

Daya Dorong di Balik Pay later: Apa yang Mempengaruhi Keputusan Keuangan Digital Generasi Z di Indonesia

Onny Wahyuni ^{1*}, Yuli Eni², Agung Hari Sasongko³

^{1,2}Global Business Marketing Department, BINUS Business School Undergraduate Program,

Bina Nusantara University, Jakarta, Indonesia 11480,

³BINUS Entrepreneurship Center, BINUS Business School Undergraduate Program, Bina Nusantara University, Jakarta, Indonesia 11480,

*yuli.eni@binus.ac.id

ABSTRAC

Perkembangan digitalisasi metode pembayaran membuat e-wallet diminati oleh Gen Z karena sesuai dengan pola hidup cepat dan instan di era ini dan dapat digunakan tidak hanya di pusat perbelanjaan tetapi juga dimanapun mereka berada. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengkaji faktor keamanan, kepercayaan, kualitas layanan, dan fitur *pay later* terhadap pilihan pengguna untuk menggunakan *e-wallet*, dengan kepuasan pengguna sebagai variabel mediasi. Subjek penelitian adalah gen Z dengan domisili di wilayah Jakarta yang dalam keseharian transaksi menggunakan e-wallet. Pendekatan yang digunakan kuantitatif dengan metode survey kepada 270 orang melalui kuesioner dengan lima poin skala likert. Analisis data menggunakan Metode Partial Least Squares—Structural Equation Modeling (PLS-SEM). Hasil dari penelitian menunjukkan faktor kemandirian memiliki dampak langsung terhadap keputusan penggunaan e-wallet namun tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna. Faktor kepercayaan dan fitur pay later baik secara langsung atau tidak langsung memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Faktor kualitas layanan tidak berpengaruh kepada kepuasan pelanggan, namun faktor kepuasan terbukti merupakan mediasi penting dalam menjembatani pengaruh kepercayaan dan fitur pay later terhadap keputusan penggunaan. Hasil temuan ini mengindikasikan bahwa pengembangan inovasi berbasis kebutuhan pengguna dan peningkatan aspek kepercayaan sangat krusial dalam meningkatkan loyalitas dan keberlanjutan penggunaan e-wallet.

Keyword: E-wallet, Gen Z, Kepuasan Pengguna, Kepercayaan, Fitur Pay Later, PLS-SEM

1. PENDAHULUAN

Dunia semakin berkembang dengan pesat dan kemajuan teknologi digital telah membawa perubahan yang berdampak pada kemudahan dalam bertransaksi antara penjual dan pembeli. Salah satu kemajuan teknologi yang ramai diperbincangkan adalah metode pembayaran online menggunakan e-wallet. Dalam hal adopsi teknologi keuangan digital, Indonesia berada di garis depan dan memiliki potensi besar untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan mempercepat pertumbuhan ekonomi (Primasari, 2024). E-wallet sebagai layaknya kartu pembayaran dan /atau uang elektronik yang menurut Peraturan Bank Indonesia Nomor 18/40/PBI/2016 tahun 2016, e-wallet adalah layanan digital yang digunakan untuk menyimpan data instrumen pembayaran, (Banutama, Hatta, Biyanto, & Kristiana, 2024). E-wallet menurut (Syariah, 2024) bukan sekedar alat transaksi biasa, namun memiliki beberapa manfaat yaitu: (1) kegiatan transaksi jauh lebih praktis, (2) dapat bertransaksi apa saja dengan e-wallet, (3) peluang mendapatkan cashback, diskon dan promo menarik lainnya, (4) lebih mudah kontrol dan kelola keuangan, dan (5) terciptanya cashless society.

Perkembangan digitalisasi metode pembayaran membuat e-wallet menjadi metode pembayaran yang paling banyak

digunakan di Indonesia dari hasil laporan East Ventures tahun 2023. Penggunaan e-wallet di Indonesia tahun 2022 mencapai 81%, diikuti oleh penggunaan virtual account sebanyak 60%, transfer bank dan cash 55%, paylater 32%, qris 31%, gerai ritel 22%, debit 12% dan kartu kredit sebanyak 9% (Ekawatie, 2024). Telah terjadi pergeseran pola pembayaran di masyarakat dengan semakin tergantungnya pada teknologi. Data dari BI menunjukkan bahwa nilai transaksi uang elektronik sepanjang tahun 2024 naik sebesar 34,62% dan mencatatkan pertumbuhan tertinggi menjadi Rp2.503,96 triliun (Yonatan, 2025).

E-wallet diminati oleh Gen Z dengan tinggi karena sebagai generasi kelahiran tahun 1997-2012 lebih melek terhadap teknologi dan bagi Gen Z fitur-fitur yang ada pada e-wallet mudah digunakan sehingga mudah untuk beradaptasi dengan inovasi ini (Rahmayanti & Kencana, 2025). E-wallet dianggap oleh Gen Z sesuai dengan pola hidup cepat dan instan di era ini karena dapat digunakan tidak hanya di pusat perbelanjaan tetapi juga di kampus, transportasi online, bahkan di warung. Kebiasaan baru ini menjadi bukti keberhasilan dalam bertransaksi digital menggunakan e-wallet di Indonesia (Rohmawati, 2025). Focus pada generasi Z sangat relevan karena mendorong pertumbuhan ekonomi dan digitalisasi di era

Generasi Z menciptakan peluang baru untuk pertumbuhan ekonomi global (Zirzis, 2024). Sensus penduduk menunjukkan Generasi Z menjadi paling banyak di Indonesia dengan 74,93 juta jiwa, Generasi Y sebanyak 69,38 juta jiwa dan Generasi X sebanyak 58,65 juta jiwa dan Pre Boomer sebanyak 5,03 juta jiwa (Fadillah, 2022). Dengan dipahami lebih mendalam preferensi teknologi dan kecenderungan perilaku Gen Z, maka penyedia fintech mendapatkan informasi yang sangat penting untuk digunakan meningkatkan pelayanan dan keterlibatan Gen Z.

E-wallet di Indonesia mengalami pertumbuhan yang luar biasa namun hambatan tetap saja ada sehingga penggunaan secara optimal masih belum terjadi. Isu-isu mengenai keamanan data, pelanggaran privasi data dan penipuan digital dapat merusak kepercayaan pengguna secara signifikan. Salah satu kasus yang terjadi sejumlah warga melaporkan ke pihak berwenang karena di akun e-walletnya mengalami kehilangan sejumlah saldo yang signifikan dan ini menjadi masalah serius karena e-wallet nya digunakan untuk berbagai transaksi sehari-hari (Kamila & Efendi, 2024). Laporan dari Lembaga pengawas digital dan media telah menimbulkan kekhawatiran public dari penggunaan akses yang tidak sah dan hilangnya saldo pengguna menandakan

perlu kerangka kerja keamanan siber yang lebih kuat dan menjamin pengguna. Fitur yang dirasakan memudahkan dan dukungan akses finansial berupa pay later bila kesadaran finansialnya terbatas, pengeluaran berlebihan dan kurangnya transparansi akan menimbulkan resiko.

Bagaimana pengguna membuat keputusan untuk adopsi dalam konteks ini, akan diselidiki dengan menggunakan Technology Acceptance Model (TAM) dikembangkan oleh (Davis, 1989). TAM mengidentifikasi dua keyakinan utama sebagai penentu utama penerimaan pengguna yaitu Persepsi Kegunaan (PU) dan Persepsi Kemudahan Penggunaan (PEOU).

PU menggambarkan sejauh manapengguna memiliki tingkat keyakinan bahwa pemanfaatan teknologi akan meningkatkan efektivitas kinerja, sedangkan PEOU menggambarkan sejauh mana teknologi dianggap mudah untuk digunakan. Variable keamanan, kepercayaan, kualitas layanan, dan fitur PayLater dalam penelitian ini ditempatkan sebagai faktor eksternal yang memengaruhi PU dan PEOU dalam kerangka TAM. Faktor-faktor ini diasumsikan membentuk persepsi pengguna dan turut menentukan sikap serta intensi perilaku mereka dalam menggunakan dompet digital. Sedangkan mediator dalam penelitian ini adalah kepuasan pelanggan yang menjembatani hubungan antara persepsi

individu dengan perilaku aktual dalam pengambilan keputusan.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh keamanan, kepercayaan, kualitas layanan, dan fitur PayLater terhadap keputusan penggunaan dompet elektronik, dengan kepuasan pengguna sebagai variabel mediasi. Dengan adanya penelitian ini diharapkan hasilnya dapat memberikan kontribusi dalam teoritis TAM di ranah fintech khususnya e-wallet dengan target demografi Gen Z di Indonesia.

2. LANDASAN TEORI

Dalam rangka mengetahui prediksi seberapa besar kemungkinannya individu atau organisasi dalam mengadopsi system teknologi baru, pada tahun 1980-an kerangka kerja Technology Acceptance Model (TAM) dikembangkan oleh (Davis, 1989). Individu atau organisasi khawatir bahkan melakukan penolakan terhadap teknologi karena system yang baru atau kinerja teknologi yang sering tidak baik, yang dalam TAM hal ini dapat mempengaruhi motivasi untuk mengadopsi teknologi. Dua faktor utama yang mempengaruhi motivasi ini yaitu: *perceived ease of use* (PEOU) and *perceived usefulness* (PU). PEOU mencerminkan seberapa mudah teknologi yang akan dioperasikan oleh pengguna potensial, sedangkan PU mengacu pada penggunaan teknologi akan membantu dalam menyelesaikan tugas yang diinginkan.

Dalam penelitian ini TAM diperluas dengan melakukan penggabungan variabel eksternal yang relevan, termasuk keamanan, kepercayaan, kualitas layanan dan fitur khusus pay later. Agar memberikan hasil penelitian yang lebih baik maka kepuasan pelanggan menjadi variabel mediasi dalam penelitian ini.

Teknologi terus bertumbuh dan fintechs khususnya pada system pembayaran digital pertumbuhannya *exponentially in the past decade* (Sutticherchart & Rakthin, 2023). E-wallet merupakan sistem pembayaran yang paling banyak digunakan saat ini karena mudah dalam penggunaan, faktor kenyamanan dan tidak dibatasi oleh lokasi dan waktu dengan memanfaatkan *smartphone* (Qasim & Abu-Shanab, 2016). Menurut (Ruhani, et al., 2024) e-wallet adalah kartu elektronik yang digunakan untuk melakukan transaksi online melalui *smartphone* atau *computer*. Penggunaan e-wallet memiliki perhatian mendasar pada faktor keamanan dimana resiko yang ditimbulkan harus dilindungi oleh system baik dari kesalahan pemrograman atau penggunaan maupun dari bencana alam seperti pemadaman listrik dan bencana alam (Cong, Nguyen, Nhu, & Tran, 2024). Kasus kebocoran data dan penyalahgunaan data pribadi di Indonesia oleh pihak yang tidak bertanggungjawab makin marak terjadi. E-wallet dan rekening bank menjadi produk yang rentan, dengan 36,6% responden

mengatakan kebocoran data di dompet digital dan 30,2% pada rekening bank, dimana akibat yang dialami adalah berkurangnya tabungan 44,1% dan e-wallet sebesar 32,2% (Mutia, 2022). Penyalahgunaan data dan data yang bocor memperlihatkan adanya masalah pada keamanan dan perlu penanganan yang cepat agar kepuasan pelanggan dapat terjaga dan penggunaan e-wallet tidak kecewa sehingga menggunakan dalam jangka yang panjang.

Selain faktor keamanan, kepercayaan memiliki nilai yang sama penting, dimana kepercayaan didefinisikan sebagai sikap percaya diri terhadap risiko transaksi dengan harapan tidak disalahgunakannya informasi milik pengguna (Corritore, Kracher, & Wiedenbeck, 2003). Di Indonesia, perusahaan masih perlu membangun kepercayaan pengguna untuk kualitas layanan dompet elektronik (Budiarani, Maulidan, Setianto, & Widayanti, 2022). Kebahagiaan klien dan niat untuk menggunakan system pembayaran menentukan tingkat kepercayaan terhadap produk dompet digital (Phuong, Luan, Dong, & Khanh, 2020). Bagi bisnis berbasis layanan memiliki kepercayaan sangat penting karena dapat berdampak positif dan mengarah pada niat pembelian atau penggunaan ulang sehingga dapat mempengaruhi loyalitas dari pengguna (Permana & Rahmayati, 2024).

Kualitas layanan merupakan faktor lain yang memiliki pengaruh dalam penggunaan

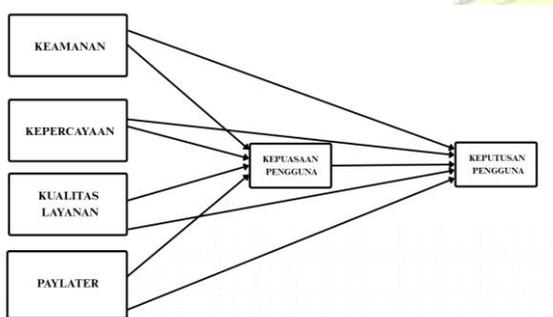
dompet digital. Kualitas layanan menunjukkan seberapa baik layanan yang diberikan dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan (Lupiyoadi, 2013). Kualitas layanan elektronik menurut (Lova & Haryono, 2023) memfasilitasi belanja, pembelian dan pengiriman melalui situs web secara efisien dan efektif. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Nariyari, Fakhri, & Kumalasari, 2022) menegaskan bahwa kualitas layanan yang diterima dengan baik oleh nasabah dari penggunaan transaksi e-wallet dapat menjaga dan meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah.

Integrasi fitur paylater ke dalam platform dompet elektronik memungkinkan pengguna khususnya Gen Z memberikan fleksibilitas finansial jangka pendek karena dapat melakukan pembayaran secara tertunda. Dari penelitian yang dilakukan oleh (Stifani & Rafida, 2023) kepada mahasiswa yang menggunakan paylater dihasilkan layanan paylater mempengaruhi keputusan yang mampu memediasi kegunaan terhadap kepuasan.

Variable mediasi yang difungsikan oleh kepuasan pengguna dalam adopsi teknologi mencerminkan respons emosional pengguna terhadap layanan berdasarkan keselarasan antara harapan dan kinerja. Penelitian yang dilakukan oleh (Maristha & Soepatini, 2025) menegaskan bahwa ketika kualitas pelayanan yang baik dirasakan pelanggan maka memberikan nilai lebih yang mempengaruhi

keputusan untuk tetap setia menggunakan layanan dan cenderung berulang hingga merekomendasikannya kepada orang lain. Dalam penelitian ini kepuasan dihubungkan dengan variable eksternal dan mempengaruhi keputusan pengguna untuk mengadopsi atau menolak platform dompet elektronik.

Technology Acceptance Model (TAM)



menggambarkan bahwa faktor eksternal (meliputi keamanan, kepercayaan, kualitas layanan dan fitur paylater) mempengaruhi Perceived Usefulness dan Perceived Ease of Use. Persepsi ini selanjutnya mempengaruhi behavioral intention yang menentukan actual system use (keputusan untuk menggunakan e-wallet). Disisi lain kepuasan pengguna berfungsi sebagai variable mediasi yang menjembatani hubungan antara faktor eksternal dan Keputusan penggunaan.

3. METODOLOGI

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dalam menganalisa perilaku adopsi Generasi Z terhadap layanan dompet digital (e-wallet) dengan fokus khusus pada fitur "paylater" yang menggunakan kerangka kerja Technology Acceptance Model (TAM)

sebagai dasar penelitian. Model TAM dikembangkan dengan memasukkan empat konstruk utama, yaitu: keamanan, kepercayaan, kualitas layanan, dan fitur paylater, untuk menguji pengaruhnya terhadap keputusan pengguna dalam mengadopsi layanan e-wallet. Selain itu kepuasan pengguna guna menangkap peran pentingnya dalam proses pengambilan keputusan digunakan sebagai variabel mediasi.

Penelitian ini dilakukan pada individu Generasi Z yang berdomisili di Daerah Khusus Ibukota Jakarta, Indonesia, yang memiliki pengalaman dalam menggunakan aplikasi e-wallet dengan fitur paylater. Teknik purposive sampling digunakan untuk memastikan bahwa responden memiliki karakteristik yang sesuai dengan tujuan penelitian. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner yang dibuat secara terstruktur dan disebar melalui survei daring (online survey). Setiap konstruk diukur melalui beberapa item pertanyaan yang diadaptasi dari instrumen penelitian terdahulu yang telah tervalidasi. Pengukuran menggunakan skala Likert lima poin, mulai dari 1 ("sangat tidak setuju") hingga 5 ("sangat setuju").

Dari proses pengumpulan data yang dilakukan, diperoleh 270 respons yang valid. Kemudian data dianalisis dengan menggunakan pendekatan Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-

SEM) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS versi 4.0. Analisis ini memungkinkan dilakukan evaluasi terhadap model pengukuran dan model struktural secara simultan, sehingga mampu mengidentifikasi hubungan langsung maupun tidak langsung antar variabel dalam kerangka konseptual yang diajukan.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Data dalam penelitian dianalisa melalui evaluasi model pengukuran dan evaluasi model structural melalui pendekatan Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM).

Evaluasi Model Pengukuran

Uji validitas konvergen dan diskriminan dilakukan untuk memastikan kualitas konstruk yang digunakan. Seluruh indikator menunjukkan di atas 0,70 Nilai loading (factor loadings) nya dan nilai lebih dari 0,50 nilai Average Variance Extracted (AVE) untuk setiap konstruk, dimana hal ini menandakan validitas konvergen yang baik. Validitas diskriminan ditentukan melalui kriteria Fornell-Larcker, di mana akar kuadrat AVE setiap konstruk lebih tinggi daripada korelasi antar konstruk lainnya, sehingga mengonfirmasi bahwa masing-masing konstruk mengukur konsep yang berbeda secara konseptual.

Reliabilitas konstruk dievaluasi melalui Cronbach's Alpha dan Composite Reliability (CR). Hasil dari seluruh konstruk dengan

nilai di atas 0,90, hal ini menunjukkan konsistensi internal yang sangat kuat. Konstruk persepsi keamanan sebagai contoh memiliki Cronbach's Alpha sebesar 0,933 dan CR sebesar 0,944. Pada konstruk-konstruk lainnya juga ditemukan pola reliabilitas tinggi yang konsisten, menunjukkan bahwa instrumen pengukuran memiliki tingkat keandalan yang tinggi dalam penelitian ini.

Evaluasi Model Struktural

Model struktural dianalisis untuk mengukur kekuatan prediksi dan hubungan antar variabel. Nilai koefisien determinasi (R^2) 83,8% menunjukkan bahwa varians dalam kepuasan pengguna dapat dijelaskan oleh konstruk independen, sementara 85,1% varians dalam keputusan penggunaan dijelaskan oleh konstruk independen dan variabel mediasi. Kedua nilai ini mencerminkan penjelasan model yang sangat kuat. Selanjutnya kepuasan pengguna nilai Q^2 sebesar 0,832 dan untuk keputusan penggunaan sebesar 0,785 sehingga memperkuat temuan bahwa model ini memiliki kapasitas prediktif yang substansial. Daya penjelasan yang tinggi dari model struktural ($R^2 > 80\%$) menegaskan bahwa variabel yang diusulkan dan kepuasan pengguna secara komprehensif menangkap dinamika yang memengaruhi adopsi e-wallet. Selain itu, nilai Q^2 yang kuat menunjukkan bahwa model tersebut memperkuat ketahanan prediktif model dan dapat dengan

andal memperkirakan perilaku pengguna di luar sampel saat ini.

Uji Hipotesis dan Mediasi

Untuk mengestimasi signifikansi hubungan antar variable, pengujian hipotesis dilakukan menggunakan metode bootstrapping dengan 5.000 resampling, Hasil analisis menunjukkan:

- Persepsi keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna ($p = 0,002$) dan keputusan penggunaan ($p = 0,000$).
- Kepercayaan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan ($p = 0,030$), namun menunjukkan pengaruh negatif signifikan terhadap keputusan penggunaan ($p = 0,041$), yang mengindikasikan hubungan yang kompleks, di mana kepercayaan tidak selalu secara langsung mendorong adopsi perilaku.
- Kualitas layanan secara signifikan memengaruhi kepuasan pengguna ($p = 0,000$), namun tidak berdampak langsung terhadap keputusan penggunaan ($p = 0,232$), yang menunjukkan adanya mediasi penuh oleh kepuasan.
- Fitur paylater memberikan pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna ($p = 0,002$) dan keputusan penggunaan ($p = 0,046$).

Analisis mediasi memperkuat hasil temuan tersebut. Kepuasan pengguna terbukti memediasi hubungan antara persepsi keamanan, kepercayaan, dan fitur paylater dengan keputusan penggunaan. Khusus untuk kualitas layanan, hubungan terhadap keputusan penggunaan sepenuhnya dimediasi oleh kepuasan pengguna. Analisis mediasi mengklarifikasi jalur tidak langsung yang melaluinya dimana kepuasan pengguna menyalurkan efek variabel independen untuk mempengaruhi keputusan. Khususnya, kualitas layanan tidak memberikan dampak langsung pada pengambilan keputusan tetapi bertindak semata-mata melalui kepuasan, yang menekankan perlunya penyedia untuk memprioritaskan nilai pengalaman.

Hasil penelitian ini secara keseluruhan menegaskan bahwa kepuasan pengguna memainkan peran kunci dalam mengarahkan keputusan adopsi layanan e-wallet, khususnya di kalangan Generasi Z yang merupakan kelompok digital-native di Indonesia. Menariknya, kepercayaan muncul sebagai konstruksi bermata dua—meningkatkan kepuasan tetapi melemahkan keputusan adopsi langsung. Paradoks ini menunjukkan bahwa meskipun pengguna mungkin merasa aman dan percaya diri, hal itu tidak selalu terwujud dalam penggunaan aktual kecuali diperkuat oleh fitur atau manfaat layanan tambahan. Temuan ini memberikan implikasi strategis bagi pengembang layanan digital, terutama dalam

merancang pengalaman pengguna yang mampu meningkatkan loyalitas dan konversi adopsi fitur-fitur lanjutan seperti *paylater*.

Wawasan ini memberikan arahan praktis bagi pengembang dompet elektronik, termasuk berinvestasi dalam infrastruktur yang aman, mengoptimalkan pengalaman pelanggan, dan memanfaatkan alat keuangan yang fleksibel seperti *Paylater*, yang secara kolektif dapat meningkatkan keterlibatan pengguna. Namun, dampak negatif yang tidak terduga dari kepercayaan pada keputusan penggunaan memerlukan eksplorasi kualitatif yang lebih mendalam untuk memahami toleransi risiko, literasi digital, dan ekspektasi kontekstual pengguna.

Integrasi TAM dengan faktor perilaku dan kontekstual ini memajukan model teoritis yang ada dengan memberikan pandangan yang lebih holistik tentang adopsi pembayaran digital di negara berkembang, khususnya di antara pengguna Gen Z yang paham teknologi dan berorientasi pada nilai.

5. KESIMPULAN

Studi ini memberikan bukti empiris bahwa persepsi keamanan, kualitas layanan, dan fitur bayar nanti merupakan faktor penentu yang kuat terhadap kepuasan pengguna dan secara positif berkontribusi pada adopsi dompet digital di kalangan Generasi Z di Indonesia. Meskipun kepercayaan secara positif mempengaruhi kepuasan, dampaknya yang negatif terhadap

keputusan penggunaan menunjukkan bahwa kepercayaan saja tidak cukup dan mungkin perlu didukung oleh faktor lain, seperti insentif atau keandalan layanan.

Kepuasan pengguna terbukti menjadi mekanisme vital di mana nilai yang dirasakan diterjemahkan menjadi hasil perilaku aktual. Hal ini menyoroti kebutuhan bagi penyedia *e-wallet* untuk tidak hanya menyediakan keunggulan fungsional tetapi juga jaminan emosional dan inovasi yang berorientasi pada pelanggan.

Penelitian ini memperkaya Model Penerimaan Teknologi dengan mengintegrasikan konstruksi yang relevan secara kontekstual, seperti fitur *Paylater*, dan mengevaluasi kembali peran kepercayaan dalam teknologi keuangan. Bagi praktisi, studi ini menekankan kebutuhan untuk mengembangkan strategi komprehensif yang mengakomodasi kecenderungan psikologis dan perilaku konsumen digital yang lebih muda. Studi masa depan didorong untuk mengadopsi perspektif longitudinal dan lintas budaya untuk memvalidasi wawasan ini dan mengeksplorasi perilaku pengguna yang terus berkembang dalam ekonomi digital.

Daftar Pustaka

Banutama, B., Hatta, A. J., Biyanto, F., & Kristiana, D. R. (2024).
KEPUTUSAN PENGGUNAAN

- E-WALLET SEBAGAI ALAT TRANSAKSI DIGITAL: SEBUAH KAJIAN LITERATUR 2012-2023 . *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Keuangan* .
- Budiarani, V. H., Maulidan, R., Setianto, D. P., & Widayanti, I. (2022). THE KANO MODEL: HOW THE PANDEMIC INFLUENCES CUSTOMER SATISFACTION WITH DIGITAL WALLET SERVICE IN INDONESIA. *Journal of Indonesian Economy and Business*.
- Cong, M. V., Nguyen, C. H., Nhu, L. T., & Tran, T. T. (2024). A study on the impacts y on the impacts. *Innovative Marketing*.
- Corritore, C. L., Kracher, B., & Wiedenbeck, S. (2003). On-line trust: concepts, evolving themes, a Model. *International Journal of Human-Computer Studies*.
- Davis, F. D. (1989, September). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, 13, 319-340.
doi:<https://doi.org/10.2307/249008>
- Ekawatie, R. (2024, Hune 20). *Perkembangan E-Wallet di Indonesia*. Retrieved from <https://www.kompasiana.com/>:
https://www.kompasiana.com/rep-hy/667118c7ed641504391b95c4/perkembangan-e-wallet-di-indonesia#google_vignette
- Fadillah, M. N. (2022, December 14). *Generasi Digital dan Masa Depan Ekonomi Indonesia*. Retrieved from <https://jurnalkampus.ulm.ac.id/>:
<https://jurnalkampus.ulm.ac.id/2022/12/14/generasi-digital-dan-masa-depan-ekonomi-indonesia/>
- Kamila, Z., & Efendi, R. (2024). Perlindungan Hukum Atas Kehilangan Saldo Pengguna E-Wallet Dana di Tinjau Dari Fatwa DSN MUI No.16/Dsn Mui/Ix/2017 Tentang Uang Elektronik Syariah (Studi Kasus Pengguna E-Wallet Dana di Kecamatan Medan Tembung, Kota Medan). *UNES LAW REVIEW*.
- Lova, A. N., & Haryono, G. (2023). Purchase Determinants Of Customer Loyalty: The Mediating Effect Of E-Trust In E-Commerce. *Journal of Scientific Research, Education, and Technology (JSRET)*.
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa (Praktik dan Teori)*. Jakarta: PT. Salemba Empat.
- Maristha, A. S., & Soepatini. (2025). Pengaruh Kepuasan Pelanggan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi

- oleh Nilai Layanan yang Dirasakan, Citra Perusahaan, dan Reputasi Perusahaan. *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*.
- Mutia, A. (2022, 10 14). *Survei: Ini Produk Keuangan yang Dianggap Rentan Kebocoran Data*. Retrieved from <https://databoks.katadata.co.id/https://databoks.katadata.co.id/teknologi-telekomunikasi/statistik/9e47e8a7538de5d/survei-ini-produk-keuangan-yang-dianggap-rentan-kebocoran-data>
- Nariyari, T. B., Fakhri, M., & Kumalasari, A. D. (2022). The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction and Customer Loyalty OVO E-Wallet Users. *Proceedings of the International Conference on Industrial Engineering and Operations Management* . Istanbul, Turkey.
- Permana, D. D., & Rahmayati. (2024). The influence of convenience, trust, and sharia financial literacy on students' decision-making using gopay digital wallet a case study of FAI UMSU students . *Jurnal ekonomi*.
- Phuong, N. N., Luan, L. T., Dong, V. V., & Khanh, N. L. (2020). Examining Customers' Continuance Intentions towards E-wallet Usage: The Emergence of Mobile Payment Acceptance in Vietnam. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*.
- Primasari, N. S. (2024, December 2). *Inovasi Keuangan Digital: Peluang dan Tantangan di Indonesia*. Retrieved from <https://febtd.unusa.ac.id/https://febtd.unusa.ac.id/inovasi-keuangan-digital-peluang-dan-tantangan-di-indonesia/>
- Qasim, H., & Abu-Shanab, E. (2016). “Drivers of mobile payment acceptance: the impact of network externalities”. *Information Systems Frontiers*.
- Rahmayanti, A. P., & Kencana, W. H. (2025). Analisis Perilaku Generasi X Dan Generasi Z Dalam Pemanfaatan Penggunaan EWallet Gopay. *ikraith-humaniora*.
- Rohmawati, S. N. (2025, July 9). *E-Wallet Jadi Pilihan Favorit Transaksi Digital Generasi Z*. Retrieved from <https://vokasi.unair.ac.id/https://vokasi.unair.ac.id/e-wallet-jadi-pilihan-favorit-transaksi-digital-generasi-z/>
- Ruhani, A. B., N. S., Awang, H., Zolkipli, M. F., Zaini, K. M., & Benlahcene, A. (2024). Modelling Security Factors Influencing E-Wallet. *IRAQI JOURNAL FOR COMPUTER*

*SCIENCE AND
MATHEMATICS.*

Stifani, & Rafida, V. (2023).

PENGARUH PENGGUNAAN
PAYLATER TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN
MELALUI KEPUTUSAN
PEMBELIAN DI APLIKASI
SHOPEE(Studi pada Mahasiswa
Fakultas Ekonomika dan Bisnis
Universitas Negeri Surabaya).
*Jurnal Pendidikan Tata Niaga
(JPTN).*

Sutticherchart, J., & Rakthin, S. (2023).

“Determinants of digital wallet
adoption and super app: a review
and research model”.
Management and Marketing.

Syariah, T. B. (2024, July 22). *Apa Itu
E-wallet? Ini Manfaat dan Cara*

Menggunakannya. Retrieved
from

<https://www.megasyariah.co.id/>:
[https://www.megasyariah.co.id/i
d/artikel/edukasi-tips/digital-
banking/e-wallet-adalah](https://www.megasyariah.co.id/id/artikel/edukasi-tips/digital-banking/e-wallet-adalah)

Yonatan, A. Z. (2025, May 6). *Nilai*

*Transaksi Uang Elektronik
Sepanjang 2024 Capai Rp2,5
Kuadriliun.* Retrieved from
<https://goodstats.id/>:
[https://goodstats.id/article/nilai-
transaksi-uang-elektronik-
sepanjang-2024-capai-rp2-5-
kuadriliun-iFpMa](https://goodstats.id/article/nilai-transaksi-uang-elektronik-sepanjang-2024-capai-rp2-5-kuadriliun-iFpMa)

Zirzis, M. (2024). *Evolusi Ekonomi Di
Era Digital: Kontribusi Generasi
Z Dalam Perekonomian.* *Jurnal
Literasi Indonesia .*

