

Eksplorasi of Key Factors Affecting the Continuance Rate of Mobile Payment Usage Among Generation Z in Indonesia

By Muhamad Zaidan Zahran

ABSTRACT

The increased use of mobile payments in Indonesia has led to high competition among service providers. Therefore, companies must take action to retain users and encourage sustainable usage. This study aims to investigate the determinants of the reuse rate of mobile payments in Indonesia. The research model is adopted from the Technology Continuance Theory (TCT) with modifications tailored to the mobile payment system. The study assesses the influence of security perceptions and reward program value on the reuse rate, with positive attitudes and satisfaction as mediating factors. Data were collected from Generation Z in Indonesia using mobile payments, with a total of 200 samples gathered through a web-based self-administered survey. The data were analyzed using SEM-PLS. The result of the testing indicates that perceived security and value of reward program have a significant positive influence on Gen-Z positive attitude and Gen-Z satisfaction, Gen-Z positive attitude and Gen-Z satisfaction have a significant positive influence on continuance rate to use mobile payment.

Keywords: *mobile payment, TCT, perceived security, reward program, satisfaction, positive attitude. Generation Z*

Eksplorasi Faktor Kunci Tingkat Penggunaan Kembali Pembayaran Seluler Pada Generasi Z di Indonesia

Oleh Muhamad Zaidan Zahran

ABSTRAK

Peningkatan penggunaan pembayaran seluler di Indonesia telah menyebabkan persaingan yang tinggi diantara penyedia layanan. Oleh karena itu, perusahaan harus bertindak untuk mempertahankan pengguna dan mendorong untuk penggunaan yang berkelanjutan. Penelitian ini bertujuan untuk menyelidiki faktor-faktor yang menentukan tingkat penggunaan kembali pembayaran seluler di Indonesia. Model penelitian diadopsi dari teori TCT dengan dimodifikasi sesuai dengan sistem pembayaran seluler. studi ini menilai pengaruh persepsi keamanan dan nilai program penghargaan terhadap tingkat penggunaan kembali, dengan sikap positif dan kepuasan sebagai faktor mediasi. Data dikumpulkan dari Generasi Z di Indonesia yang menggunakan pembayaran seluler. Sebanyak 200 sampel dikumpulkan menggunakan survei mandiri berbasis web. Data dianalisis menggunakan SEM-PLS. Hasil yang diperoleh atas pengujian menunjukkan bahwa persepsi keamanan dan nilai program penghargaan berpengaruh signifikan positif terhadap sikap positif Gen-Z dan kepuasan Gen-Z, sikap positif Gen-Z dan kepuasan berpengaruh signifikan positif terhadap tingkat penggunaan kembali pembayaran seluler.

Kata kunci: pembayaran seluler, TCT, persepsi keamanan, program penghargaan, kepuasan, sikap positif, Generasi Z.