

# Analisis perilaku konsumen dalam intensi penggunaan dompet digital di Indonesia pasca pandemi COVID-19 = Analysis of consumer behavior in usage intention of digital wallet in Indonesia pasca COVID-19 pandemic

Khadijah Husnudini, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20520728&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Agar sebuah perusahaan dapat bertahan untuk terus digunakan atau dibeli produknya oleh para konsumen dalam jangka panjang, dibutuhkan adanya usage intention dari para konsumen. Untuk itu, penting untuk mengetahui faktor apa saja yang dapat memengaruhi usage intention seperti social influence, perceived benefits, perceived risks, dan trust. Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah cross-sectional dengan metode purposive sampling. Penelitian ini menganalisis 213 responden dengan usia di atas 17 tahun dan merupakan Warga Negara Indonesia (WNI). Selain itu, responden juga merupakan pengguna dompet digital sejak masa pandemic COVID-19 yaitu Maret 2020. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah survei online dan kemudian data diolah menggunakan Teknik Partial Least Squares - Structural Equation Modelling (PLS-SEM). Hasil dari olahan data menunjukkan bahwa social influence, perceived benefits, dan trust memiliki pengaruh signifikan secara positif terhadap usage intention. Selain itu, perceived risk memberikan pengaruh signifikan secara negatif terhadap trust dan usage intention.

.....In order for a company to continue to be used by consumers in the long term, it requires usage intention from consumers. For this reason, it is important to know what factors can influence usage intentions such as social influence, perceived benefits, perceived risk, and trust. The research design used in this study is cross sectional with purposive sampling method. This study has 213 respondents aged over 17 years and were Indonesian citizens (WNI). In addition, respondents are also digital wallet users since the COVID-19 pandemic (i.e., since March 2020). The data collection method used is an online survey and then the data is processed using the Partial Least Squares - Structural Equation Modelling (PLS-SEM) technique. The results of the processed data show that social influence, perceived benefits, and trust have a positive significant effect on usage intention. In addition, perceived risk has a significant negative effect on trust and usage intention.