UNIVERSITAS
GADJAH MADA
**Dari Kepercayaan ke Keintiman: Membentuk Loyalitas Pengguna Multiaplikasi Dompet Digital pada Generasi Z Indonesia**
Fabiola Shinta Maharani Agnita Putri, Dr. Sahid Susilo Nugroho, M.Sc.
**Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/**

# ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis determinan loyalitas pengguna dompet digital pada Generasi Z di Indonesia dalam konteks penggunaan multiaplikasi dengan menguji pengaruh kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, kepuasan pengguna, kepercayaan pengguna, dan keintiman pengguna. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Pengambilan sampel dilakukan menggunakan teknik *purposive sampling*. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner secara daring sehingga diperoleh 406 tanggapan valid dari responden Generasi Z di Indonesia yang menggunakan lebih dari satu aplikasi dompet digital dan telah melakukan transaksi dalam tiga bulan terakhir. Data kemudian dianalisis menggunakan metode *Partial Least Squares-Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan pada kepuasan serta kepercayaan pengguna. Selain itu, kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan pada keintiman pengguna, sedangkan kepuasan dan keintiman berpengaruh positif dan signifikan pada loyalitas pengguna. Temuan ini menunjukkan bahwa loyalitas pengguna dalam era multiaplikasi dibentuk melalui kombinasi kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, serta hubungan psikologis yang tercermin dalam kepuasan, kepercayaan, dan keintiman pengguna terhadap aplikasi dompet digital.

**Kata kunci**: *dompet digital, penggunaan multiaplikasi, kualitas layanan, loyalitas pengguna, kepuasan pengguna, kepercayaan pengguna, keintiman pengguna, generasi Z*

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
**Dari Kepercayaan ke Keintiman: Membentuk Loyalitas Pengguna Multiaplikasi Dompet Digital pada Generasi Z Indonesia**
Fabiola Shinta Maharani Agnita Putri, Dr. Sahid Susilo Nugroho, M.Sc.
**Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/**

# *ABSTRACK*

This study aims to analyze the determinants of digital wallet user loyalty among Generation Z in Indonesia in the context of multi-app usage by examining the effects of information quality, system quality, service quality, user satisfaction, user trust, and user intimacy. This study employs a quantitative approach using a survey method. The sample was selected using a purposive sampling technique. Data were collected through an online questionnaire, resulting 406 valid responses from Generation Z users in Indonesia who use more than one digital wallet application and had conducted transactions within the previous three months. The data were then analyzed using the Partial Least Squares-Structural Equation Modeling (PLS-SEM) method with the assistance of SmartPLS software.

The results indicate that information quality, system quality, and service quality have a positive and significant effects on user satisfaction and trust. Additionally, trust has a positive and significant effect on user intimacy, while satisfaction and intimacy have a positive and significant effects on user loyalty. These findings suggest that user loyalty in the multi-app era is shaped by a combination of information quality, system quality, service quality, and psychological bonds reflected in user satisfaction, trust, and intimacy toward digital wallet applications.

**Keywords:** *digital wallet, multi-app usage, service quality, user loyalty, user satisfaction, user trust, user intimacy, Generation Z*