UNIVERSITAS
GADJAH MADA

Identifikasi Preferensi dan Segmen Konsumen Layanan Dompet Digital di Indonesia
Fayza Amalia Rizqi Ingita, Widya Paramita, S.E., M.Sc., Ph.D.
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

INTISARI

Penggunaan dompet digital di Indonesia telah memunculkan fenomena *multi-homing*, yaitu kondisi ketika konsumen menggunakan lebih dari satu layanan dompet digital. Kondisi ini memberikan dampak pada penyedia layanan perlu memahami preferensi konsumen terhadap atribut layanan yang ditawarkan. Meskipun penelitian sebelumnya telah banyak membahas adopsi dompet digital berdasarkan faktor perilaku yang bersifat umum, penelitian yang mengkaji preferensi konsumen terhadap atribut layanan yang spesifik dan mengelompokkan konsumen berdasarkan preferensi tersebut masih terbatas. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi preferensi konsumen terhadap atribut layanan dompet digital dan mengelompokkan konsumen berdasarkan kesamaan preferensinya. Penelitian kuantitatif dengan desain survei *cross-sectional* dilakukan terhadap 202 pengguna dompet digital yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Data dianalisis menggunakan *Traditional Conjoint Analysis* dan *Hierarchical Cluster Analysis*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa stabilitas transaksi merupakan atribut yang paling penting, diikuti oleh integrasi ekosistem layanan. Analisis klaster mengidentifikasi empat segmen konsumen berdasarkan preferensi, yaitu Segmen Berorientasi Jaminan Layanan, Segmen Berorientasi Keandalan Sistem, Segmen Berorientasi Fleksibilitas Keuangan, dan Segmen Berorientasi Kemudahan Ekosistem. Hasil penelitian memberikan gambaran mengenai perbedaan preferensi konsumen terhadap layanan dompet digital dan dapat menjadi dasar bagi penyedia layanan dalam mengembangkan strategi retensi konsumen pada kondisi *multi-homing*.

Kata kunci: analisis klaster, analisis konjoin, dompet digital, multi-akun, preferensi konsumen.

UNIVERSITAS
GADJAH MADA

Identifikasi Preferensi dan Segmen Konsumen Layanan Dompet Digital di Indonesia
Fayza Amalia Rizqi Ingita, Widya Paramita, S.E., M.Sc., Ph.D.
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

ABSTRACT

The prevalence of multi-homing in Indonesia's digital wallet market has made it increasingly important for service providers to understand consumers' preferences for specific service attributes. Although previous studies have extensively examined digital wallet adoption through general behavioural factors, limited research has investigated consumers' evaluations of specific service attributes and their preference structures. This study investigated consumers' preferences for digital wallet service attributes and classified them into segments based on similarities in their preference structures. A quantitative cross-sectional survey was conducted with 202 digital wallet users selected through purposive sampling. The data were analysed using Traditional Conjoint Analysis and Hierarchical Cluster Analysis. The results showed that transaction reliability was the most important attribute, followed by service ecosystem integration. Four preference-based consumer segments were identified: Service Assurance-Oriented, System Reliability-Oriented, Financial Flexibility-Oriented, and Ecosystem Convenience-Oriented. The findings provide insights into heterogeneous consumer preferences for digital wallet services and offer a basis for developing customer retention strategies in a multi-homing market.

Keywords: cluster analysis, conjoint analysis, consumer preferences, digital wallet, multi-homing.