

**ABSTRAK**

**ANALISIS FAKTOR PENENTU NIAT PENGGUNAAN  
BERKELANJUTAN *E-WALLET* PADA GENERASI Z DITINJAU DARI  
UTAUT2 DAN D&M MODEL**

Victoria Denise Agme  
NIM: 222114109  
Universitas Sanata Dharma  
Yogyakarta  
2026

Perkembangan *financial technology (fintech)* mendorong transformasi transaksi dari tunai menjadi non-tunai, khususnya melalui *e-wallet*. Inklusi keuangan yang tinggi di Indonesia dan didominasi oleh Generasi Z menunjukkan peran penting *fintech*. Akan tetapi adanya fenomena penyalahgunaan *e-wallet* dan *doom spending* mengindikasikan bahwa tingkat adopsi yang tinggi tidak selalu menjamin keberlanjutan penggunaannya. Oleh karena itu, penelitian ini menganalisis faktor penentu niat penggunaan berkelanjutan *e-wallet* pada Generasi Z ditinjau dari UTAUT2 dan DeLone & McLean (D&M) Model.

Penelitian ini menggunakan pendekatan *mixed method* dengan melibatkan 393 responden Generasi Z pengguna *e-wallet* di Kabupaten Sleman yang dipilih menggunakan *snowball sampling*. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarakan secara *online*. Data kemudian dianalisis secara kuantitatif menggunakan alat statistik, yaitu SmartPLS untuk menguji pengaruh antar konstruk dan secara kualitatif menggunakan NVivo untuk memperdalam interpretasi hasil kuantitatif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor-faktor yang menentukan niat penggunaan berkelanjutan *e-wallet* adalah ekspektasi kinerja, kondisi yang memfasilitasi, motivasi hedonis, dan kebiasaan. Selain itu, kepuasan yang dipengaruhi kualitas sistem, kualitas layanan, dan kualitas informasi turut memengaruhi niat penggunaan berkelanjutan. Akan tetapi, konstruk ekspektasi usaha, pengaruh sosial, nilai harga tidak berpengaruh terhadap niat penggunaan berkelanjutan karena kemudahan dan biaya dianggap wajar, serta pengguna lebih berorientasi pada manfaat dibanding pengaruh sosial.

**Kata Kunci:** *e-wallet*, Generasi Z, keberlanjutan, UTAUT2, D&M

**ABSTRACT**

***THE ANALYSIS OF DETERMINING FACTORS OF CONTINUANCE INTENTION TO USE E-WALLETS AMONG GENERATION Z BASED ON UTAUT2 AND THE D&M MODEL***

Victoria Denise Agme  
NIM: 222114109  
Sanata Dharma University  
Yogyakarta  
2026

*The development of financial technology (fintech) has driven a shift from cash to cashless transactions, particularly through e-wallets. High financial inclusion in Indonesia, largely dominated by Generation Z, highlights the significant role of fintech. However, the emergence of e-wallet misuse and doom spending indicates that high adoption does not necessarily ensure sustained usage. Therefore, this study examines the determinants of continuance intention in using e-wallets among Generation Z, based on the UTAUT2 and DeLone & McLean (D&M) models.*

*This study employed a mixed-method approach involving 393 Generation Z e-wallet users in Sleman Regency, selected through snowball sampling. Data were collected via online questionnaires. Quantitative analysis was conducted using SmartPLS to test relationships between constructs, while qualitative analysis using NVivo was applied to deepen the interpretation of quantitative findings.*

*The results show that performance expectancy, facilitating conditions, hedonic motivation, and habit significantly influence continuance intention. Additionally, user satisfaction—affected by system quality, service quality, and information quality—also plays a role. However, effort expectancy, social influence, and price value do not significantly affect continuance intention, as ease of use and costs are perceived as reasonable, and users are more benefit-oriented than socially influenced.*

**Keywords: e-wallet, Generation Z, sustainability, UTAUT2, D&M**