

***E-WALLET* DI GENERASI Z : PERSPEKTIF UTAUT2 DAN PERAN  
LITERASI**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi  
Pada Program Sarjana (S1) Fakultas Ekonomi Dan Bisnis  
Universitas Islam Sumatera Utara**

**DIAJUKAN OLEH:**

**NAMA MAHASISWA : MUHAMMAD SYAHRU R. LIMBONG  
NPM : 71200313022  
PROGRAM PENDIDIKAN : STRATA SATU (S1)  
PROGRAM STUDI : AKUNTANSI  
KONSENTRASI : KEUANGAN**



**UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA UTARA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
MEDAN  
2024**

**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI**

**JUDUL :        *E-WALLET* DI GENERASI Z : PERSPEKTIF UTAUT2 DAN  
PERAN LITERASI**

**DIAJUKAN OLEH :**

<b>NAMA MAHASISWA</b>	<b>: MUHAMMAD SYAHRU R. LIMBONG</b>
<b>NPM</b>	<b>: 71200313022</b>
<b>PROGRAM PENDIDIKAN</b>	<b>: STRATA SATU (S1)</b>
<b>PROGRAM STUDI</b>	<b>: AKUNTANSI</b>
<b>KONSENTRASI</b>	<b>: KEUANGAN</b>

**DISETUJUI OLEH :**

**Pembimbing I**

**Pembimbing II**

(Sri Elviani.,S.E., M.Si)

(M. Joni Barus., S.E., M.Si)

**Ketua Program Studi**

(Heny Triastuti Kurnianingsih.,S.E.,M.Si)

**Tanggal Seminar Proposal :**

**UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA UTARA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
MEDAN  
2024**

## KATA PENGANTAR

Assalamua'alaikum Warahamtullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah, dengan segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang dengan rahmat dan karunianya penyusunan skripsi yang berjudul **“E-WALLET DI GENERASI Z : PERSPEKTIF UTAUT2 DAN PERAN LITERASI”** ini dapat diselesaikan guna memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan Pendidikan Sarjana (S1) pada Progran Studi Akuntansi Konsentrasi Keuangan, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Islam Sumatera Utara, Medan.

Penulis mengucapkan terima kasih yang setinggi-tingginya kepada semua orang yang telah membantu, membimbing, dan mendorong proses penelitian ini. Skripsi ini merupakan hasil kerja keras penulis yang tidak terlepas dari bantuan dan dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Hj. Safrida, S.E., M.Si, selaku Rektor Universitas Islam Sumatera Utara.
2. Bapak Dr. Supriadi, S.E., M.M., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Sumatera Utara.
3. Ibu Heny Triastuti Kurnianingsih, S.E., M.Si., selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Sumatera Utara.
4. Ibu Lusi Elviani Rangkuti, S.E., M.Si., selaku Sekretaris Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Sumatera Utara

5. Ibu Sri Elviani, S.E., M.Si., Ph.D selaku dosen pembimbing I yang telah membantu memberikan petunjuk dan pengarahan dalam penulisan proposal skripsi ini
6. Bapak M. Joni Barus, S.E., M.Si., selaku dosen pembimbing II yang telah membantu memberikan petunjuk dan pengarahan dalam penulisan proposal skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen beserta pegawai Biro Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Sumatera Utara yang telah memberikan sumbangan ilmu pengetahuan proposal skripsi ini
8. Teruntuk orang tua ku, Bapak Ir. Taksin Limbong yang selalu memberikan support, Begitu juga dengan Ibu Muhaini Maha, S.SI semasa hidupnya memberikan banyak pelajaran bagi penulis. Terima kasih sudah menjadi orang tua yang baik dan mensupport penulis.
9. Kepada kakak tersayang, Nita Permata Rizkynta Limbong, S.ked. Terimakasih kakak paling baik sedunia
10. Kepada Sahabatku Muhammad Oryza Gajah S.Sos yang telah memberikan dukungan dan semangat, see you on top bro.
11. Kepada adik-adikku, Sadewa Viery Pasi dan Anugerah Bagus Pratama Kudadiri yang telah memberikan dukungan dan semangat.
12. Kepada teman teman seperjuangan di Prodi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sumatera Utara Medan, kepada M.A Harits Simatupang, Tazkia Faza Harahap, Wilda Kurniansyah, Danu Bintang Febrian yang sudah memberikan dukungan.

Akhir kata penulis hanya ini menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah banyak membantu dalam penulisan skripsi ini, semoga Allah Subhanaa Waa Ta'ala membalas dengan balasan yang jauh lebih baik kedepannya, dan mudah-mudahan skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua, amin.

Medan, November 2024  
Penulis

Muhammad Syahru R. Limbong  
NPM: 71200313022

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR</b> .....	i
<b>DAFTAR ISI</b> .....	iv
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	vii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	vii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	8
1.3 Perumusan Masalah.....	8
1.4 Tujuan Penelitian.....	9
1.5 Manfaat Penelitian.....	10
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	12
2.1 Grand Theory .....	12
2.1.1 Theory Of Reasoned Action And Planed Behaviour.....	12
2.1.2 Technology Acceptance Model (TAM) .....	13
2.1.3 Unified Theory Of Acceptance Model And Use Technology (UTAUT).....	14
2.1.4 Unified Theory Of Acceptance Model And Use Technology 2 (UTAUT2).....	16
2.2 E-Wallet .....	18
2.3 Generasi Z.....	19
2.4 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penggunaan E-Wallet di Kalangan Generasi Z.....	21
2.5 Peran Literasi Dalam Adopsi E-Wallet.....	22
2.6 Peran Trust Dalam Adopsi E-Wallet.....	24
2.7 Penelitian Terdahulu .....	26
2.8 Kerangka Konseptual.....	36
2.9 Pengembangan Hipotesis .....	36
2.9.1 <i>Performance Expectancy</i> (Harapan Kinerja) .....	37
2.9.2 <i>Effort Expectancy</i> (Harapan Usaha) .....	38

2.9.3	<i>Social Influence</i> (Pengaruh Sosial).....	40
2.9.4	<i>Facilitating conditions</i> (Kondisi yang memfasilitasi) .....	41
2.9.5	<i>Hedonic Motivation</i> (Motivasi Hedonis) .....	42
2.9.6	<i>Price Value</i> (Nilai Harga).....	43
2.9.7	<i>Habbit</i> (Kebiasaan).....	43
2.9.8	<i>Trust</i> ( Kepercayaan) .....	44
2.9.9	Literacy (Literasi).....	45
2.9.10	<i>Behavioral Intention</i> (Niat Perilaku) .....	45
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....		47
3.1	Lokasi, Objek dan Waktu Penelitian.....	47
3.1.1	Lokasi Penelitian .....	47
3.1.2	Objek Penelitian .....	47
3.1.3	Waktu Penelitian.....	47
3.2	Populasi dan Sampel.....	48
3.2.1	Populasi.....	48
3.2.2	Sampel .....	48
3.3	Operasional Variabel.....	49
3.4	Teknik Pengumpulan Data .....	56
3.5	Teknik Analisis Data.....	57
3.5.1	Analisis pengukuran Model/Outer Model .....	58
3.5.2	Analisis Pengukuran Model/ Inner Model.....	60
3.5.3	Pengujian Hipotesis .....	61
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....		49
4.1	Hasil Analisis.....	49
4.1.1	Hasil Analisis Demografi.....	49
4.2	Hasil Analisis Pengukuran Model .....	63
4.2.1	Hasil Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model) .....	63
4.2.2	Hasil Evaluasi Model Struktural (Inner Model).....	73
4.3	Hasil Pengujian Hipotesis .....	76
4.4	Pembahasan Hasil Penelitian .....	79
4.5	Rekomendasi Hasil Penelitian.....	93
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....		99

5.1	Kesimpulan .....	99
5.2	Saran .....	102
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>104</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>		<b>109</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Model UTAUT .....	15
Gambar 2.2 Kerangka Model UTAUT2 .....	17
Gambar 2.3 Kerangka Konsep Penelitian .....	36
Gambar 4.1 Diagram Lingkaran Jenis Kelamin Responden .....	49
Gambar 4.2 Diagram Lingkaran Usia Responden.....	63
Gambar 4.3 Outer Model Penelitian pada SmartPLS 4.0 .....	64
Gambar 4.4 Hasil Pengujian <i>Bootstrapping</i> .....	77

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	26
Tabel 3.1 Waktu Penelitian.....	47
Tabel 3.2 Operasional Variabel.....	50
Tabel 3.3 Pengukuran Skala Likert.....	56
Tabel 4.1 Hasil Uji <i>Loading Factor</i> dengan SmartPLS 4.0 .....	65
Tabel 4.2 Nilai <i>Cross Loading</i> .....	68
Tabel 4.3 Hasil Uji Fornel-Larcker Criterion.....	70
Tabel 4.4 Nilai AVE dan $\sqrt{AVE}$ .....	71
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas ( <i>Composite Reliability</i> ) .....	72
Tabel 4.6 Hasil Uji R-square .....	73
Tabel 4.7 Hasil Uji f-square .....	74
Tabel 4.8 Hasil Uji <i>Predictive Relevance</i> dengan SmartPLS 4.0 .....	76
Tabel 4.9 Hasil Pengujian Hipotesis ( <i>T-Statistics &amp; P-Values</i> ).....	77

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. Angket/ Kuisisioner Penelitian .....	109
Lampiran 2. Tabulasi Data Responden .....	113

- Behavioral Intention* (BI). Kondisi fasilitas yang memadai, termasuk pengetahuan yang cukup, belum memengaruhi minat pengguna dalam menggunakan *E-wallet*.
5. *Facilitating Conditions* (FC) memiliki pengaruh negatif terhadap *Use Behavior* (UB). Meskipun kondisi fasilitas yang memadai, seperti pengetahuan yang cukup, belum cukup untuk mengindikasikan penggunaan *E-wallet* memengaruhi perilaku pengguna dalam mencari bantuan informasi.
  6. *Hedonic Motivation* (HM) pengaruh negatif terhadap *Behavioral Intention* (BI). Temuan ini menunjukkan bahwa tingkat kesenangan dan kenyamanan pengguna dalam menggunakan *E-wallet* tidak memengaruhi minat pengguna untuk menggunakannya.
  7. *Price Value* (PV) tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap *Behavioral Intention* (BI). Temuan ini menunjukkan bahwa nilai harga ditemukan tidak signifikan terhadap niat perilaku, pada dasarnya karena layanan *E-wallet* sebenarnya dianggap gratis biaya yang dibebankan oleh pengguna, tanpa biaya khusus, dan dengan biaya yang lebih rendah dibandingkan cara atau saluran keuangan lainnya.
  8. *Habbit* (HT) memiliki pengaruh positif terhadap *Behavioral Intention* (BI) diterima. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa adanya niat kebiasaan dalam menggunakan sistem *E-wallet* saat

mencari bantuan informasi memengaruhi minat pengguna untuk terus menggunakannya.

9. *Habbit* (HT) memiliki pengaruh positif terhadap *Use Behavior* (UB). Meskipun niat kebiasaan penggunaan sistem telah terbentuk, kebiasaan tersebut belum memengaruhi perilaku pengguna dalam memanfaatkan *E-wallet* secara aktif dan intensif .
10. *Trust* (TR) memiliki pengaruh negative terhadap *Behavioral Intention* (BI). Temuan ini menghasilkan bahwa tingkat kepercayaan bukan merupakan faktor penentu pengguna untuk mengadopsi *E-wallet*. Pengguna mungkin tidak menjadikan kepercayaan sebagai elemen kunci dalam membentuk niat penggunaan. Bisa jadi karena sistem yang digunakan dianggap sudah familiar, sehingga kepercayaan dianggap sudah melekat dan bukan faktor yang dipertimbangkan secara aktif.
11. *Literacy* (LC)\**Performance Expectancy* (PE) memiliki efek moderasi negative yang signifikan terhadap *Behavioral Intention* (BI). Temuan dalam penelitian ini mengungkapkan bahwa pengetahuan pengguna terkait perlindungan, fungsi-fungsi dan kemudahan untuk menggunakan sistem tidak menjadikan faktor oleh pengguna untuk membantu meningkatkan produktivitas serta menyelesaikan tugasnya dengan menggunakan *E-wallet*. Individu dengan tingkat literasi yang tinggi umumnya tidak serta-merta terpengaruh oleh klaim peningkatan kinerja dari suatu sistem.

12. *Literacy (LC)\*Performance Expectancy (PE)* memiliki efek moderasi negative yang signifikan terhadap *Use Behavior (UB)*. Temuan dalam penelitian ini mengungkapkan bahwa individu dengan literasi tinggi cenderung lebih rasional dan berhati-hati dalam pengambilan keputusan. Bagi mereka, kemudahan penggunaan suatu sistem bukanlah faktor utama dalam membentuk niat untuk menggunakan *Behavioral Intention (BI)* memiliki pengaruh positif terhadap *Use Behavior (UB)*. Temuan ini menunjukkan bahwa niat pengguna untuk menggunakan *E-wallet* memengaruhi perilaku pengguna dalam memanfaatkan sistem ini.
13. *Behavioral Intention (BI)* memiliki pengaruh positif terhadap *Use Behavior (UB)*. Temuan ini menunjukkan bahwa niat pengguna untuk menggunakan *E-wallet* memengaruhi perilaku pengguna dalam memanfaatkan sistem ini.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka beberapa saran yang disampaikan yaitu:

1. Diharapkan Penelitian selanjutnya diharapkan dapat memperluas sampel penelitian yang mencakup seluruh Generasi Z sebagai populasi, agar dapat memberikan perspektif yang lebih luas dan mendalam.
2. Diharapkan pada penelitian selanjutnya dapat menambahkan metode pengumpulan data melalui observasi dan wawancara

sehingga penelitian dapat memperoleh hasil yang lebih objektif  
(penelitian kuantitatif-kualitatif)

## DAFTAR PUSTAKA

- AbuShanab, E., & Pearson, J. M. (2007). The unified theory of acceptance and use of technology (UTAUT) perspective. *Journal of Systems and Information Technology*, 9(1), 78–97.
- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 179–211. [https://doi.org/10.1016/0749-5978\(91\)90020-T](https://doi.org/10.1016/0749-5978(91)90020-T)
- Al Badi, A., & Rasmussen McAdie, D. (2024). Researchers and social networking sites usage: the application of UTAUT theory. *Global Knowledge, Memory and Communication*, May. <https://doi.org/10.1108/GKMC-10-2023-0394>
- Alalwan, A. A., Dwivedi, Y. K., & Rana, N. P. (2017). Factors influencing adoption of mobile banking by Jordanian bank customers: Extending UTAUT2 with trust. *International Journal of Information Management*, 37(3), 99–110. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2017.01.002>
- Alfiansyah, D., & Ismunandar, I. (2020). Pengaruh Persepsi Dan Motivasi Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Scoopy Di Kota Bima. *Jurnal Dimensi*, 9(2), 352–368. <https://doi.org/10.33373/dms.v9i2.2546>
- Anggita Harahap, R., Rahmayanti, D., Ekonomi dan Bisnis, F., Bengkulu, U., Jl Supratman, I. W., Limun, K., & Bangka Hulu, M. (2023). Enrichment: Journal of Management The influence of utaut 1 model factors on behavioral intention to use ovo e-wallet in generation z of Bengkulu City. *Enrichment: Journal of Management*, 13(5).
- Anggraini, O. N., & Sari, D. K. (2024). Pengaruh Promosi, Kemudahan Penggunaan dan Risiko terhadap Keputusan Penggunaan E-Money Shopeepay di Sidoarjo. *Innovative Technologica: Methodical Research Journal*, 1(2), 15. <https://doi.org/10.47134/innovative.v1i2.65>
- APJII. (2024). *APJII Jumlah Pengguna Internet Indonesia Tembus 221 Juta Orang*. Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia. <https://apjii.or.id/berita/d/apjii-jumlah-pengguna-internet-indonesia-tembus-221-juta-orang>
- Baabdullah, A. M., Alalwan, A. A., Rana, N. P., Kizgin, H., & Patil, P. (2019). Consumer use of mobile banking (M-Banking) in Saudi Arabia: Towards an integrated model. *International Journal of Information Management*, 44(August 2018), 38–52. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2018.09.002>
- Baptista, G., & Oliveira, T. (2015). Understanding mobile banking: The unified theory of acceptance and use of technology combined with cultural moderators. *Computers in Human Behavior*, 50, 418–430.

<https://doi.org/10.1016/j.chb.2015.04.024>

- Bhatnagr, P., & Rajesh, A. (2023). Neobanking adoption – An integrated UTAUT-3, perceived risk and recommendation model. *South Asian Journal of Marketing*. <https://doi.org/10.1108/sajm-06-2022-0040>
- Biloš, A., & Budimir, B. (2024). Understanding the Adoption Dynamics of ChatGPT among Generation Z: Insights from a Modified UTAUT2 Model. *Journal of Theoretical and Applied Electronic Commerce Research*, 19(2), 863–879. <https://doi.org/10.3390/jtaer19020045>
- Deasy Safitri, Sofyan, J. F., Negoro, D. A., & Kusmayadi, A. (2024). Analisis Behavioral Intention Mobile Banking dengan Model UTAUT2. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 4(3), 571–587. <https://doi.org/10.31004/innovative.v4i3.10417>
- Fatmawati, E. (2015). Technology Acceptance Model (TAM) untuk Menganalisis Sistem Informasi Perpustakaan. *Iqra': Jurnal Perpustakaan Dan Informasi*, 9(1), 1–13. <http://jurnal.uinsu.ac.id/index.php/iqra/article/view/66>
- Francis, T., & Hoefel, F. (2018). “True Gen”: Generation Z and its implications for companies. *McKinsey & Company*, 10. [https://www.mckinsey.com/~/\\_/media/McKinsey/Industries/Consumer Packaged Goods/Our Insights/True Gen Generation Z and its implications for companies/Generation-Z-and-its-implication-for-companies.ashx](https://www.mckinsey.com/~/_/media/McKinsey/Industries/Consumer%20Packaged%20Goods/Our%20Insights/True%20Gen%20Generation%20Z%20and%20its%20implications%20for%20companies/Generation-Z-and-its-implication-for-companies.ashx)
- Gefen, D., Karahanna, E., & Straub, D. W. (2003). Inexperience and experience with online stores: The importance of TAM and trust. *IEEE Transactions on Engineering Management*, 50(3), 307–321. <https://doi.org/10.1109/TEM.2003.817277>
- Gumelar, G. (2024). *Apa Itu E-Wallet? Memahami Pengertian, Manfaat, dan Contohnya*. Aspire. <https://aspireapp.com/id-ID/blog/apa-itu-e-wallet#apa-saja-kelebihan-dan-kekurangan-e-wallet>
- Hassaan, M., Li, G., & Akhtar, R. (2023). Mobile Payment Adoption in Pakistan: Extending UTAUT with Islamic Religiosity. *Journal of Social Sciences Review*, 3(2), 219–231. <https://doi.org/10.54183/jssr.v3i2.224>
- Hidayat, M. T., Aini, Q., & Fetrina, E. (2020). *Penerimaan Pengguna E-Wallet Menggunakan UTAUT 2 ( Studi Kasus ) ( User Acceptance of E-Wallet Using UTAUT 2 – A Case Study )*. 9(3), 239–247.
- Kaur, P., Dhir, A., Bodhi, R., Singh, T., & Almotairi, M. (2020). Why do people use and recommend m-wallets? *Journal of Retailing and Consumer Services*, 56, 102091. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2020.102091>
- Komunikasi, D. (2018). *Mengenal Financial Teknologi*. Bank Indonesia.

<https://www.bi.go.id/id/edukasi/Pages/mengenal-Financial-Teknologi.aspx>

- Muhammad, A. B., & Ullah, H. (2023). *Sustainable Business and Society in Emerging Economies Systematic Review of Studies Using Utaut and Utaut2 to Explore the Factors Affecting Adoption of Mobile Banking*. 9(3), 267–278. [www.publishing.globalcsrc.org/sbsee](http://www.publishing.globalcsrc.org/sbsee)
- Mulyati, Y., Elsandra, Y., & Alfian, A. (2023). Determining Factors of E-Wallet Use Behavioral Intention: Application and Extension of The UTAUT Model. *Journal of Economics, Finance and Management Studies*, 06(12), 5784–5799. <https://doi.org/10.47191/jefms/v6-i12-04>
- Nofirda, F. A., & Ikram, M. (2023). Analisis Perilaku Konsumen dalam Penggunaan Digital Wallet pada Usaha Mikro Kecil dan Menengah. *Jurnal Ekobistek*, 12(1), 500–505. <https://doi.org/10.35134/ekobistek.v12i1.525>
- Nopalia, N. D. S. (2020). The Study of Accepting Electronic Money Technology in Lubuklinggau Society. *Jurnal TAM (Technology Acceptance Model)*, 11(1), 25–35.
- Nur, T., & Panggabean, R. R. (2021). Factors Influencing the Adoption of Mobile Payment Method among Generation Z: the Extended UTAUT Approach. *Journal of Accounting Research, Organization and Economics*, 4(1), 14–28. <https://doi.org/10.24815/jaroe.v4i1.19644>
- Patil, P., Tamilmani, K., Rana, N. P., & Raghavan, V. (2020). Understanding consumer adoption of mobile payment in India: Extending Meta-UTAUT model with personal innovativeness, anxiety, trust, and grievance redressal. *International Journal of Information Management*, 54(May), 102144. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2020.102144>
- Prawira, F. R., Prakoso, N. T., Handayani, P. W., & Harahap, N. C. (2024). The influence of information security factors on the continuance use of electronic wallet. *Procedia Computer Science*, 234(2023), 1467–1475. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2024.03.147>
- Raden Vina Iskandya Putri1, T. A. R. (2023). “Бсп За България” Е Под Номер 1 В Бюлетината За Вота, Герб - С Номер 2, Пп-Дб - С Номер 12. *Peran Kepuasan Nasabah Dalam Memediasi Pengaruh Customer Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Nasabah*, 2(3), 310–324. <https://bnr.bg/post/101787017/bsp-za-balgaria-e-pod-nomer-1-v-buletinata-za-vota-gerb-s-nomer-2-pp-db-s-nomer-12>
- Rahadi, D. R. (2023). Pengantar Partial Least Squares Structural Equation Model (PLS-SEM) 2023. *CV. Lentera Ilmu Madani, Juli*, 146.
- Rahi, S., Othman Mansour, M. M., Alghizzawi, M., & Alnaser, F. M. (2019).

- Integration of UTAUT model in internet banking adoption context: The mediating role of performance expectancy and effort expectancy. *Journal of Research in Interactive Marketing*, 13(3), 411–435. <https://doi.org/10.1108/JRIM-02-2018-0032>
- Rika Widianita, D. (2023). ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI INTENTION TO USE E- WALLET PADA KONSUMEN MUDA DI JAKARTA. *AT-TAWASSUTH: Jurnal Ekonomi Islam*, VIII(I), 1–19.
- Rizqi, M. (2024). *Mengungkap Misteri Generasi Z: Fakta-Fakta Menarik Tentang Gen Z*. UNESA. <https://terapan-administrasi.vokasi.unesa.ac.id/post/mengungkap-misteri-generasi-z-fakta-fakta-menarik-tentang-gen-z>
- Salsabila Putri Ramadhanti, Agung Dharmawan Buchdadi, & Muhammad Fawaiq. (2023). Determinan Adopsi Dompnet Digital: Perceived Ease Of Use, Trust, dan Perceived Usefulness. *Jurnal Bisnis, Manajemen, Dan Keuangan*, 4(1), 75–85. <https://doi.org/10.21009/jbmk.0401.06>
- Sugiyono. (2019). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*.
- Teja Kusuma Ramadhan, & Edy Purwo Saputro. (2024). Pengaruh Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, dan Trust terhadap Behavioral Intention Pengguna Gopay. *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 6(6), 5501–5517. <https://doi.org/10.47467/alkharaj.v6i6.2856>
- Tusyanah, T., Wahyudin, A., & Khafid, M. (2021). Analyzing factors affecting the behavioral intention to use e-wallet with the UTAUT model with experience as moderating variable. *Et Al / Journal of Economic Education*, 10(2), 113–123. <http://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/jeec>
- Ummah, M. S. (2019). Penerapan Model UTAUT 2 Untuk Menjelaskan Niat Dan Perilaku Penggunaan E-Money di Kota Denpasar. *Sustainability (Switzerland)*, 11(1), 1–14. [http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484\\_SISTEM\\_PEMBETUNGAN\\_TERPUSAT\\_STRATEGI\\_MELESTARI](http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484_SISTEM_PEMBETUNGAN_TERPUSAT_STRATEGI_MELESTARI)
- Umum, P. (2024). *Pola Belanja Online dan Keamanan Data Generasi Z*. Kumoaran.Com. <https://kumparan.com/pengetahuan-umum/pola-belanja-online-dan-keamanan-data-generasi-z-230xY1quGK5/full>
- Utaut, Z. (2021). *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Adopsi Pembayaran Mobile Seluler Perilaku Niat , Z Generasi*. 4(1), 14–28.

- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS Quarterly: Management Information Systems*, 27(3), 425–478. <https://doi.org/10.2307/30036540>
- Venkatesh, V., Thong, J. Y. L., & Xu, X. (2012). Venkatesh\_Thong\_Xu\_MISQ\_forthcoming (GENDER AGE EXPERIENCE). *MIS Quarterly*, 36(1), 157–178.
- Venkatesh, V., Thong, J. Y. L., & Xu, X. (2016). Unified theory of acceptance and use of technology: A synthesis and the road ahead. *Journal of the Association for Information Systems*, 17(5), 328–376. <https://doi.org/10.17705/1jais.00428>
- Wicaksono, S. R. (2022). *Teori Dasar Technology Acceptance Model* (Issue March). <https://doi.org/10.5281/zenodo.7754254>
- Williams, M. D., Rana, N. P., & Dwivedi, Y. K. (2015). The unified theory of acceptance and use of technology (UTAUT): A literature review. *Journal of Enterprise Information Management*, 28(3), 443–448. <https://doi.org/10.1108/JEIM-09-2014-0088>
- Wiwik, V., Achmadi, A., & Syahrudin, H. (2023). Pengaruh Literasi Keuangan terhadap Penggunaan E-Wallet Serta Dampaknya terhadap Perilaku Keuangan Mahasiswa Pendidikan Ekonomi FKIP Untan Pontianak. *Jurnal Sinestesia*, 13(2), 1374–1381. <https://sinestesia.pustaka.my.id/journal/article/view/514%0Ahttps://sinestesia.pustaka.my.id/journal/article/download/514/248>
- Xue, L., Rashid, A. M., & Ouyang, S. (2024). The Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) in Higher Education: A Systematic Review. *SAGE Open*, 14(1), 1–22. <https://doi.org/10.1177/21582440241229570>
- Yamin, Sofyan; kurniawan, H. (2011). *Generasi baru mengolah data penelitian dengan partial least square path modeling: aplikasi dengan software XLSTAT, SmartPLS, dan Visual PLS*. [http://slims.umn.ac.id//index.php?p=show\\_detail&id=3307](http://slims.umn.ac.id//index.php?p=show_detail&id=3307)
- Yu, C. W., Chao, C. M., Chang, C. F., Chen, R. J., Chen, P. C., & Liu, Y. X. (2021). Exploring Behavioral Intention to Use a Mobile Health Education Website: An Extension of the UTAUT 2 Model. *SAGE Open*, 11(4). <https://doi.org/10.1177/21582440211055721>

## LAMPIRAN

### Lampiran 1. Angket/ Kuisisioner Penelitian

Petunjuk Pengisian:

- Sebelum mengisi angket, isilah identitas anda dengan lengkap.
- Isilah semua pernyataan dengan lengkap dan sejujur-jujurnya.
- Berilah tanda  $\surd$  pada setiap pilihan

Sangat Setuju (SS)

Setuju (S)

Kurang Setuju (KS)

Tidak Setuju (TS)

Sangat Tidak Setuju (STS)

Nama :

Jenis Kelamin :

Usia :

Variabel	Kode	Pertanyaan	SS	S	KS	TS	STS
<i>Performance Expentancy</i> (PE)	PE1	Saya merasa <i>e-wallet</i> selalu bermanfaat dalam kehidupan sehari-hari					
	PE2	Menggunakan <i>e-wallet</i> meningkatkan peluang saya untuk mencapai hal-hal yang penting					
	PE3	<i>E-wallet</i> membantu saya menyelesaikan berbagai hal dengan cepat					
	PE4	Penggunaan <i>e-wallet</i> meningkatkan produktivitas saya					

<i>Effort Expentancy (EE)</i>	EE1	Mempelajari menggunakan <i>e-wallet</i> mudah bagi saya					
	EE2	Interaksi saya dengan <i>e-wallet</i> jelas dan mudah dipahami					
	EE3	Saya merasa <i>e-wallet</i> mudah digunakan					
	EE4	Mudah bagi saya untuk menjadi ahli dalam menggunakan <i>e-wallet</i>					
<i>Social Influence (SI)</i>	SI1	Orang-orang yang penting bagi saya berfikir bahwa saya harus menggunakan <i>e-wallet</i>					
	SI2	Orang-orang yang mempengaruhi perilaku saya berfikir bahwa saya harus menggunakan <i>e-wallet</i>					
	SI3	Orang-orang yang pendapatnya saya hormati lebih suka saya menggunakan <i>e-wallet</i>					
<i>Facilitating Conditions (FC)</i>	FC1	Saya memiliki sumber daya yang diperlukan untuk menggunakan <i>e-wallet</i>					
	FC2	Saya memiliki pengetahuan yang diperlukan untuk menggunakan <i>e-wallet</i>					
	FC3	<i>e-wallet</i> kompatibel dengan teknologi lain yang saya gunakan					
	FC4	Saya bisa mendapatkan bantuan dari orang lain ketika saya kesulitan menggunakan <i>e-wallet</i>					
<i>Hedonic Motivation (HM)</i>	HM1	Menggunakan <i>e-wallet</i> itu menyenangkan					
	HM2	Menggunakan <i>e-wallet</i> itu menyenangkan					
	HM3	Menggunakan <i>e-wallet</i> sangatlah menghibur					
<i>Price Value (PV)</i>	PV1	<i>E-wallet</i> harganya cukup terjangkau					

	PV2	<i>E-wallet</i> memberikan nilai yang sepadan dengan uang yang dikeluarkan					
	PV3	Dengan harga saat ini, <i>e-wallet</i> memberikan nilai yang baik					
<i>Habit</i> (HT)	HT1	Penggunaan <i>e-wallet</i> sudah menjadi kebiasaan bagi saya					
	HT2	Saya kecanduan menggunakan <i>e-wallet</i>					
	HT3	Saya harus menggunakan <i>e-wallet</i>					
	HT4	Menggunakan <i>e-wallet</i> sudah menjadi hal yang alami bagi saya					
<i>Trust</i> (TR)	TR1	Saya yakin bahwa <i>e-wallet</i> dapat dipercaya					
	TR2	Saya percaya pada <i>e-wallet</i>					
	TR3	Saya tidak meragukan kejujuran <i>e-wallet</i>					
	TR4	Saya merasa yakin bahwa struktur hukum dan teknologi cukup melindungi saya dari masalah pada <i>e-wallet</i>					
	TR5	Sekalipun tidak dipantau, saya percaya <i>e-wallet</i> dapat menjalankan fungsinya dengan baik					
	TR6	<i>E-wallet</i> memiliki kemampuan untuk memenuhi tugasnya					
<i>Literacy</i> (LC)	LC1	Saya tahu perlindungan keamanan informasi untuk <i>e-wallet</i>					
	LC2	Saya mengetahui bahwa intruksi yang diberikan pada <i>e-wallet</i> mudah					
	LC3	Fungsi-fungsi pada <i>e-wallet</i> mudah digunakan					
	LC4	Saya dapat dengan cepat belajar menggunakan <i>e-wallet</i>					

	LC5	Saya sering menggunakan <i>e-wallet</i> untuk mencari informasi					
	LC6	Saya sering menggunakan <i>e-wallet</i> untuk bertransaksi melalui aplikasi					
	LC7	Saya sering menggunakan <i>e-wallet</i> untuk melakukan tugas					
<i>Behavioral Intention (BI)</i>	BI1	Saya bermaksud untuk terus menggunakan <i>e-wallet</i> di masa mendatang					
	BI2	Saya akan selalu mencoba menggunakan <i>e-wallet</i> dalam kehidupan sehari-hari					
	BI3	Saya berencana untuk terus menggunakan <i>e-wallet</i> secara rutin					
<i>Use Behavior (UB)</i>	UB1	Saya rutin menggunakan <i>e-wallet</i> dalam kegiatan saya					
	UB2	Penggunaan <i>e-wallet</i> merupakan pengalaman yang menyenangkan					
	UB3	Saat ini saya menggunakan <i>e-wallet</i> sebagai alat pendukung dalam kegiatan saya					
	UB4	Saya menghabiskan banyak waktu di <i>e-wallet</i>					

Lampiran 2. Tabulasi Data Responden

PE1	PE2	PE3	PE4	EE1	EE2	EE3	EE4	SI1	SI2	SI3	FC1	FC2	FC3	FC4	HM1	HM2	HM3	HB1	HB2	HB3	HB4	PV1	PV2	PV3	TR1	TR2	TR3	TR4	TR5	TR6	LC1	LC2	LC3	LC4	LC5	LC6	LC7	BI1	BI2	BI3	UB1	UB2	UB3	UB4						
4	4	4	4	4	5	4	2	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	3	4	4	4						
5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4				
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3			
4	4	4	4	5	4	4	1	3	3	2	3	2	5	5	5	5	4	4	3	5	5	4	5	2	5	5	4	4	4	2	4	5	4	3	3	3	3	3	2	3	5	5	4	4	3					
5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5			
4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
5	5	5	4	5	5	5	5	3	3	4	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	2		
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
5	4	4	4	5	5	5	4	3	3	2	2	5	2	3	4	3	5	5	2	1	2	1	2	3	4	4	4	3	4	4	1	5	5	5	1	5	3	4	4	2	5	4	3	1						
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	5	3	3	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	5	3	2	2	1	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	5	4	3	3	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	3	3	3	3	5	4	3	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
4	3	5	4	3	4	2	5	2	3	4	4	4	2	1	3	4	4	2	4	5	3	3	4	3	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	3	3	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	3	4	3	4	5	3	4	5	3	5	4	4	3	3	







