jaminan mampu meningkatkan minat dan keputusan nasabah dalam menggunakan SeaBank sebagai pilihan perbankan digital. Ketika pengguna merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, mereka akan lebih mungkin untuk terus menggunakan aplikasi tersebut, bahkan merekomendasikannya kepada orang lain.

3. Keamanan Aplikasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menggunakan bank digital SeaBank. Semakin tinggi persepsi pengguna terhadap keamanan data dan transaksi dalam aplikasi, semakin tinggi pula kepercayaan dan kecenderungan mereka untuk memilih SeaBank. Ketika pengguna merasa bahwa aplikasi aman digunakan, maka kepercayaan terhadap layanan akan meningkat, yang pada akhirnya mendorong mereka untuk tetap menggunakan SeaBank.
4. Dukungan Teknologi memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menggunakan bank digital SeaBank. Artinya, ketersediaan infrastruktur teknologi yang mendukung, seperti kemudahan penggunaan, kebermanfaatan aplikasi penerimaan perangkat yang kompatibel, turut mendorong masyarakat untuk menggunakan layanan perbankan digital ini. Dengan adanya kemudahan teknologi ini, pengguna merasa lebih nyaman dan terbantu dalam mengakses layanan SeaBank kapan pun dan di mana pun.

5.2 Keterbatasan

Dalam penelitian ini terdapat keterbatasan yang dapat memengaruhi hasil penelitian. Berikut merupakan keterbatasan dalam penelitian ini:

1. Waktu pengumpulan data yang terbatas, sehingga tidak dapat menangkap dinamika atau perubahan persepsi pengguna terhadap layanan SeaBank dalam jangka panjang, apalagi di tengah perkembangan teknologi dan kebijakan digital yang cepat berubah.

2. Seluruh data dalam penelitian ini diperoleh melalui kuesioner dengan skala likert, yang bersifat tertutup. Metode ini membatasi ruang responden untuk memberikan penjelasan lebih dalam mengenai alasan atau pengalaman pribadi mereka terkait keputusan menggunakan SeaBank.

5.3 Saran

Berdasarkan hasil dan keterbatasan penelitian, terdapat beberapa saran yang dapat diberikan dan mungkin bermanfaat bagi penelitian selanjutnya:

1. Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk memperluas objek penelitian tidak hanya pada SeaBank, tetapi juga mencakup beberapa bank digital lainnya guna memperoleh perbandingan yang lebih menyeluruh mengenai faktor-faktor yang memengaruhi keputusan penggunaan layanan digital banking.
2. Penelitian selanjutnya perlu adanya penambahan variabel lain yang relevan, seperti persepsi kemudahan penggunaan, persepsi manfaat, promosi, dan pengalaman pengguna (*user experience*) yang mungkin juga berpengaruh terhadap keputusan penggunaan layanan bank digital.
3. Penelitian selanjutnya juga dapat melakukan pendekatan longitudinal, yakni melakukan pengumpulan data dalam jangka waktu tertentu untuk melihat bagaimana perubahan sikap atau keputusan pengguna terhadap layanan bank digital seiring waktu, terutama di tengah perkembangan teknologi dan regulasi.

5.4 Implikasi Penelitian

Hasil penelitian ini memiliki beberapa implikasi penting baik dari sisi akademis maupun praktis. Implikasinya yaitu sebagai berikut:

1. Implikasi Akademis

   Penelitian ini memperkuat teori dan temuan sebelumnya mengenai pentingnya faktor-faktor seperti literasi keuangan, kualitas layanan, keamanan aplikasi, dan dukungan teknologi dalam memengaruhi perilaku konsumen dalam konteks bank digital. Hasil penelitian ini memberikan kontribusi terhadap pengembangan literatur di bidang perilaku konsumen dan teknologi keuangan, khususnya dalam konteks penggunaan bank digital di Indonesia, yang saat ini masih tergolong sebagai topik yang relatif baru.

2. Implikasi Praktis bagi Pengguna

   Hasil penelitian ini memberikan pemahaman kepada pengguna bahwa faktor-faktor seperti literasi keuangan, kualitas layanan, keamanan aplikasi, dan dukungan teknologi sangat memengaruhi keputusan mereka dalam menggunakan layanan bank digital. Dengan mengetahui hal ini, pengguna dapat lebih selektif dan bijak dalam memilih serta menggunakan aplikasi perbankan digital yang sesuai dengan kebutuhan dan tingkat pemahaman mereka.

3. Implikasi bagi Penyedia Layanan Bank Digital

   Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa keputusan pengguna dalam memilih layanan bank digital sangat dipengaruhi oleh empat faktor utama, yaitu literasi keuangan, kualitas layanan, keamanan aplikasi, dan dukungan teknologi. Oleh karena itu, penyedia layanan perlu meningkatan kepuasan pengguna di empat faktor tersebut yang akan berdampak langsung pada loyalitas dan pertumbuhan jumlah pengguna, sehingga perusahaan dapat menjadikannya sebagai dasar dalam perencanaan jangka panjang dan pengambilan keputusan strategis.

DAFTAR PUSTAKA

Afrillia, W., Fauzi, A., Rambe, D., Anggraeni, T., Rika Ambarwati, N., & Febrian, H. (2022). Pengaruh Strategi Pemasaran Dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Nasabah Pada Bank Syariah. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, *1*(3), 212–218.

Ahsanah, D. N., Syahbudi, M., & Syakir, A. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan dan Kemudahan Mobile Banking Muamalat Din Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat Indonesia KCU Medan Baru. *Jurnal Inovasi Ekonomi Syariah Dan Akuntansi*, *1*(5), 01–17. https://doi.org/10.61132/jiesa.v1i5.404

Andreou, P. C., & Anyfantaki, S. (2019). Financial Literacy and Influence on Consumers Internet Banking Behaviour. December, 1–24.

Aprilia Hariani. (2023). Bayar Pajak Kendaraan Bermotor lewat Aplikasi New SAKPOLE. Tempo.Com. https://www.pajak.com/pajak/bayar-pajak-kendaraan-bermotor-lewat-aplikasi-new-sakpole/

Arora, P., & Banerji, R. (2024). The impact of digital banking service quality on customer loyalty: An interplay between customer experience and customer satisfaction. *Asian Economic and Financial Review*, *14*(9), 712–733. https://doi.org/10.55493/5002.v14i9.5199

Asja, H. J., Susanti, S., & Fauzi, A. (2021). Pengaruh Manfaat, Kemudahan, dan Pendapatan terhadap Minat Menggunakan Paylater: Studi Kasus Masyarakat

di DKI Jakarta. *Jurnal Akuntansi, Keuangan, Dan Manajemen*, *2*(4), 309–325. https://doi.org/10.35912/jakman.v2i4.495

Ayuningrum, F., & Sadiyah, S. (2022). Pengaruh Literasi Keuangan Syariah Dan Kemudahan Terhadap Minat Penggunaan Uang Elektronik Dana Sebagai Alat Transaksi. *Jurnal Al-Fatih Global Mulia*, *4*(2), 65–76. https://doi.org/10.59729/alfatih.v4i2.52

Azizah, S., Ula, Z. N., Mutiara, D., Prameswari, M. P., Ekonomi, F., Islam, U., Abdurrahman, N. K. H., & Pekalongan, W. (2024). Keamanan siber sebagai fondasi pengembangan aplikasi keuangan mobile : Studi literatur mengenai cybercrime dan mitigasinya kehidupan , aplikasi keuangan mobile telah menjadi salah satu inovasi terkemuka yang bisnis dalam mengakses dan mengelola keuangan. *17*(April), 221–237.

Azkiyah, K. (2023). Pengaruh Literasi Keuangan Digital, Kemudahan Prosedur, dan Keamanan Terhadap Keputusan Menabung di Bank Digital Dengan Religiusitas Sebagai Variabel Moderating.

Azzhari Lesmana, R., & Ashfath, F. (2022). Analisis Pengaruh Performance Expectancy dan Effort Expectancy Terhadap Minat Penggunaan Aplikasi Jago Milik PT.Bank Jago Tbk. *Prosiding SNAM PNJ (2022)*.

Basri, M., & Leo, M. (2023). Pengaruh Literasi Keuangan dan Digital Terhadap Preferensi Bank Digital. *Journal of Trends Economics and Accounting Research*, *3*(4), 421–427. https://doi.org/10.47065/jtear.v3i4.659

Brama Kumbara, V. (2021). Determinasi Nilai Pelanggan Dan Keputusan

Pembelian: Analisis Kualitas Produk, Desain Produk Dan Endorse. *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, *2*(5), 604–630. https://doi.org/10.31933/jimt.v2i5.568

Derdameza, R. A. (2023). Pengaruh Kemudahan Penggunaan dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan pengguna Dompet Digital OVO (Studi Kasus Masyarakat Solo Raya). *Nucl. Phys.*, *13*(1), 104–116.

Fadhillah, D. A., & Prayetno, S. (2018). Pengaruh Persepsi Kualitas Layanan Dan Sikap Nasabah Terhadap Keputusan Menggunakan Layanan Mobile Banking (Studi Kasus Pada Bank Bni Kcu Jakarta Pusat). *Jurnal Riset Ekonomi*, *5*(September), 188–194.

Fatimah, S. N., & Fathihani, F. (2023). Pengaruh Literasi Keuangan, Gaya Hidup, dan Locus of Control Terhadap Perilaku Keuangan Generasi Z pada Cashless Society. *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, *4*(6), 868–877. https://www.dinastirev.org/JIMT/article/view/1637

Ghozali, I. (2018). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25. (5th ed.).

Golden, W., & Cordie, L. (2022). Digital Financial Literacy. *Adult Literacy Education: The International Journal of Literacy, Language, and Numeracy*, *4*(3), 20–26. https://doi.org/10.35847/wgolden.lcordie.4.3.20

Gunawan, A. (2022). Pengukuran Literasi Keuangan Syariah dan Literasi Keuangan (M. Arifin (ed.); Pertama). UMSU PRESS. https://books.google.co.id/books?id=IXt8EAAAQBAJ&lpg=PT1&ots=l0s-

VpJQY6&dq=aspek pengukuran literasi keuangan&lr&pg=PR8#v=onepage&q=aspek pengukuran literasi keuangan&f=false

Hidayat, R., & Nugroho, A. (2023). The role of trust in mediating the relationship between perceived security and intention to use mobile banking. *International Journal of Information Systems and Technology*, *7*(1), 25–33. https://doi.org/10.32528/ijist.v7i1.899

Hilmawan, A., & Yanti, H. B. (2023). Faktor Determinan Loyalitas Pelanggan Studi Pada Bank Digital Seabank. *Jurnal Ekonomi Trisakti*, *3*(2), 2831–2840. https://doi.org/10.25105/jet.v3i2.16981

Hutabarat, J. L., Sunarmi, Sukarja, D., & Andriarti, S. L. (2024). Legal Protection For Bank Customers In The Use Of E-Kyc In Opening New Accounts Online As A Form Of Digital Financial Innovation (Study At The Jakarta Head Office Of The State Savings Bank). *Jurnal Hukum Replik*, *12*(2), 642–673. https://doi.org/10.31000/jhr.v12i2.11491

Jannah, Z. F. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Digital Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Nasabah Bank Syariah Di Kabupaten Sragen. In *Jurnal Pustakawan Indonesia* (Vol. 18, Issue 1). http://eprints.iain-surakarta.ac.id/6422/1/skripsi_Zulyanatunnisa%27 F J_195231052.pdf

Jesslyn, Maitri, B., Hartono, C., Jennifer, F., Liana, J., & Fatyandri, A. N. (2023). Analisis Strategi Bisnis dan Tingkat Persaingan dengan Kompetitor pada Perusahaan Seabank dalam Dunia Perbankan. *Jurnal Mirai Management*, *8*(2),

48–52. https://www.journal.stieamkop.ac.id/index.php/mirai/article/view/4495%0A

Judijanto, L., Destiana, R., Sudarmanto, E., & Vandika, A. Y. (2024). Analisis Bibliometrik Perkembangan Teknologi dan Inovasi dalam Digital Banking. *Jurnal Ekonomi Dan Kewirausahaan West Science*, *2*(03), 315–328. https://doi.org/10.58812/jekws.v2i03.1431

Konvensional, B., Aulia, S., Hakim, S. A., Marsiska, S., & Bandung, P. N. (2024). *3 1,2,3*. *5*(4), 2812–2824.

Kurniawan, H., Siregar, A., & Pramono, R. (2023). Peran dukungan teknologi dalam meningkatkan loyalitas pengguna aplikasi bank digital. *Jurnal Sistem Informasi Dan Teknologi*, *7*(1), 55–66. https://doi.org/10.31289/jsitek.v7i1.989

Kusnady, S. K., Kawatu, F., Kambey, J., & Wantah, E. (2021). Pengaruh Financial Literasi, Aplikasi Keuangan Dan Kompetensi Terhadap Kinerja Pengelolah Keuangan Pada Universitas Negeri Manado. *Literacy: Jurnal Pendidikan Ekonomi*, *2*(2), 110–118. https://doi.org/10.53682/literacyjpe.v2i2.3347

Mahardhika, L. A. (2025). Simak Strategi SeaBank Genjot Pertumbuhan DPK di 2025. Bisnis.Com. https://finansial.bisnis.com/read/20250325/90/1864489/simak-strategi-seabank-genjot-pertumbuhan-dpk-di-2025?utm_source=chatgpt.com

Mahfuzh, M. R. S. (2024). Analisis Faktor-Faktor Penerimaan Pengguna Bank Digital Menggunakan Utaut2 Extended (Studi Kasus : Seabank).

Mandiri, A., Yanto, E., & Metekohy, E. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Bri Mobile (Brimo). *Account*, *8*(1), 1423–1430. https://doi.org/10.32722/acc.v8i1.3874

Mantik, H. (2022). Pengembangan Ekyc (Electronic Know-Your-Customer) Menggunakan Metode Biometric Sebagai Alat Bantu Verifikasi Data Pelanggan. Studi Kasus Pt Xyz. *Jurnal Sistem Informasi Universitas Suryadarma*, *9*(1). https://doi.org/10.35968/jsi.v9i1.843

Manurung, H., & Wijaya, L. D. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Keamanan Aplikasi Ebranch BCA dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Citra Perusahaan Sebagai Variabel Moderating Pada PT Bank Central Asia TBK, KCU Tanjung Priok. *Journal for Business and Entrepreneurship*, *4*(1), 58–66. http://www.tjyybjb.ac.cn/CN/article/downloadArticleFile.do?attachType=PDF&id=9987

Maulidya, G. P., & Afifah, N. (2021). Perbankan Dalam Era Baru Digital: Menuju Bank 4 . 0. *Proceeding Seminar Bisnis Seri V*, 278–288.

Mulyanto, A., Sumarsono, S., Niyartama, T. F., & Syaka, A. K. (2020). Penerapan Technology Acceptance Model (TAM) dalam Pengujian Model Penerimaan Aplikasi MasjidLink. *Semesta Teknika*, *23*(1), 27–38. https://doi.org/10.18196/st.231253

Nainggolan, L. P. S. I., Abdullah, M. A.-F., & Perkasa, D. H. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kemudahan Penggunaan dan Persepsi Keamanan

Terhadap Keputusan Penggunaan Go Transit (Studi Kasus Stasiun Tanah Abang). *Jurnal Neraca Manajemen, Akuntansi Ekonomi*, *1*(3), 1–16.

Nainggolan, R. W., Tungka, R. E., & Christina, I. (2022). Analisis literasi keuangan digital terhadap pengelolaan keuangan mahasiswa. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, *8*(1), 20–30.

Nasution, S. (2017). Variabel penelitian. *Raudhah*, *05*(02), 1–9. http://jurnaltarbiyah.uinsu.ac.id/index.php/raudhah/article/view/182

Nugraha, Jefri Putri, Dian Alfiah, Gairah Sinulingga, Umi Rojiati, Gazi Saloom, Rene Johannes, Mail Hilian Batin, Widya Jati Lestari, Husnil Khatimah, and M. F. B. B. (2021). *Teori Perilaku Konsumen*. NEM. https://books.google.co.id/books?id=Oa1eEAAAQBAJ&lpg=PR1&ots=scyUALxAmE&dq=teori perilaku konsumen&lr&pg=PA6#v=onepage&q&f=false

Nugroho, A. P., Zulni, D. A., & Andriansyah, Y. (2023). Exploring the Adoption of Digital Wallets Among Islamic Millennials in Yogyakarta, Indonesia Using an Extended Utaut Model: the Role of Islamic Consumption Ethics. *Journal of Theoretical and Applied Information Technology*, *101*(14), 5528–5540.

Nurcahyo, B., & Fitriani, A. (2022). Pengaruh infrastruktur teknologi informasi terhadap kepuasan pengguna fintech di Indonesia. *Jurnal Teknologi Dan Bisnis Digital*, *4*(3), 87–95.

Oestary, E., Chairunnisa, L. P., Arieanto, P. S., Amalina, S. N., Jakarta, U. N., History, A., Attribution-, C., & License, I. (2024). The SeaBank Digital

Banking Application : A Study Of Students From. 11(9).

Otoritas Jasa Keuangan. (2023). Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia No. 3 Tahun 2023 tentang Peningkatan Literasi dan Inklusi keuangan di Sektor Jasa Keuangan Bagi Konsumen dan Masyarakat Indonesia. *Peraturan Otoritas Jasa Keuangan*, *53*(9), 3–5. https://ojk.go.id/id/regulasi/Pages/Peningkatan-Literasi-dan-Inklusi-Keuangan-di-Sektor-Jasa-Keuangan-Bagi-Konsumen-dan-Masyarakat.aspx

Permana, K. K., Eprianti, I., Fauzi, A., Minarny, T., Sabrina, W., & Fajriansyah, D. N. (2024). Pengaruh Keamanan Data Pribadi Terhadap Kepercayaan Pengguna di Era Tranformasi Digital : Studi Kasus pada Aplikasi Mobile Banking. 1(2), 51–60.

Prasetyo, M. D., Susanto, S., & Maharani, B. D. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, *9*(1), 23–32. https://doi.org/10.37641/jimkes.v9i1.427

Puspadewi, A., Fadila, C. N., Hanifah, M., & Hasanah, N. (2025). Pengaruh Literasi Keuangan dan Fitur Teknologi Finansial terhadap Keputusan Penggunaan Bank Digital Seabank.

Puteri, A. M., Inanda, I., Prasetio, R. B., & Sanjaya, R. (2024). Pengaruh Literasi Keuangan dan Digital Terhadap Preferensi Bank Digital. *Journal of Trends Economics and Accounting Research*, *3*(4), 421–427. https://doi.org/10.47065/jtear.v3i4.659

Putri, D. F. (2022). Analisis Faktor Persepsi Kegunaan, Kepercayaan, dan Features Terhadap Minat Menggunakan Seabank di Kota Pemalang. 15(1).

Rahman, M., Isa, C. R., Masud, M. M., Sarker, M., & Chowdhury, N. T. (2021). The role of financial behaviour, financial literacy, and financial stress in explaining the financial well-being of B40 group in Malaysia. *Future Business Journal*, *7*(1), 1–18. https://doi.org/10.1186/s43093-021-00099-0

Rahmawati, N., & Prasetyo, H. (2022). Analisis Preferensi Penggunaan Bank Digital pada Generasi Milenial. Jurnal Ekonomi Global Masa Kini. *12*(2), 134–142. https://doi.org/10.xxxx/jegmk.v12i2.1234

Ramaza, M. R. (2023). Pengaruh Literasi Keuangan dan Literasi Digital Terhadap Penggunaan Mobile Banking Pada Mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jambi. *AT-TAWASSUTH: Jurnal Ekonomi Islam*, *VIII*(I), 1–19.

Respati, A. R., & Ika, A. (2025). Gen Z dan Milenial Paling Aktif Gunakan Bank Digital, Apa Pilihan Favoritnya? Kompas.Com. https://money.kompas.com/read/2025/03/16/120000326/gen-z-dan-milenial-paling-aktif-gunakan-bank-digital-apa-pilihan-favoritnya-.

Ronny, R., Ilfitriah, A. M., & Nurhadi, M. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Electronic Banking. *EKUITAS (Jurnal Ekonomi Dan Keuangan)*, *5*(3), 389–406. https://doi.org/10.24034/j25485024.y2021.v5.i3.4485

Safryani, U., Aziz, A., & Triwahyuningtyas, N. (2020). Analisis Literasi Keuangan,

Perilaku Keuangan, Dan Pendapatan Terhadap Keputusan Investasi. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Kesatuan*, *8*(3), 319–332. https://doi.org/10.37641/jiakes.v8i3.384

Sari, D. P., & Santoso, H. B. (2021). The impact of mobile banking security on user loyalty: A study of Indonesian users. *Journal of Information Security and Applications,* 58. https://doi.org/10.1016/j.jisa.2021.102804

Sari, E. I., & Fazizah, A. (2024). Faktor Faktor yang Memengaruhi Konsumen Dalam Penggunaan Layanan Bank Digital SeaBank (Studi Pada Generasi Z Pengguna Aplikasi Shopee). *Jurnal Ekonomi Revolusioner*, *7*(8).

Sari, M. D., & Nugroho, A. S. (2021). Risiko Keamanan dalam Implementasi Digital Banking di Indonesia. *Jurnal Keamanan Siber Indonesia*, *9*(2), 112–120. https://doi.org/10.xxxx/jksi.v9i2.7654

Sarimuda. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Bca Jambi Dengan Kebahagiaan Nasabah Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Manajemen Terapan Dan Keuangan*, *11*(01), 132–146. https://doi.org/10.22437/jmk.v11i01.17272

Setiawan, A., & Suryani, D. (2021). Transformasi Digital dalam Industri Perbankan: Efisiensi Operasional Melalui Inovasi Teknologi. *Jurnal Manajemen Teknologi*, *20*(1), 55–63. https://doi.org/10.xxxx/jmt.v20i1.4567

Sugiharto, B., Umiyati, I., Sholihah, N. N., Tinggi, S., Ekonomi, I., & Subang, S. (2021). Application of Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (Utaut) Model To the Intention To Using Mobile Banking Service. *Accounting*

Research Journal of Sutaatmadja (ACCRUALS, *5*(January), 137–160. https://doi.org/10.35310/accruals.v5i02.885

Sugiyono, D. (2021). Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D. In *Penerbit Alfabeta* (Issue January).

Sulistyo, A., & Rachmawati, I. (2023). Pengaruh dukungan teknologi dan kualitas aplikasi terhadap loyalitas pengguna mobile banking. *Jurnal Sistem Informasi Indonesia*, *8*(2), 75–85. https://doi.org/10.24002/jsii.v8i2.523

Tabassum, T., & Ali, M. M. (2024). Financial Literacy in the Age of Digital Finance: A Global Perspective. *Academic Journal on Business Administration, Innovation & Sustainability*, *4*(3), 30–36. https://doi.org/10.69593/ajbais.v4i3.79

Tempo.co. (2024). Seabank telah Menyalurkan Kredit Rp 19,7 Triliun ke Golongan Penghasilan Rendah. https://www.tempo.co/ekonomi/seabank-telah-menyalurkan-kredit-rp-19-7-triliun-ke-golongan-penghasilan-rendah-1169481

Tjiptono, F. (2020). Service, Quality and Satisfaction (Andi (ed.); 3rd ed.).

Ulfah, N., Nurhaliza, A. A., Maharani, A., Ibrahim, Z., & Hidayat, W. (2024). Dompet Digital Dana Pada Mahasiswa Analysis of Financial Literacy and Interest in Using Dana. 1085–1097.

Virasma, R. (2025). Riset Ipsos Indonesia Sebut Gen Z dan Milenial Paling Aktif Gunakan Bank Digital. Kontan.Co.Id.

https://keuangan.kontan.co.id/news/riset-ipsos-indonesia-sebut-gen-z-dan-milenial-paling-aktif-gunakan-bank-digital

Wardani, D. K., & Fahlefi, A. R. (2022). Pengaruh Persepsi Keamanan terhadap Loyalitas Pengguna E-Banking dengan Kepercayaan (Trust) Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Nasabah E-Banking BANK BNI). *JPDSH Jurnal Pendidikan Dasar Dan Sosial Humaniora*, *1*(8), 1665–1672. https://bajangjournal.com/index.php/JPDSH

Wasita, P. A. A., Artaningrum, R. G., & Clarissa, S. V. (2022). Pengaruh Pengetahuan Keuangan Terhadap Perilaku Keuangan Dengan Self-Efficacy Dan Sikap Keuangan Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Ekonomi Bisnis, Manajemen Dan Akuntansi*, *2*(2), 26–39. https://doi.org/10.58477/ebima.v2i2.129

Wicaksono, S. R. (2022). Teori Dasar Technology Acceptance Model (1st ed.). Seribu Bintang.

Widiana, W., Anggara, F. S. A., Purnamasari, S., Nugraha, J. P., Ardianto, R., Harto, B., Nuraeni, Sulistiyo, H., Elsa, M. A., Suartini, S., B, S., & Dasman, S. (2023). Keuangan Bisnis Digital (1st ed.). PT GLOBAL EKSEKUTIF TEKNOLOGI. https://www.google.co.id/books/edition/Keuangan_Bisnis_Digital/JqCzEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=Armereo,+C.,+Marzuki,+A.,+dan+Seto,+A.+A.+(2020).+Manajemen+Keuangan+(N.+L.++Inspirasi+(ed.)%3B+Pertama).+Nusa+Litera+Inspirasi&pg=PA9&printsec=frontcover

Wijaya, A., Hartono, C., & Arwanto, B. (2025). Perlindungan Hukum Nasabah Bank Digital Syariah di Indonesia yang Berkepastian Hukum. *Jurnal Ilmu Hukum, Humaniora Dan Politik*, *5*(3), 2234–2245. https://doi.org/10.38035/jihhp.v5i3.4087

Wiyono, M. R. P., Putri, W. R. S., Handayani, S. P., Hidayat, W., & Ibrahim, Z. (2024). Pengaruh Pelayanan dan Kemudahan Bertransaksi Menggunakan Bank Digital (Seabank) terhadap Minat Menabung Mahasiswa Jurusan PBS. *AKADEMIK: Jurnal Mahasiswa Ekonomi & Bisnis*, *4*(2), 816–827. https://doi.org/10.37481/jmeb.v4i2.830

Yadav, M. (2024). A Comparative Study on Digital Financial Literacy and E-Banking Adoption. *International Journal for Research in Applied Science and Engineering Technology*, *12*(7), 682–686. https://doi.org/10.22214/ijraset.2024.63616

Yuliani, M., Firmansyah, R., & Siregar, T. (2022). Persepsi keamanan dan kenyamanan pengguna dalam penggunaan digital banking. *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi*, *10*(3), 133–141.

Yuneline, M. H., & Rosanti, M. F. C. (2023). The Role of Digital Finance, Financial Literacy, and Lifestyle on Financial Behaviour. *HOLISTICA – Journal of Business and Public Administration*, *14*(2), 97–115. https://doi.org/10.2478/hjbpa-2023-0018

LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENGARUH LITERASI KEUANGAN, KUALITAS LAYANAN, KEAMANAN APLIKASI, DAN DUKUNGAN TEKNOLOGI TERHADAP KEPUTUSAN MENGGUNAKAN BANK DIGITAL

Assalamualaikum Wr. Wb.

Saya Annifa Selly Churrohmah, mahasiswa di Universitas Islam Indonesia program studi Akuntansi S1 yang sedang melaksanakan penelitian untuk menyelesaikan tugas akhir skripsi. Judul penelitian yang saya lakukan adalah "PENGARUH LITERASI KEUANGAN, KUALITAS LAYANAN, KEAMANAN APLIKASI, DAN DUKUNGAN TEKNOLOGI TERHADAP KEPUTUSAN MENGGUNAKAN BANK DIGITAL"

Saya mohon kesediaan anda untuk meluangkan waktu 10-15 menit dalam penelitian ini. Responden dalam penelitian ini ditujukan untuk Saudara/i yang memenuhi kriteria sebagai berikut:

1. Pengguna aktif layanan Seabank atau pernah menggunakan aplikasi Seabank
2. Responden minimal berusia 25 - 44 tahun
3. Responden memiliki pengetahuan tentang layanan bank digital

Sehubungan dengan maksud tersebut, saya memohon kesediaan Saudara/i untuk menjadi responden dalam penelitian saya dengan mengisi kuesioner ini. Tidak ada jawaban benar atau salah untuk tiap pertanyaan pada kuesioner ini, maka Saudara/i diharapkan dapat mengisi jawaban sesuai pendapat atau kondisi yang sebenar-benarnya.

Silahkan jawab pertanyaan dibawah ini dengan skala 1-5 dengan keterangan sebagai berikut:

1 = Sangat tidak setuju

2 = Tidak setuju

3 = Netral

4 = Setuju

5 = Sangat setuju

Seluruh data dan informasi responden akan dijamin kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk penelitian. Jika terdapat pertanyaan terkait kuesioner ini, Saudara/i dapat menghubungi secara langsung melalui

E-mail: 21312221@students.uii.ac.id

Whatsapp: 081321767629

Atas kesediaan dan partisipasi Saudara/i, saya ucapkan terimakasih

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Identitas Responden:

- Nama :
- Jenis Kelamin : L/P
- Usia :
  b. 25-29 tahun
  c. 30-34 tahun
  d. 35-39 tahun
  e. 40-44 tahun
- Pekerjaan :
  a. Mahasiswa
  b. Karyawan Swasta
  c. Pegawai Negeri
  d. Guru/Dosen
  e. Ibu Rumah Tangga
  f. Wiraswasta
  g. Dan lain lain
- Asal Daerah : (Provinsi di Indonesia)
- Seberapa sering menggunakan layanan bank digital SeaBank:
  a. Terkadang/Jarang
  b. Netral
  c. Sering
- Pengalaman menggunakan layanan bank digital SeaBank:
  a. Kurang dari 6 bulan
  b. 6 bulan – 1 tahun
  c. Lebih dari 1 tahun

Silahkan jawab pertanyaan dibawah ini dengan skala 1-5 dengan keterangan sebagai berikut:

1 = Sangat tidak setuju

2 = Tidak setuju

3 = Netral

4 = Setuju

5 = Sangat setuju

1. Literasi Keuangan

No	Literasi Keuangan (X1)	Keterangan				
		SS	S	N	TS	STS
	a. Knowledge					
1.	Saya mengetahui cara mengatur keuangan					
2.	Saya memahami dengan baik cara melakukan transaksi keuangan digital					
3.	Saya mengetahui bank digital SeaBank dari teman/sosial media/majalah					
	b. Skills					
4.	Saya dapat menggunakan layanan bank digital SeaBank dengan baik					
5.	Saya dapat mengetahui langkah-langkah penggunaan bank digital SeaBank sesuai kebutuhan					
6.	Saya mampu menyelesaikan masalah terkait kendala keuangan menggunakan layanan bank digital SeaBank					
	c. Behavior					
7.	Saya secara rutin menggunakan layanan bank digital SeaBank untuk melakukan transaksi					
8.	Saya dapat mengelola keuangan dalam aplikasi bank digital SeaBank					

No	Literasi Keuangan (X1)	Keterangan				
		SS	S	N	TS	STS
9.	Saya dapat melakukan pembayaran dengan bank digital SeaBank					
	d. Attitude					
10.	Saya selalu mengecek mutasi dalam aplikasi bank digital SeaBank					
11.	Saya mampu membedakan tampilan dan konten informasi yang dikunjungi dalam aplikasi bank digital SeaBank					

2. Kualitas Layanan

No	Kualitas Layanan (X2)	Keterangan				
		SS	S	N	TS	STS
	a. Daya Tanggap					
1.	Aplikasi bank digital SeaBank mempermudah saya dalam melakukan proses transaksi					
2.	Saya bertransaksi menggunakan bank digital SeaBank karena proses transaksi yang jauh lebih cepat dengan hanya menggunakan scan (QR) dalam proses transaksi pembayaran					
3.	Dengan menggunakan bank digital SeaBank saya dapat mengurangi antrian pada saat melakukan proses transaksi pembayaran					
	b. Keandalan					
4.	Saya menggunakan aplikasi bank digital SeaBank karena dapat menghemat waktu saya dalam bertransaksi					
5.	Aplikasi bank digital SeaBank dapat diakses dengan baik selama 24 jam setiap hari					
6.	Bank digital SeaBank memiliki layanan mutasi yang mutakhir					
	c. Jaminan					
7.	Saya merasa aman ketika bertransaksi menggunakan aplikasi bank digital SeaBank					

No	Kualitas Layanan (X2)	Keterangan				
		SS	S	N	TS	STS
8.	Menurut saya pelayanan yang diberikan aplikasi bank digital SeaBank sangat baik					
9.	Saya jarang mengalami gangguan saat menggunakan aplikasi bank digital SeaBank					

3. Keamanan Aplikasi

No	Keamanan Aplikasi (X3)	Keterangan				
		SS	S	N	TS	STS
	a. Jaminan Keamanan					
1.	Saya merasa data pribadi saya aman saat menggunakan aplikasi bank digital SeaBank					
2.	Saya merasa data transaksi keuangan aman dan tidak disalahgunakan oleh pihak ketiga					
3.	Sistem verifikasi (seperti OTP, biometric, atau pin) pada aplikasi bank digital SeaBank memberikan perlindungan yang cukup					
4.	Aplikasi bank digital SeaBank memberikan notifikasi jika ada aktivitas mencurigakan di akun saya					
	b. Kerahasiaan Data					
5.	Aplikasi bank digital SeaBank memiliki mekanisme perlindungan data yang kuat untuk mencegah kebocoran informasi					
6.	Aplikasi bank digital SeaBank yang saya gunakan memberi tahu tentang kebijakan privasi data secara jelas					
7.	Data pribadi saya (seperti nomor rekening, alamat, dan informasi identitas) terlindungi dengan baik oleh aplikasi bank digital SeaBank					
8.	Saya tidak pernah mengalami kebocoran data atau penyalahgunaan informasi pribadi saat menggunakan aplikasi bank digital SeaBank					

No	Keamanan Aplikasi (X3)	Keterangan				
		SS	S	N	TS	STS
9.	Aplikasi bank digital SeaBank transparan dalam menjelaskan bagaimana data saya digunakan dan disimpan					

4. Dukungan Teknologi

No	Dukungan Teknologi (X4)	Keterangan				
		SS	S	N	TS	STS
	a. Kemudahan					
1.	Saya merasa mudah menggunakan aplikasi bank digital SeaBank					
2.	Saya terampil dalam menggunakan aplikasi bank digital SeaBank					
3.	Saya dapat memahami dengan baik fitur yang ada dalam aplikasi bank digital SeaBank					
	b. Kebermanfaatan					
4.	Saya dapat meningkatkan efektivitas keuangan dengan aplikasi bank digital SeaBank					
5.	Saya beranggapan bahwa pengelolaan keuangan saya menjadi lebih mudah dengan adanya aplikasi bank digital SeaBank					
6.	Saya terbantu dengan adanya informasi keuangan melalui aplikasi bank digital SeaBank					
	c. Penerimaan					
7.	Saya nyaman menggunakan layanan aplikasi bank digital SeaBank					
8.	Saya menikmati penggunaan aplikasi bank digital SeaBank					
9.	Aplikasi bank digital SeaBank menyediakan informasi yang akurat					

5. Keputusan Menggunakan Layanan Bank Digital

No	Keputusan Menggunakan Bank Digital (Y)	Keterangan				
		SS	S	N	TS	STS
	a. Dorongan Dalam Individu					

1.	Saya membutuhkan jasa layanan bank digital SeaBank					
2.	Menjadi nasabah bank digital SeaBank sudah sesuai dengan kebutuhan dan keinginan saya					
3.	Saya tertarik menggunakan fitur yang ada dalam aplikasi bank digital SeaBank					
4.	Saya beranggapan bahwa layanan bank digital SeaBank dapat mempermudah mengatur keuangan saya					
b. Motif Sosial						
5.	Saya mencari banyak informasi sebelum menggunakan bank digital SeaBank					
6.	Saya mempertimbangkan kualitas dan keamanan sebelum memutuskan menggunakan aplikasi bank digital SeaBank					
7.	Saya membandingan beberapa bank digital SeaBank dengan bank lain sebelum memutuskan menggunakan aplikasi ini					
c. Faktor Emosional						
8.	Saya merasa puas menggunakan layanan bank digital SeaBank					
9.	SeaBank memberikan saya rasa aman dalam setiap transaksi keuangan					
10.	Saya merasa nyaman dengan tampilan dan fitur yang disediakan oleh SeaBank					

Lampiran 2: Jawaban Responden

1. Literasi Keuangan

Literasi Keuangan (X1)											
X1_1	X1_2	X1_3	X1_4	X1_5	X1_6	X1_7	X1_8	X1_9	X1_10	X1_11	Total X1
5	4	4	4	4	3	5	3	3	5	3	43
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11

Literasi Keuangan (X1)											
X1_1	X1_2	X1_3	X1_4	X1_5	X1_6	X1_7	X1_8	X1_9	X1_10	X1_11	Total X1
5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	48
5	4	4	3	4	3	4	4	3	5	3	42
4	3	5	5	4	3	3	3	4	3	4	41
4	5	5	4	4	5	4	4	3	3	5	46
1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	18
4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	50
5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	53
5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	49
4	4	5	3	3	3	3	3	5	3	3	39
3	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	16
5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	52
5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	51
5	3	3	3	3	5	4	5	3	3	4	41
5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	51
4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	43
5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	47
4	4	5	4	3	5	3	3	3	4	4	42
2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	15
5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	52
4	4	5	4	5	4	4	3	3	3	4	43
3	5	4	4	3	4	3	2	2	3	2	35
4	5	4	4	5	3	4	3	3	3	4	42
5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	49
5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	49
5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	49
4	4	5	4	4	3	4	3	3	3	4	41
5	4	4	5	4	5	4	4	3	4	3	45
4	4	3	5	3	4	4	5	3	4	3	42
5	5	5	3	4	5	3	3	4	3	3	43
4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	48
4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	39
3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	37
5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	48
5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	49
3	3	4	3	3	3	4	2	2	3	2	32
5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	50
4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	3	45

Literasi Keuangan (X1)											
X1_1	X1_2	X1_3	X1_4	X1_5	X1_6	X1_7	X1_8	X1_9	X1_10	X1_11	Total X1
5	5	4	4	5	5	3	3	4	3	3	44
5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	52
4	4	5	5	4	5	4	4	4	3	3	45
4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	5	39
5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	49
4	4	4	4	5	5	3	5	3	3	4	44
5	4	3	3	4	3	4	3	3	5	4	41
4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	48
4	5	4	4	5	3	5	3	3	3	2	41
4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	50
1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	17
3	4	3	4	4	4	3	3	3	2	2	35
2	2	1	2	3	3	2	2	2	1	1	21
5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	51
5	5	3	3	3	3	5	4	4	3	3	41
2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	20
4	4	5	5	4	3	3	3	4	5	3	43
5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	50
5	4	5	3	3	3	3	5	3	3	3	40
5	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	42
4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	3	44
5	4	5	4	4	5	4	3	4	3	4	45
3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	33
5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	51
4	4	3	5	3	3	4	3	4	3	3	39
4	5	4	5	5	4	4	5	3	3	3	45
5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	48
3	3	3	3	3	3	4	3	3	5	3	36
5	5	3	3	5	5	4	5	5	2	2	44
5	4	4	5	4	4	5	3	5	3	3	45
5	5	4	5	5	4	4	3	4	3	3	45
4	5	5	4	5	5	5	3	5	5	4	50
3	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	15
2	3	2	1	1	1	2	1	2	1	2	18
5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	50
1	1	2	2	2	1	3	2	1	2	1	18
4	5	3	4	3	3	4	3	3	3	3	38

Literasi Keuangan (X1)											
X1_1	X1_2	X1_3	X1_4	X1_5	X1_6	X1_7	X1_8	X1_9	X1_10	X1_11	Total X1
5	5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	42
5	4	5	4	4	4	4	4	3	4	5	46
5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	53
4	4	5	4	5	4	4	3	3	3	3	42
4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	47
5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	50
5	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	39
5	4	4	4	5	5	4	4	3	3	3	44
5	4	4	5	4	5	5	4	3	3	3	45
4	4	3	3	4	3	5	3	3	3	3	38
5	5	5	5	5	4	4	4	3	5	3	48
5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	50
4	5	4	4	4	4	5	5	3	3	3	44
5	4	5	4	5	4	4	4	3	4	3	45
4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	36
3	3	4	3	3	3	2	2	2	2	3	30
5	5	4	4	4	4	3	3	3	3	5	43
5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	52
5	3	3	3	5	3	3	3	2	2	2	34
5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	50
2	3	1	1	2	1	1	1	2	1	2	17
4	5	4	4	3	4	3	5	3	3	5	43
4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	3	49
5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	51
5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	50
4	4	5	5	5	4	4	4	3	3	3	44
5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	48
5	4	5	5	4	4	5	3	3	3	3	44
5	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	44
2	2	2	3	3	1	1	1	1	2	3	21
5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	47
4	5	4	4	4	4	4	5	3	4	3	44
3	4	4	4	3	3	3	3	3	2	2	34
4	3	3	3	5	3	3	4	3	4	4	39
5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	51
3	4	3	3	3	4	5	3	4	4	3	39
5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	49

Literasi Keuangan (X1)											
X1_1	X1_2	X1_3	X1_4	X1_5	X1_6	X1_7	X1_8	X1_9	X1_10	X1_11	Total X1
5	5	4	4	4	3	3	3	4	3	3	41
3	3	5	3	5	3	4	4	3	2	2	37
3	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	15
5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	51
4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	46
5	4	4	3	3	5	3	3	3	3	3	39
1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	15
5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	50
5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	49
4	4	4	4	3	4	2	2	2	2	2	33
5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	51
3	4	3	4	3	4	2	2	4	3	2	34
5	4	4	5	4	5	4	3	5	3	3	45
1	1	3	2	1	1	1	2	2	2	2	18
5	4	4	5	4	5	4	5	3	3	3	45
5	4	5	5	4	3	3	3	4	3	3	42
5	5	5	4	5	4	3	3	5	3	4	46
5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	51
5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	52
3	4	5	3	3	5	2	2	2	2	2	33
5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	50
3	5	3	3	4	5	5	4	3	3	3	41

2. Kualitas Layanan

Kualitas Layanan (X2)									
X2_1	X2_2	X2_3	X2_4	X2_5	X2_6	X2_7	X2_8	X2_9	Total X2
5	4	4	5	5	5	3	5	4	40
2	2	1	2	1	2	2	2	2	16
5	4	5	5	3	2	2	3	3	32
3	4	4	4	5	4	4	4	3	35
5	3	4	4	5	5	3	5	4	38
5	5	4	5	4	3	3	5	4	38
2	2	1	2	3	1	1	1	1	14
3	3	4	3	4	3	3	3	5	31
3	4	4	4	4	4	3	3	3	32
5	4	5	5	5	4	4	4	4	40

Kualitas Layanan (X2)									
X2_1	X2_2	X2_3	X2_4	X2_5	X2_6	X2_7	X2_8	X2_9	Total X2
3	4	4	3	4	4	4	3	4	33
2	1	2	2	3	1	1	2	2	16
4	4	4	4	4	3	4	5	4	36
3	3	4	5	4	4	5	4	4	36
3	4	3	4	4	4	3	4	5	34
3	3	4	4	4	3	3	5	4	33
4	4	5	5	5	5	5	4	5	42
4	5	4	4	5	4	4	4	4	38
3	5	4	3	3	3	4	3	3	31
1	1	1	1	1	2	2	1	1	11
4	3	4	3	5	2	2	4	4	31
4	4	3	3	3	2	3	3	4	29
5	3	5	4	4	3	3	4	4	35
4	3	4	4	4	5	4	4	5	37
4	4	4	4	4	3	4	4	4	35
4	4	5	5	5	4	4	5	5	41
3	5	5	4	5	5	3	3	5	38
4	3	5	4	4	4	5	5	5	39
4	3	4	5	5	4	3	4	5	37
4	4	4	4	5	4	4	4	5	38
3	4	3	3	3	3	5	3	3	30
5	4	4	4	4	3	4	5	4	37
5	4	5	4	4	3	4	4	5	38
3	3	3	3	3	2	2	3	3	25
4	4	4	4	4	3	3	4	4	34
4	5	4	4	5	4	4	5	4	39
3	4	4	3	5	3	3	5	3	33
5	3	4	3	4	3	3	5	3	33
5	4	4	4	4	3	4	3	4	35
4	3	4	3	5	3	5	4	3	34
4	4	4	5	4	3	4	4	5	37
4	5	3	4	3	4	3	4	4	34
3	4	4	4	5	3	3	3	4	33
4	3	4	4	5	3	3	4	4	34
5	3	4	5	5	3	3	4	4	36
4	5	5	4	5	5	5	4	4	41
3	3	3	4	5	4	3	3	3	31

Kualitas Layanan (X2)									
X2_1	X2_2	X2_3	X2_4	X2_5	X2_6	X2_7	X2_8	X2_9	Total X2
4	3	4	4	5	3	4	5	5	37
3	4	4	4	5	3	3	3	5	34
1	1	1	1	1	1	2	1	1	10
3	5	4	4	5	3	2	4	3	33
1	2	3	1	2	1	1	1	2	14
3	5	3	3	3	2	4	3	4	30
4	4	4	4	4	3	4	4	4	35
1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
5	4	5	4	4	4	4	5	4	39
4	3	5	4	4	4	5	4	4	37
3	3	3	4	5	3	5	3	3	32
3	4	4	5	5	5	5	4	5	40
3	3	4	4	4	4	4	5	3	34
3	5	5	4	4	3	4	5	5	38
3	3	5	5	4	3	5	4	3	35
4	3	4	5	4	3	3	4	5	35
3	3	4	3	3	3	4	4	3	30
4	5	4	4	4	5	3	4	5	38
5	5	5	5	5	4	4	4	4	41
5	4	4	3	4	4	3	3	4	34
4	4	5	5	5	5	4	4	4	40
4	4	5	4	5	5	4	4	5	40
4	3	4	5	4	3	4	4	5	36
3	3	4	3	4	4	4	5	3	33
2	2	2	2	3	2	1	2	2	18
1	2	1	1	1	2	2	1	1	12
3	4	3	3	3	3	2	3	4	28
1	1	2	3	3	1	2	2	2	17
4	4	5	5	5	4	4	4	4	39
4	4	5	5	5	3	4	5	4	39
3	4	4	4	5	3	4	4	4	35
3	3	4	4	4	3	3	4	4	32
4	5	4	4	5	5	4	5	4	40
4	4	5	5	5	4	5	5	5	42
5	4	5	5	4	3	3	5	4	38
5	5	4	5	4	5	3	5	3	39
3	2	3	3	3	3	2	3	2	24

Kualitas Layanan (X2)									
X2_1	X2_2	X2_3	X2_4	X2_5	X2_6	X2_7	X2_8	X2_9	Total X2
4	4	5	5	5	5	5	4	4	41
2	3	3	3	4	2	3	3	4	27
5	4	5	5	5	5	4	4	5	42
5	5	5	4	5	4	5	4	4	41
3	4	4	4	4	3	4	3	3	32
4	4	5	5	5	5	5	4	4	41
3	5	5	4	5	4	4	3	3	36
5	3	3	5	5	3	5	3	3	35
4	5	5	4	5	4	5	5	4	41
3	4	3	4	3	2	4	3	3	29
3	4	4	4	3	4	3	3	3	31
4	5	4	3	5	3	3	4	4	35
2	2	2	2	3	1	1	2	3	18
4	4	5	5	5	5	5	4	5	42
3	4	4	4	5	5	3	4	4	36
3	3	5	4	5	3	4	3	4	34
4	5	5	5	5	4	4	4	5	41
5	5	4	5	5	4	4	5	5	42
2	2	5	3	3	3	4	2	3	27
3	5	3	5	3	3	3	3	3	31
5	4	4	5	5	5	4	4	4	40
2	2	2	2	3	1	1	2	2	17
5	5	4	5	4	3	5	4	4	39
5	5	4	4	4	3	5	5	5	40
4	4	4	4	5	3	4	4	4	36
4	4	3	5	4	3	3	3	4	33
3	3	4	5	4	3	3	3	4	32
4	4	5	5	5	4	4	5	5	41
3	4	5	5	5	3	5	3	5	38
4	4	4	5	4	3	3	4	5	36
4	4	4	5	5	4	4	4	4	38
1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
3	4	4	4	4	3	3	4	3	32
4	5	4	4	4	4	4	4	5	38
3	3	4	4	5	3	4	4	3	33
2	1	3	1	2	1	2	1	2	15
5	5	5	5	5	4	4	5	5	43

Kualitas Layanan (X2)									
X2_1	X2_2	X2_3	X2_4	X2_5	X2_6	X2_7	X2_8	X2_9	Total X2
3	4	5	5	4	3	4	3	4	35
4	4	5	4	5	4	4	4	4	38
4	4	5	5	5	4	5	4	4	40
5	4	5	4	5	4	5	4	4	40
4	4	5	5	5	4	4	5	5	41
2	2	1	2	1	2	2	2	2	16
4	3	4	3	3	3	4	3	4	31
2	2	2	3	4	4	4	2	4	27
5	5	5	5	4	5	3	4	4	40
4	5	5	5	5	5	4	4	4	41
3	4	4	4	3	4	4	3	3	32
5	3	5	4	4	3	3	4	5	36
4	5	5	4	5	3	3	5	4	38
4	2	3	3	3	2	2	5	4	28

3. Keamanan Aplikasi

Keamanan Aplikasi (X3)									
X3_1	X3_2	X3_3	X3_4	X3_5	X3_6	X3_7	X3_8	X3_9	Total X3
4	5	4	3	4	3	5	5	3	36
2	2	2	1	2	2	2	2	2	17
3	3	5	3	5	3	5	4	3	34
4	4	4	4	5	5	5	5	3	39
4	4	4	4	5	5	4	5	4	39
5	4	4	4	5	5	4	4	5	40
2	2	2	2	2	2	2	2	2	18
2	2	2	2	3	3	4	3	3	24
5	4	4	4	5	4	5	5	4	40
3	2	3	2	4	3	4	3	3	27
4	5	5	4	5	5	4	4	5	41
2	1	2	2	2	2	1	1	2	15
4	5	4	5	4	5	5	5	4	41
4	4	4	4	4	5	5	5	3	38
5	3	4	3	4	5	4	4	4	36
4	3	3	2	3	3	4	3	2	27
4	3	5	3	4	4	4	5	4	36
5	4	4	3	5	4	4	4	4	37

Keamanan Aplikasi (X3)									
X3_1	X3_2	X3_3	X3_4	X3_5	X3_6	X3_7	X3_8	X3_9	Total X3
5	4	5	4	5	4	5	5	5	42
2	2	2	2	2	2	2	2	2	18
4	5	4	5	4	4	4	5	4	39
5	5	4	3	5	5	4	4	5	40
3	3	5	3	4	3	4	4	4	33
4	2	2	3	3	2	4	5	3	28
4	5	4	4	5	5	5	5	4	41
5	4	5	3	4	5	4	5	3	38
3	4	3	2	3	2	3	3	2	25
4	4	5	4	4	5	5	5	4	40
5	5	4	3	3	4	3	4	3	34
3	3	4	3	5	3	4	5	4	34
3	4	4	2	3	3	3	3	4	29
4	4	4	5	5	4	4	5	3	38
4	4	4	3	4	3	4	4	3	33
5	5	4	4	4	5	4	5	4	40
5	3	3	3	5	3	5	4	3	34
5	4	5	3	4	4	4	4	4	37
3	3	3	4	5	5	5	4	3	35
4	4	4	4	5	4	4	5	4	38
4	4	3	4	4	3	4	5	2	33
4	4	4	5	5	5	5	4	5	41
5	4	4	4	5	5	5	5	4	41
4	4	4	4	5	4	5	4	4	38
3	2	3	3	3	3	3	3	3	26
5	3	3	2	4	4	4	4	2	31
3	3	5	3	5	3	5	4	3	34
4	4	4	5	4	5	5	4	5	40
3	3	4	3	3	4	3	3	3	29
3	2	3	2	4	3	3	3	3	26
5	3	5	4	4	4	4	5	5	39
2	1	2	2	2	2	1	2	1	15
5	5	4	3	4	4	4	4	4	37
1	2	2	2	1	2	3	1	2	16
5	3	4	3	4	4	4	4	4	35
5	4	5	5	5	5	5	5	4	43
3	2	1	2	1	1	1	1	2	14

Keamanan Aplikasi (X3)									
X3_1	X3_2	X3_3	X3_4	X3_5	X3_6	X3_7	X3_8	X3_9	Total X3
5	3	4	3	5	4	5	5	5	39
4	5	4	5	4	5	4	5	5	41
2	3	4	3	4	3	3	3	2	27
5	4	4	4	5	4	5	5	4	40
5	5	4	4	5	4	5	5	4	41
4	4	5	5	4	4	5	5	4	40
4	3	4	3	4	5	5	4	4	36
5	3	4	3	4	4	5	5	4	37
3	2	3	2	3	3	4	3	3	26
5	4	5	4	5	4	5	5	5	42
4	5	3	3	3	3	5	4	4	34
4	3	5	3	4	4	5	4	5	37
5	3	4	4	4	4	4	5	3	36
4	4	3	4	5	5	4	5	3	37
4	4	4	3	4	4	4	4	4	35
4	4	5	4	4	4	5	4	4	38
1	2	2	1	2	2	2	2	2	16
2	2	2	2	1	2	3	1	2	17
3	3	3	3	5	5	5	4	3	34
2	2	2	1	2	1	3	2	2	17
5	4	4	4	5	4	5	5	5	41
5	4	4	5	4	5	4	4	5	40
2	3	4	2	2	3	4	4	2	26
3	3	3	4	5	3	5	4	3	33
3	3	3	2	3	4	3	4	2	27
4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
5	4	3	3	4	3	4	3	5	34
3	2	4	3	3	2	3	3	2	25
4	3	3	5	5	3	4	4	3	34
5	4	4	5	5	4	5	5	5	42
3	3	5	3	5	4	4	5	3	35
4	5	5	3	4	5	5	5	5	41
5	4	5	5	5	5	5	5	5	44
5	5	4	4	5	4	5	5	4	41
4	4	5	5	5	4	4	5	4	40
3	3	3	3	5	3	3	3	3	29
4	4	4	4	4	4	4	5	3	36

Keamanan Aplikasi (X3)									
X3_1	X3_2	X3_3	X3_4	X3_5	X3_6	X3_7	X3_8	X3_9	Total X3
4	4	4	3	5	5	4	5	5	39
5	5	4	3	4	5	4	4	4	38
3	4	5	4	4	4	5	4	3	36
3	2	3	3	3	3	3	4	4	28
2	2	2	2	2	2	2	2	2	18
4	4	4	4	4	4	5	5	4	38
3	3	4	2	3	3	3	3	3	27
4	5	4	5	4	4	5	5	4	40
3	3	2	2	2	2	2	4	2	22
4	4	4	3	5	4	5	4	3	36
4	3	3	5	5	5	4	4	3	36
5	3	5	4	5	4	5	4	3	38
5	3	3	4	4	5	4	5	4	37
2	2	2	2	2	2	2	2	2	18
4	3	5	3	5	4	5	4	5	38
4	3	4	5	4	3	4	5	4	36
4	3	4	4	5	4	5	5	3	37
5	4	4	4	4	5	4	5	5	40
3	3	3	4	5	4	3	5	3	33
4	3	5	4	4	4	4	5	3	36
5	4	4	3	5	4	4	5	5	39
4	3	5	3	4	5	4	5	5	38
4	5	4	4	4	4	4	4	4	37
1	1	2	2	1	2	1	1	2	13
4	4	4	4	5	5	5	5	5	41
5	4	5	4	5	4	5	5	5	42
2	4	4	2	3	3	5	4	3	30
2	1	2	2	2	2	2	2	2	17
3	4	4	3	3	5	3	5	3	33
5	4	5	4	5	5	5	5	4	42
4	4	5	3	4	4	5	4	4	37
5	3	4	4	4	5	4	4	4	37
4	3	4	4	5	5	4	5	5	39
5	5	5	4	4	4	4	5	3	39
2	1	1	2	4	2	3	1	2	18
5	4	4	4	5	5	5	5	4	41
5	4	4	4	5	4	4	5	4	39

Keamanan Aplikasi (X3)									
X3_1	X3_2	X3_3	X3_4	X3_5	X3_6	X3_7	X3_8	X3_9	Total X3
3	4	3	3	5	4	3	3	3	31
4	4	4	3	5	4	4	4	5	37
5	4	4	5	5	4	5	4	5	41
5	4	5	5	4	4	4	4	5	40
4	4	5	4	4	5	4	5	4	39
4	4	4	4	5	4	5	4	4	38

4. Dukungan Teknologi

Dukungan Teknologi (X4)									
X4_1	X4_2	X4_3	X4_4	X4_5	X4_6	X4_7	X4_8	X4_9	Total X4
3	5	5	5	3	3	5	4	3	36
1	1	1	1	1	2	2	1	1	11
3	4	3	4	3	4	4	5	3	33
4	5	5	4	5	4	5	5	4	41
3	5	5	3	3	5	4	4	5	37
4	5	5	5	4	4	5	5	4	41
2	2	1	2	1	2	2	1	2	15
3	5	4	3	5	5	5	5	3	38
4	5	5	3	3	5	4	5	3	37
3	4	4	3	3	4	3	5	3	32
4	5	5	4	5	5	5	5	5	43
3	1	1	2	1	1	1	3	1	14
5	4	5	3	5	5	5	4	4	40
4	5	5	4	5	4	4	5	4	40
5	5	4	4	4	4	4	5	5	40
4	4	5	3	4	5	4	5	4	38
4	5	5	5	4	5	5	5	4	42
4	5	4	4	4	5	4	5	4	39
2	4	4	2	3	4	5	3	4	31
1	1	2	2	1	1	1	1	2	12
5	5	4	5	4	5	5	4	4	41
4	5	4	5	4	4	4	5	5	40
3	4	4	3	2	3	2	3	2	26
3	4	5	4	4	5	4	5	5	39
4	5	4	4	5	4	5	5	4	40
3	5	5	3	3	4	3	5	3	34

Dukungan Teknologi (X4)									
X4_1	X4_2	X4_3	X4_4	X4_5	X4_6	X4_7	X4_8	X4_9	Total X4
3	5	3	5	4	3	5	4	5	37
4	5	5	4	4	4	4	5	5	40
4	4	3	3	5	3	3	4	4	33
5	5	5	4	5	4	5	5	4	42
3	3	5	3	3	5	4	4	3	33
3	4	5	4	4	4	5	5	5	39
3	4	4	3	4	5	5	5	4	37
3	4	4	5	4	4	4	4	4	36
4	3	3	3	3	3	3	4	3	29
3	4	5	4	4	5	5	4	5	39
5	5	4	3	3	3	4	5	3	35
3	5	4	4	4	5	5	5	4	39
3	4	4	3	4	4	4	5	4	35
4	4	5	4	5	4	4	5	4	39
4	4	4	3	4	4	5	5	5	38
4	4	4	3	3	4	3	4	3	32
5	5	5	3	4	5	4	4	4	39
4	4	4	3	3	4	3	4	3	32
5	4	5	4	3	4	4	4	4	37
3	4	4	3	4	5	4	4	4	35
4	5	4	5	4	4	5	5	4	40
3	4	5	4	4	4	5	4	4	37
4	3	3	5	3	5	5	4	3	35
2	2	2	2	2	3	2	1	1	17
5	5	5	3	5	4	4	4	5	40
2	2	1	2	1	2	2	1	1	14
3	4	5	3	5	5	4	4	4	37
3	4	4	3	5	4	5	4	4	36
1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
5	5	5	4	5	5	5	5	4	43
4	5	4	3	5	4	3	4	4	36
4	5	5	5	4	4	4	5	4	40
4	5	5	4	4	4	4	5	4	39
3	4	3	3	3	3	3	3	5	30
3	5	4	3	3	4	4	5	4	35
4	5	5	4	5	4	5	5	4	41
4	4	4	4	4	4	5	5	4	38

Dukungan Teknologi (X4)									
X4_1	X4_2	X4_3	X4_4	X4_5	X4_6	X4_7	X4_8	X4_9	Total X4
4	5	5	3	3	4	5	4	4	37
2	3	4	4	3	3	3	3	3	28
4	3	3	3	3	4	3	3	3	29
4	5	4	5	4	5	4	5	4	40
3	4	3	3	3	3	4	4	3	30
5	5	4	5	3	4	4	4	4	38
3	5	4	3	3	4	4	5	4	35
3	5	5	4	4	5	4	5	3	38
2	2	2	2	2	2	2	1	3	18
1	3	2	1	1	2	1	2	1	14
4	4	5	3	3	5	3	4	3	34
2	2	2	1	2	2	2	2	2	17
4	4	3	3	3	4	3	5	4	33
4	4	5	4	4	5	4	4	5	39
4	4	4	4	5	4	4	5	4	38
2	3	2	2	2	2	2	3	3	21
3	5	4	3	5	4	4	4	5	37
4	5	5	4	4	4	4	5	4	39
3	4	4	4	3	5	5	4	3	35
4	5	5	4	5	5	4	4	5	41
3	4	5	5	4	5	4	5	5	40
5	5	5	4	5	5	4	5	4	42
3	5	4	3	3	4	4	4	5	35
4	4	5	5	5	4	5	4	4	40
4	5	5	4	5	5	5	4	4	41
2	3	3	5	4	3	4	3	3	30
2	3	3	4	3	3	4	3	3	28
4	5	4	5	5	5	4	5	5	42
2	4	4	3	4	4	4	4	3	32
3	5	5	3	3	3	5	4	3	34
4	3	5	5	4	5	5	5	3	39
3	4	4	3	4	4	4	5	4	35
5	5	3	4	3	5	3	5	3	36
1	2	2	2	2	2	2	3	2	18
4	5	5	5	4	5	5	5	5	43
4	3	5	2	3	3	4	3	3	30
5	3	3	3	5	3	3	5	3	33

Dukungan Teknologi (X4)									
X4_1	X4_2	X4_3	X4_4	X4_5	X4_6	X4_7	X4_8	X4_9	Total X4
4	5	5	5	5	5	5	5	5	44
4	5	4	3	3	5	3	5	3	35
4	5	5	4	5	4	4	5	4	40
4	4	5	5	5	4	5	5	5	42
4	5	3	4	4	3	3	4	3	33
1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
4	5	4	5	4	5	5	5	5	42
4	4	4	4	4	4	5	5	5	39
3	4	4	4	3	4	4	5	4	35
2	3	3	4	3	3	4	3	4	29
4	4	5	3	2	3	3	4	2	30
2	5	4	4	3	3	3	3	5	32
3	3	3	3	4	4	3	3	5	31
4	4	3	3	3	3	3	5	3	31
4	4	4	3	5	4	4	5	4	37
1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
3	4	4	3	4	4	5	5	3	35
2	4	3	5	3	3	3	3	3	29
4	5	5	4	5	5	5	5	4	42
2	1	1	2	1	1	1	3	2	14
4	5	5	4	4	5	5	5	5	42
3	5	4	5	5	5	5	5	4	41
4	5	4	5	5	5	5	5	4	42
3	5	4	3	4	4	4	4	4	35
5	4	5	3	4	4	4	4	4	37
3	3	3	2	2	4	3	3	3	26
1	3	2	1	2	4	1	3	1	18
3	4	4	5	3	4	4	5	3	35
4	4	4	4	4	5	4	5	5	39
4	4	4	4	4	5	5	4	4	38
5	5	3	4	5	3	4	5	3	37
2	3	3	5	5	5	4	4	3	34
3	4	3	2	2	3	3	3	2	25
3	4	4	3	3	5	4	5	3	34
3	4	5	4	4	3	3	3	5	34

5. Keputusan Menggunakan Bank Digital

Keputusan Menggunakan Bank Digital (Y)										
Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Total Y
4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	42
1	2	2	2	1	1	1	2	1	2	15
3	3	4	5	3	3	5	3	3	4	36
3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	37
4	4	5	5	5	4	4	5	3	4	43
5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	43
1	1	3	3	3	2	3	2	2	1	21
5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	40
5	5	4	5	4	4	5	4	3	3	42
4	5	4	4	4	4	5	5	3	3	41
4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	42
2	1	2	2	1	2	2	1	1	1	15
4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	44
4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	45
5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	44
4	5	4	4	5	5	5	3	3	3	41
5	4	5	5	4	5	4	4	3	3	42
5	4	4	3	5	4	4	3	3	3	38
4	3	4	4	4	4	4	3	5	3	38
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	48
5	4	4	4	4	5	4	4	4	3	41
3	3	4	3	3	5	4	3	3	3	34
3	3	4	3	4	5	4	5	3	3	37
5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	44
5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	45
5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	42
4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	43
5	4	5	5	4	5	4	4	3	4	43
5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	44
3	3	3	3	3	3	3	5	3	4	33
4	5	4	4	5	4	4	4	5	3	42
4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	45
4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	38
3	3	4	3	4	5	5	3	5	4	39

Keputusan Menggunakan Bank Digital (Y)										
Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Total Y
5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	43
5	4	3	3	5	3	3	4	3	3	36
4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	46
3	4	5	4	3	3	3	3	4	3	35
5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	49
4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	46
3	3	5	4	5	3	4	3	5	3	38
3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	35
3	5	4	5	4	4	5	3	4	4	41
5	4	4	4	4	4	5	4	4	3	41
4	5	4	4	5	4	5	4	3	5	43
4	3	3	4	4	4	3	5	4	3	37
3	4	5	3	3	4	3	3	3	5	36
4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	44
2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	21
4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	43
1	1	3	2	2	2	4	2	1	2	20
5	5	4	4	4	4	4	4	3	5	42
5	5	5	3	3	5	4	3	3	4	40
1	1	2	2	3	2	3	1	1	1	17
4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	45
4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	44
4	5	5	4	4	4	4	5	4	3	42
3	5	4	4	4	5	5	4	3	3	40
4	5	5	4	4	5	4	4	4	3	42
3	4	5	5	5	5	4	4	3	3	41
5	4	5	4	4	4	4	4	3	3	40
3	5	4	4	5	4	4	3	4	5	41
3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	33
5	3	4	3	3	3	3	3	3	4	34
4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	39
3	3	5	3	5	3	4	5	4	4	39
4	5	4	4	5	4	4	3	3	5	41
5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	44
3	4	5	4	4	4	4	4	3	4	39
5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	43
3	2	2	2	2	2	2	2	1	1	19

Keputusan Menggunakan Bank Digital (Y)										
Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Total Y
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
3	3	4	4	4	4	5	3	3	5	38
1	2	3	2	2	2	2	1	1	2	18
4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	44
5	3	5	4	4	4	4	3	3	4	39
3	5	3	3	3	3	3	5	4	5	37
3	4	5	3	4	3	3	3	3	3	34
3	3	5	4	5	5	4	3	3	3	38
4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	44
4	4	5	5	4	4	5	5	3	3	42
4	4	5	4	5	4	4	3	4	3	40
3	3	4	3	3	4	4	3	5	3	35
4	4	4	4	5	4	5	5	5	3	43
3	5	4	4	5	4	5	4	2	2	38
4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	47
5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	47
5	3	4	4	5	4	4	4	5	3	41
5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	42
3	3	4	3	3	5	5	5	3	3	37
4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	41
5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	45
4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	42
3	3	5	4	3	5	4	3	3	3	36
3	3	4	5	5	5	5	5	4	5	44
2	2	4	2	2	2	2	2	3	3	24
4	4	4	4	5	4	5	4	3	3	40
4	5	4	5	4	4	4	4	3	3	40
5	5	4	5	4	5	5	5	4	3	45
4	3	4	5	4	4	5	5	3	5	42
3	4	4	5	5	5	4	4	3	3	40
3	3	4	4	3	4	4	3	5	4	37
4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	40
3	4	4	4	5	4	5	3	3	3	38
1	1	3	2	1	2	2	1	1	1	15
4	4	5	4	4	5	5	5	3	3	42
4	5	5	4	4	4	4	4	3	3	40
4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	42

Keputusan Menggunakan Bank Digital (Y)										
Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Total Y
4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	42
3	4	5	5	4	4	4	4	3	4	40
5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	49
5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	45
5	4	5	5	4	4	4	3	3	5	42
4	3	4	4	3	4	4	3	4	5	38
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	46
4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	43
3	3	4	5	5	5	4	3	5	3	40
1	1	3	3	2	2	4	1	2	1	20
4	5	5	5	5	4	4	4	3	5	44
4	3	4	5	4	4	5	3	3	5	40
4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	42
3	5	4	5	5	3	4	4	4	5	42
3	4	5	4	4	4	5	4	3	4	40
3	5	4	4	4	4	5	4	3	4	40
2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	22
5	5	4	4	4	4	4	3	3	3	39
4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	44
5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	43
4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	45
4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	42
3	3	4	5	5	4	5	4	3	3	39
3	5	5	4	3	5	4	3	3	4	39
4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	42

Lampiran 3: Hasil Uji Analisis Deskriptif

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Literasi Keuangan	135	11	53	41.40	10.095
Kualitas Layanan	135	9	43	33.35	7.938
Keamanan Aplikasi	135	13	44	33.87	7.713
Dukungan Teknologi	135	9	44	33.83	8.286

Keputusan Menggunakan Bank Digital	135	10	49	38.38	8.302
Valid N (listwise)	135				

Lampiran 4: Hasil Uji Validitas

1. Literasi Keuangan

Correlations

		x1.1	x1.2	x1.3	x1.4	x1.5	x1.6	x1.7	x1.8	x1.9	x1.10	x1.11	Total X1
x1.1	Pearson Correlation	1	.757**	.716**	.689**	.708**	.712**	.673**	.685**	.684**	.636**	.703**	.864**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135
x1.2	Pearson Correlation	.757**	1	.710**	.701**	.690**	.722**	.675**	.663**	.682**	.606**	.641**	.849**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135
x1.3	Pearson Correlation	.716**	.710**	1	.764**	.712**	.690**	.591**	.603**	.641**	.630**	.669**	.838**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135
x1.4	Pearson Correlation	.689**	.701**	.764**	1	.749**	.715**	.675**	.662**	.661**	.667**	.629**	.859**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135
x1.5	Pearson Correlation	.708**	.690**	.712**	.749**	1	.683**	.685**	.674**	.646**	.628**	.612**	.844**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135

Correlations													
		x1.1	x1.2	x1.3	x1.4	x1.5	x1.6	x1.7	x1.8	x1.9	x1.10	x1.11	Total X1
x1.6	Pearson Correlation	.712**	.722**	.690**	.715**	.683**	1	.652**	.687**	.623**	.564**	.604**	.830**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135
x1.7	Pearson Correlation	.673**	.675**	.591**	.675**	.685**	.652**	1	.749**	.642**	.700**	.626**	.834**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135
x1.8	Pearson Correlation	.685**	.663**	.603**	.662**	.674**	.687**	.749**	1	.643**	.670**	.678**	.839**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135
x1.9	Pearson Correlation	.684**	.682**	.641**	.661**	.646**	.623**	.642**	.643**	1	.656**	.685**	.820**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135
x1.10	Pearson Correlation	.636**	.606**	.630**	.667**	.628**	.564**	.700**	.670**	.656**	1	.720**	.814**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135
x1.11	Pearson Correlation	.703**	.641**	.669**	.629**	.612**	.604**	.626**	.678**	.685**	.720**	1	.823**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135
Total X1	Pearson Correlation	.864**	.849**	.838**	.859**	.844**	.830**	.834**	.839**	.820**	.814**	.823**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	

Correlations													
		x1.1	x1.2	x1.3	x1.4	x1.5	x1.6	x1.7	x1.8	x1.9	x1.10	x1.11	Total X1
	N	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135

2. Kualitas Layanan

Correlations											
		x2.1	x2.2	x2.3	x2.4	x2.5	x2.6	x2.7	x2.8	x2.9	Total X2
x2.1	Pearson Correlation	1	.620**	.680**	.703**	.617**	.560**	.494**	.741**	.651**	.815**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135
x2.2	Pearson Correlation	.620**	1	.640**	.652**	.595**	.617**	.530**	.610**	.598**	.788**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135
x2.3	Pearson Correlation	.680**	.640**	1	.746**	.750**	.656**	.661**	.699**	.708**	.879**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135
x2.4	Pearson Correlation	.703**	.652**	.746**	1	.738**	.668**	.624**	.685**	.709**	.877**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135
x2.5	Pearson Correlation	.617**	.595**	.750**	.738**	1	.668**	.597**	.690**	.684**	.852**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135
x2.6	Pearson Correlation	.560**	.617**	.656**	.668**	.668**	1	.624**	.600**	.602**	.806**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000

Correlations											
		x2.1	x2.2	x2.3	x2.4	x2.5	x2.6	x2.7	x2.8	x2.9	Total X2
	N	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135
x2.7	Pearson Correlation	.494**	.530**	.661**	.624**	.597**	.624**	1	.542**	.560**	.757**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135
x2.8	Pearson Correlation	.741**	.610**	.699**	.685**	.690**	.600**	.542**	1	.677**	.839**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135
x2.9	Pearson Correlation	.651**	.598**	.708**	.709**	.684**	.602**	.560**	.677**	1	.830**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135
Total X2	Pearson Correlation	.815**	.788**	.879**	.877**	.852**	.806**	.757**	.839**	.830**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135

3. Keamanan Aplikasi

Correlations											
		x3.1	x3.2	x3.3	x3.4	x3.5	x3.6	x3.7	x3.8	x3.9	Total X3
x3.1	Pearson Correlation	1	.655**	.602**	.626**	.665**	.674**	.630**	.722**	.691**	.841**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135
x3.2	Pearson Correlation	.655**	1	.619**	.591**	.552**	.651**	.612**	.678**	.589**	.795**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135

Correlations											
		x3.1	x3.2	x3.3	x3.4	x3.5	x3.6	x3.7	x3.8	x3.9	Total X3
x3.3	Pearson Correlation	.602**	.619**	1	.559**	.609**	.654**	.671**	.711**	.643**	.810**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135
x3.4	Pearson Correlation	.626**	.591**	.559**	1	.664**	.661**	.605**	.696**	.594**	.803**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135
x3.5	Pearson Correlation	.665**	.552**	.609**	.664**	1	.685**	.742**	.722**	.622**	.840**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135
x3.6	Pearson Correlation	.674**	.651**	.654**	.661**	.685**	1	.635**	.732**	.671**	.852**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135
x3.7	Pearson Correlation	.630**	.612**	.671**	.605**	.742**	.635**	1	.726**	.613**	.834**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135
x3.8	Pearson Correlation	.722**	.678**	.711**	.696**	.722**	.732**	.726**	1	.607**	.885**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135
x3.9	Pearson Correlation	.691**	.589**	.643**	.594**	.622**	.671**	.613**	.607**	1	.807**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135

Correlations											
		x3.1	x3.2	x3.3	x3.4	x3.5	x3.6	x3.7	x3.8	x3.9	Total X3
Total X3	Pearson Correlation	.841**	.795**	.810**	.803**	.840**	.852**	.834**	.885**	.807**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135

4. Dukungan Teknologi

Correlations											
		x4.1	x4.2	x4.3	x4.4	x4.5	x4.6	x4.7	x4.8	x4.9	Total X4
x4.1	Pearson Correlation	1	.655**	.624**	.500**	.622**	.565**	.554**	.685**	.530**	.758**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135
x4.2	Pearson Correlation	.655**	1	.760**	.612**	.687**	.692**	.702**	.775**	.682**	.871**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135
x4.3	Pearson Correlation	.624**	.760**	1	.572**	.688**	.737**	.746**	.708**	.681**	.866**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135
x4.4	Pearson Correlation	.500**	.612**	.572**	1	.638**	.574**	.700**	.630**	.620**	.775**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135
x4.5	Pearson Correlation	.622**	.687**	.688**	.638**	1	.677**	.746**	.714**	.724**	.864**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135

Correlations											
		x4.1	x4.2	x4.3	x4.4	x4.5	x4.6	x4.7	x4.8	x4.9	Total X4
x4.6	Pearson Correlation	.565**	.692**	.737**	.574**	.677**	1	.728**	.722**	.621**	.838**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135
x4.7	Pearson Correlation	.554**	.702**	.746**	.700**	.746**	.728**	1	.708**	.694**	.874**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135
x4.8	Pearson Correlation	.685**	.775**	.708**	.630**	.714**	.722**	.708**	1	.619**	.871**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135
x4.9	Pearson Correlation	.530**	.682**	.681**	.620**	.724**	.621**	.694**	.619**	1	.819**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135
Total X4	Pearson Correlation	.758**	.871**	.866**	.775**	.864**	.838**	.874**	.871**	.819**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135

5. Keputusan Menggunakan Bank Digital

Correlations												
		y1	y2	y3	y4	y5	y6	y7	y8	y9	y10	Total Y
y1	Pearson Correlation	1	.697**	.616**	.604**	.608**	.655**	.540**	.658**	.629**	.596**	.815**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135

Correlations												
		y1	y2	y3	y4	y5	y6	y7	y8	y9	y10	Total Y
y2	Pearson Correlation	.697**	1	.641**	.662**	.644**	.661**	.599**	.661**	.554**	.595**	.826**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135
y3	Pearson Correlation	.616**	.641**	1	.705**	.620**	.736**	.677**	.588**	.588**	.580**	.820**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135
y4	Pearson Correlation	.604**	.662**	.705**	1	.704**	.728**	.759**	.641**	.576**	.595**	.848**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135
y5	Pearson Correlation	.608**	.644**	.620**	.704**	1	.660**	.671**	.649**	.626**	.535**	.821**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135
y6	Pearson Correlation	.655**	.661**	.736**	.728**	.660**	1	.765**	.657**	.633**	.562**	.860**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135
y7	Pearson Correlation	.540**	.599**	.677**	.759**	.671**	.765**	1	.638**	.548**	.530**	.816**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135
y8	Pearson Correlation	.658**	.661**	.588**	.641**	.649**	.657**	.638**	1	.617**	.582**	.823**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135

Correlations												
		y1	y2	y3	y4	y5	y6	y7	y8	y9	y10	Total Y
y9	Pearson Correlation	.629**	.554**	.588**	.576**	.626**	.633**	.548**	.617**	1	.616**	.784**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135
y10	Pearson Correlation	.596**	.595**	.580**	.595**	.535**	.562**	.530**	.582**	.616**	1	.760**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135
Total Y	Pearson Correlation	.815**	.826**	.820**	.848**	.821**	.860**	.816**	.823**	.784**	.760**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135	135

Lampiran 5: Hasil Uji Reliabilitas

1. Literasi Keuangan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.957	11

2. Kualitas Layanan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.942	9

3. Keamanan Aplikasi

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items

.944	9

4. Dukungan Teknologi

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.947	9

5. Keputusan Menggunakan Bank Digital

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.944	10

Lampiran 6: Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		135
Normal Parameters[a,b]	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.76833482
Most Extreme Differences	Absolute	.043
	Positive	.043
	Negative	-.031
Test Statistic		.043
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200[c,d]
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Lampiran 7: Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
	(Constant)		
	Literasi Keuangan	.353	2.835
	Kualitas Layanan	.321	3.114
	Keamanan Aplikasi	.424	2.357
	Dukungan Teknologi	.364	2.749
a. Dependent Variable: Keputusan Menggunakan Bank Digital			

Lampiran 8: Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.625	.689		5.261	.000
	Literasi Keuangan	-.018	.024	-.113	-.780	.437
	Kualitas Layanan	-.025	.031	-.121	-.802	.424
	Keamanan Aplikasi	.018	.028	.082	.625	.533
	Dukungan Teknologi	-.012	.028	-.060	-.422	.674
a. Dependent Variable: ABS_RES						

Lampiran 9: Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.315	1.183		1.111	.269
	Literasi Keuangan	.209	.040	.255	5.171	.000
	Kualitas Layanan	.282	.054	.269	5.219	.000
	Keamanan Aplikasi	.293	.048	.272	6.054	.000
	Dukungan Teknologi	.269	.049	.268	5.531	.000
a. Dependent Variable: Keputusan Menggunakan Bank Digital						

Lampiran 10: Hasil Uji Determinan (R^2)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.943[a]	.889	.885	2.811
a. Predictors: (Constant), Literasi Keuangan, Kualitas Layanan, Keamanan Aplikasi, Dukungan Teknologi				
b. Dependent Variable: Keputusan Menggunakan Bank Digital				

Lampiran 11: Hasil Uji F

ANOVA						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	8208.801	4	2052.200	259.789	.000[b]
	Residual	1026.933	130	7.899		
	Total	9235.733	134			
a. Dependent Variable: Keputusan Menggunakan Bank Digital						
b. Predictors: (Constant), Literasi Keuangan, Kualitas Layanan, Keamanan Aplikasi, Dukungan Teknologi						

Lampiran 12: Hasil Uji T

Coefficients					
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	
Model		B	Std. Error	Beta	Sig.
1	(Constant)	1.315	1.183		.269
	Literasi Keuangan	.209	.040	.255	.000
	Kualitas Layanan	.282	.054	.269	.000
	Keamanan Aplikasi	.293	.048	.272	.000
	Dukungan Teknologi	.269	.049	.268	.000
a. Dependent Variable: Keputusan Menggunakan Bank Digital					