|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Variabel | Indikator | Pertanyaan | Sumber |
| Pengetahuan konsumen | Mudah mendapatkan informasi terkait produk | Saya merasa mudah untuk mendapatkan informasi tentang pembayaran cashless *e-wallet* (OVO, Gopay, Shoopepay, Dana, LinkAja) | Sinuraya A. (2017) |
| Mudah untuk memahami produk dan pendukungnya | Saya merasa pembayaran cashless *e-wallet* (OVO, Gopay, Shoopepay, Dana, LinkAja) mudah dimengerti/dipahami |
| Sumber informasi mudah untuk digunakan | Saya merasa mudah untuk mendapatkan sumber informasi tentang pembayaran cashless *e-wallet* (OVO, Gopay, Shoopepay, Dana, LinkAja) |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Variabel | Indikator | Pertanyaan | Sumber |
| Persepsi Kemudahan Penggunaan | Mudah untuk dipelajari (*ease to learn*) | Saya merasa membayar dengan cashless *e-wallet* (OVO, Gopay, Shoopepay, Dana, LinkAja) mudah untuk dipelajari | Davis (1989); Muñoz-Leiva *et al*. (2017); Reid & Levy (2008); Tiwari & Tiwari (2020) |
| Mudah untuk digunakan (*easy to use*) | Saya merasa membayar dengan cashless *e-wallet* (OVO, Gopay, Shoopepay, Dana, LinkAja) mudah untuk digunakan. |
| Jelas dan mudah dipahami (*clear and understandable*) | Saya merasa sistem pembayaran cashless *e-wallet* (OVO, Gopay, Shoopepay, Dana, LinkAja) jelas dan mudah dimengerti. |
| Fleksibel untuk digunakan (*flexible*) | Saya merasa bahwa penggunaan cashless *e-wallet* (OVO, Gopay, Shoopepay, Dana, LinkAja) fleksibel untuk digunakan dimana saja dan kapan saja. |
| Menambah keterampilan (*become skillful*) | Mudah bagi saya untuk terampil/mahir dalam menggunakan pembayaran *cashless e-wallet* (OVO, Gopay, Shoopepay, Dana, LinkAja) |
| Variabel | Indikator | Pertanyaan | Sumber |
| Fitur Layanan | Kemudahan akses informasi melalui aplikasi | Fitur layanan pembayaran cashless *e-wallet* (OVO, Gopay, Shoopepay, Dana, LinkAja) mudah untuk diakses | Nurvitasari, E., & Dwijayanti, R. (2021 |
| Beragam layanan transaksi yang disediakan | Saya menggunakan pembayaran cashless *e-wallet* (OVO, Gopay, Shoopepay, Dana, LinkAja) karena memiliki beragam layanan transaksi yang disediakan |
| Ragam fitur layanan | Saya menggunakan pembayaran cashless *e-wallet* (OVO, Gopay, Shoopepay, Dana, LinkAja) karena memiliki beragam fitur layanan |
| Inovasi produk | Terdapat layanan yang dapat memberikan informasi terkait inovasi fitur layanan dalam pembayaran cashless *e-wallet* (OVO, Gopay, Shoopepay, Dana, LinkAja) |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Variabel | Indikator | Pertanyaan | Sumber |
| Keputusan Pembayaran | Kemantapan pada sebuah produk | Saya yakin mengambil keputusan yang tepat dengan menggunakan pembayaran cashless *e-wallet* (OVO, Gopay, Shoopepay, Dana, LinkAja) | Kotler & Keller (2012) |
| Kebiasaan dalam membeli produk | Saya sering menggunakan pembayaran cashless *e-wallet* (OVO, Gopay, Shoopepay, Dana, LinkAja) jika ada kebutuhan yang dimungkinkan untuk dibayar secara non tunai |
| Merekomendasikan kepada orang lain | Saya akan merekomendasikan pembayaran cashless *e-wallet* (OVO, Gopay, Shoopepay, Dana, LinkAja) kepada orang lain |
| Melakukan pembelian ulang | Saya akan tetap menggunakan pembayaran cashless *e-wallet* (OVO, Gopay, Shoopepay, Dana, LinkAja) dalam kehidupan sehari-hari |