UNIVERSITAS
GADJAH MADA
PERAN KENYAMANAN, KEAMANAN, DAN KEPATUHAN REGULASI DALAM MEMBENTUK KEPERCAYAAN SERTA DAMPAKNYA PADA PENGGUNAAN DAN LOYALITAS PENGGUNA QRIS DAN DOMPET DIGITAL
Balqis Nafisah Ramadhani, Dr. Sahid Susilo Nugroho, M.Sc.
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

INTISARI

Perkembangan digitalisasi mendorong penggunaan pembayaran QRIS dan dompet digital sebagai bagian dari aktivitas transaksi masyarakat, khususnya di wilayah perkotaan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh persepsi kenyamanan, persepsi keamanan, dan kepatuhan regulasi pada kepercayaan. Penelitian ini juga menganalisis dampak kepercayaan pada penggunaan aktual dan loyalitas pengguna QRIS dan dompet digital. Model penelitian terdiri dari persepsi kenyamanan, persepsi keamanan, dan kepatuhan regulasi sebagai variabel independen, kepercayaan sebagai variabel kunci dalam alur model, penggunaan aktual sebagai variabel perilaku penggunaan, dan loyalitas sebagai variabel dependen. Penelitian ini juga menguji usia dan tingkat pendidikan sebagai variabel moderator pada hubungan antara kepercayaan dan penggunaan aktual. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Data dikumpulkan menggunakan teknik purposive sampling pada pengguna QRIS dan/atau dompet digital di Jakarta Selatan. Data yang diperoleh sebanyak 279 responden dianalisis menggunakan metode SEM-PLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi kenyamanan, persepsi keamanan, dan kepatuhan regulasi berpengaruh positif signifikan pada kepercayaan. Kepercayaan berpengaruh positif pada penggunaan aktual dan loyalitas. Penggunaan aktual juga berpengaruh positif pada loyalitas. Usia tidak memoderasi pengaruh kepercayaan pada penggunaan aktual. Sementara itu, tingkat pendidikan memoderasi pengaruh kepercayaan pada penggunaan aktual dengan arah negatif. Temuan ini menunjukkan bahwa kepercayaan memiliki peran penting dalam mendorong penggunaan dan loyalitas pada layanan QRIS dan dompet digital.

Kata kunci: QRIS, dompet digital, kenyamanan, keamanan, kepatuhan regulasi, kepercayaan, penggunaan aktual, loyalitas.

PERAN KENYAMANAN, KEAMANAN, DAN KEPATUHAN REGULASI DALAM MEMBENTUK KEPERCAYAAN SERTA DAMPAKNYA PADA
PENGGUNAAN DAN LOYALITAS PENGGUNA QRIS DAN DOMPET DIGITAL
Balqis Nafisah Ramadhani, Dr. Sahid Susilo Nugroho, M.Sc.
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

ABSTRACT

The advancement of digitalisation has encouraged the use of QRIS payments and digital wallets as part of daily transaction activities, particularly in urban areas. This study aims to examine the influence of perceived convenience, perceived security, and regulatory compliance on trust. This study also examines the impact of trust on actual usage and loyalty among QRIS and digital wallet users. The research model consists of perceived convenience, perceived security, and regulatory compliance as independent variables, trust as the key variable in the model flow, actual usage as the behavioural usage variable, and loyalty as the dependent variable. This study also examines age and education level as moderating variables in the relationship between trust and actual usage. This study employs a quantitative approach using a survey method. Data were collected through purposive sampling of QRIS and/or digital wallet users in South Jakarta. A total of 279 respondents were analysed using the SEM-PLS method. The results show that perceived convenience, perceived security, and regulatory compliance have a significant positive effect on trust. Trust has a positive effect on actual usage and loyalty. Actual usage also has a positive effect on loyalty. Age does not moderate the effect of trust on actual usage. Meanwhile, education level moderates the effect of trust on actual usage with a negative direction. These findings indicate that trust plays an important role in driving usage and loyalty in QRIS payments and digital wallet services.

Keywords: QRIS, digital wallet, convenience, security, regulatory compliance, trust, actual usage, loyalty.