

ABSTRAK

Pengaruh E-Service Quality, Fitur Layanan, dan Persepsi Keamanan Terhadap Minat Menggunakan Dompot Digital GoPay (Studi Kasus Pada Generasi Z Indonesia)

Maslakhatusholikhah

42.2021.42.8033

Kemajuan teknologi digital telah memberikan kemudahan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam aktivitas keuangan melalui dompet digital. Salah satu dompet digital yang populer di Indonesia adalah GoPay, yang menawarkan berbagai fitur inovatif. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh E-Service Quality, Fitur Layanan, dan Persepsi Keamanan terhadap Minat Menggunakan GoPay pada Generasi Z di Indonesia. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Data dikumpulkan melalui kuesioner berbasis skala Likert yang disebarakan secara daring kepada 400 responden Generasi Z, yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Responden yang terlibat adalah pengguna aplikasi GoPay yang pernah melakukan transaksi minimal satu kali. Analisis data dilakukan dengan menggunakan metode Partial Least Squares-Structural Equation Modeling (PLS-SEM) melalui software SmartPLS versi 3.2.9. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Fitur Layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap minat menggunakan, dengan nilai t-hitung sebesar 18,425, sedangkan variabel E-Service Quality dan Persepsi Keamanan tidak menunjukkan pengaruh signifikan. Nilai R-Square Adjusted sebesar 0,579 menunjukkan bahwa 57,9% variasi minat menggunakan dapat dijelaskan oleh ketiga variabel independen dalam penelitian ini. Fitur layanan, seperti kemudahan navigasi, kelengkapan fungsi, dan inovasi produk, menjadi faktor dominan yang menarik perhatian dan meningkatkan minat Generasi Z untuk menggunakan aplikasi GoPay. Sementara itu, aspek keamanan cenderung dianggap sudah memenuhi ekspektasi dasar sehingga tidak menjadi penentu utama dalam keputusan pengguna. Penelitian ini menekankan pentingnya pengembangan fitur layanan yang relevan, kreatif, dan inovatif untuk menarik perhatian Generasi Z yang dikenal akrab dengan teknologi. Selain itu, hasil penelitian juga menggarisbawahi pentingnya strategi pemasaran yang efektif untuk meningkatkan adopsi dan loyalitas pengguna terhadap aplikasi dompet digital di pasar yang semakin kompetitif.

Kata kunci: kualitas layanan elektronik, fitur layanan, persepsi keamanan, minat penggunaan, GoPay

ABSTRACT

The Influence of E-Service Quality, Service Features, and Perceived Security on Interest in Using the GoPay Digital Wallet (Case Study of Z- Generation Indonesia)

Maslakhatusholikhah

42.2021.42.8033

Advances in digital technology have made things easier in various aspects of life, including financial activities through digital wallets. One of the popular digital wallets in Indonesia is GoPay, which offers various innovative features. This research aims to analyze the influence of E-Service Quality, Service Features, and Security Perceptions on Interest in Using GoPay among Generation Z in Indonesia. This research uses a quantitative approach with a survey method. Data was collected through a Likert scale-based questionnaire distributed online to 400 Generation Z respondents, who were selected using a purposive sampling technique. The respondents involved were GoPay application users who had made a transaction at least once. Data analysis was carried out using the Partial Least Squares-Structural Equation Modeling (PLS-SEM) method via SmartPLS software version 3.2.9. The research results show that the Service Feature variable has a significant influence on interest in using, with a t-value of 18.425, while the E-Service Quality and Security Perception variables do not show a significant influence. The Adjusted R-Square value of 0.579 indicates that 57.9% of the variation in interest in using can be explained by the three independent variables in this study. Service features, such as ease of navigation, completeness of functions and product innovation, are the dominant factors that attract attention and increase Generation Z's interest in using the GoPay application. Meanwhile, security aspects tend to be considered to have met basic expectations so they are not the main determinant in user decisions. This research emphasizes the importance of developing relevant, creative and innovative service features to attract the attention of Generation Z who are known to be familiar with technology. Apart from that, the research results also underline the importance of effective marketing strategies to increase user adoption and loyalty towards digital wallet applications in an increasingly competitive market

UNIVERSITAS DARUSSALAM GONTOR

Keywords: e-service quality, service features, perceived security, usage interest, GoPay