

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yesus Kristus atas rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul **“FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI CONTINUANCE INTENTION DARI PENGGUNAAN MOBILE PAYMENT PADA BANK XYZ”**. Rahmat Tuhan telah menyertai penulis dari awal hingga akhir proses penyusunan Tugas Akhir ini.

Tugas Akhir ini disusun untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana Komputer Strata Satu Program Studi Sistem Informasi Universitas Pelita Harapan, Karawaci, Tangerang.

Penulis menyadari bahwa tanpa bimbingan, bantuan, dan doa dari berbagai pihak, Tugas Akhir ini tidak akan dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses pengerjaan Tugas Akhir ini, yaitu kepada:

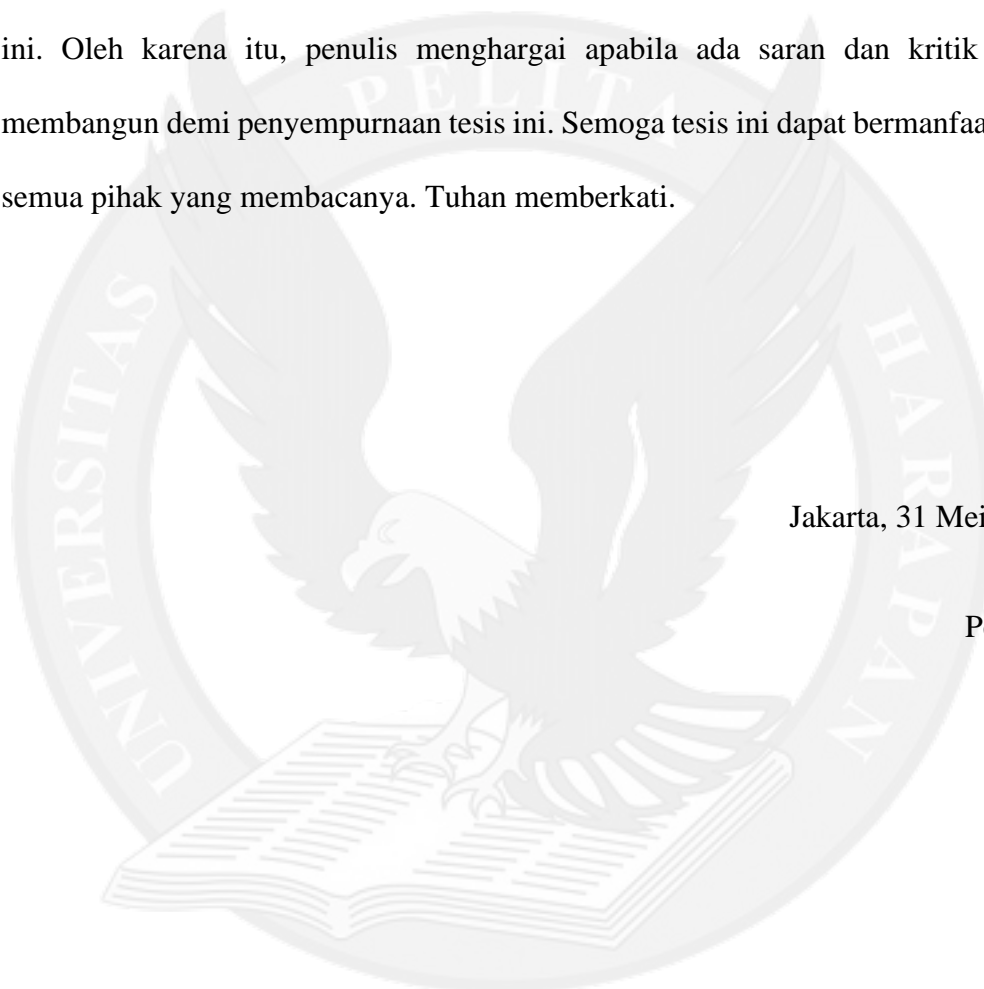
- 1) Ibu Dra. Gracia Shinta S. Ugut, MBA, Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
- 2) Bapak Dr. Innocentius Bernarto, S.T., M.Si., M.M., M.Si. selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen.
- 3) Bapak Dr. Ir. Martinus Tjhia Tjen Jong, M.M. sebagai Dosen Pembimbing penulis yang selalu memberikan dukungan, masukan dan motivasi baik selama pengerjaan tugas akhir.
- 4) Seluruh dosen yang telah mengajar dan memberi nasihat kepada penulis selama penulis menempuh pendidikan di Program Studi Magister Manajemen, Universitas Pelita Harapan.
- 5) Orang tua dan kakak-kakak penulis: Kuncoro Tamin, Barbara Phan, Helen Sari Oetama, Henny Sari Utama, Ratna Sari Utama, Iffan Suryanto, Antonius Ferry yang telah mendoakan, mendukung, serta senantiasa memberikan nasihat dan motivasi kepada penulis.

- 6) Teman-teman penulis yang menempuh pendidikan bersama di Program Studi Magister Manajaemen yang telah mendukung dan memberi semangat kepada penulis.
- 7) Sahabat-sahabat serta rekan-rekan kerja penulis yang telah mendoakan dan memberi motivasi kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan tesis ini. Oleh karena itu, penulis menghargai apabila ada saran dan kritik yang membangun demi penyempurnaan tesis ini. Semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya. Tuhan memberkati.

Jakarta, 31 Mei 2021

Penulis



DAFTAR ISI

Halaman Pernyataan Keaslian Karya Tugas Akhir.....	ii
Halaman Persetujuan Dosen Pembimbing Tugas Akhir.....	iii
Halaman Persetujuan Tim Penguji Tugas Akhir.....	iv
Halaman Pernyataan dan Persetujuan Unggah Tugas Akhir	v
Abstrak	vi
Abstract	vii
Kata Pengantar	viii
Daftar Isi.....	x
Daftar Gambar.....	xiii
Daftar Tabel	xiv
Daftar Persamaan	xv
Daftar Lampiran	xvi
BAB I: PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Kegunaan Penelitian.....	7
1.5 Sistematika Penelitian	8
BAB II: TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 <i>Continuance Intention</i>	9
2.2 <i>Information Quality</i>	10
2.3 <i>System Quality</i>	11
2.4 <i>Service Quality</i>	12
2.5 <i>Privacy and Security Concern</i>	13
2.6 <i>Structural Assurance</i>	14
2.7 <i>Situational Normality</i>	15
2.8 <i>Satisfaction</i>	16
2.9 <i>Trust</i>	17
2.10 Pengembangan Hipotesis	18
2.11 Model Penelitian	25

BAB III: METODE PENELITIAN

3.1	Objek Penelitian	26
3.2	Unit Analisis	26
3.3	Tipe Penelitian	26
3.4	Operasional Variabel Penelitian.....	27
3.5	Populasi dan Sampel	35
3.5.1	Penentuan Jumlah Sampel	35
3.6	Metode Pengumpulan Data	36
3.6.1	Teknik Pengumpulan Data	36
3.7	Metode Analisis Data.....	37
3.7.1	Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	38
3.7.1.1	Uji Validitas	38
3.7.1.2	Uji Reliabilitas	40
3.7.2	Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	40
3.7.3	Evaluasi Pengaruh Moderasi	41

BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 43

4.1	Hasil Penelitian	43
4.1.1	Karakteristik Responden.....	43
4.1.1.1	Jenis Kelamin Responden	44
4.1.1.2	Kelompok Usia Responden.....	44
4.1.1.3	Pendidikan Responden	45
4.1.1.4	Lama Menjadi Nasabah Bank XYZ.....	46
4.1.2	Analisa Statistik Deskriptif.....	46
4.1.2.1	Analisa Deskriptif Variabel <i>Information Quality</i>	47
4.1.2.2	Analisa Deskriptif Variabel <i>System Quality</i>	48
4.1.2.3	Analisa Deskriptif Variabel <i>Service Quality</i>	49
4.1.2.4	Analisa Deskriptif Variabel <i>Privacy and Security Concern</i>	50
4.1.2.5	Analisa Deskriptif Variabel <i>Structural Assurance</i>	51
4.1.2.6	Analisa Deskriptif Variabel <i>Situational Normality</i>	52
4.1.2.7	Analisa Deskriptif Variabel <i>Satisfaction</i>	53
4.1.2.8	Analisa Deskriptif Variabel <i>Trust</i>	54

4.1.2.9	Analisa Deskriptif Variabel <i>Continuance Intention</i>	55
4.2	Hasil Analisis Data.....	55
4.2.1	Evaluasi Model Pengukuran (<i>Measurement Model</i>)	56
4.2.1.1	Pengujian <i>Convergent Validity</i>	56
4.2.1.2	Pengujian <i>Discriminant Validity</i>	60
4.2.1.3	Pengujian <i>Internal Consistency Reliability</i>	62
4.2.2	Evaluasi Model Struktur (<i>Structural Model</i>).....	63
4.2.2.1	R-square	63
4.2.2.2	Pengujian Hipotesis.....	64
4.3	Pembahasan.....	71
4.3.1	Pengaruh Variabel <i>Information Quality</i> terhadap <i>Satisfaction</i> dan <i>Trust</i>	73
4.3.2	Pengaruh Variabel <i>Service Quality</i> terhadap <i>Satisfaction</i> dan <i>Trust</i>	74
4.3.3	Pengaruh Variabel <i>System Quality</i> terhadap <i>Satisfaction</i> dan <i>Trust</i>	75
4.3.4	Pengaruh Variabel <i>Privacy and Security Concern</i> terhadap <i>Satisfaction</i> dan <i>Trust</i>	76
4.3.5	Pengaruh Variabel <i>Structural Assurance</i> terhadap <i>Trust</i>	77
4.3.6	Pengaruh Variabel <i>Situational Normality</i> terhadap <i>Trust</i>	79
4.3.7	Pengaruh Variabel <i>Trust</i> terhadap <i>Satisfaction</i> dan <i>Continuance</i> <i>Intention</i>	80
4.3.8	Pengaruh Variabel <i>Satisfaction</i> terhadap <i>Continuance</i> <i>Intention</i>	81
4.4	Perbandingan Hasil Penelitian Sebelumnya dengan Penelitian Aktual .	83
BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN.....		88
5.1	Kesimpulan	88
5.2	Implikasi Manajerial	91
5.3	Keterbatasan Penelitian	94
5.4	Saran untuk Penelitian Selanjutnya.....	95
DAFTAR PUSTAKA		97

LAMPIRAN..... A-C

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Model Penelitian	25
Gambar 4.1	Skema Model PLS	56
Gambar 4.2	<i>Path Diagram</i> Penelitian.....	65



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Definisi Konseptual dan Indikator Variabel	30
Tabel 4.1	Kriteria Pengambilan Sampel	43
Tabel 4.2	Hasil Rekapitulasi Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .	44
Tabel 4.3	Hasil Rekapitulasi Data Responden Berdasarkan Kelompok Usia	45
Tabel 4.4	Hasil Rekapitulasi Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	45
Tabel 4.5	Hasil Rekapitulasi Data Responden Berdasarkan Jenis Lama Menjadi Nasabah Ban XYZ.....	46
Tabel 4.6	Nilai Rata-rata Berdasarkan Rentang Nilai.....	47
Tabel 4.7	Analisa Deskriptif Variabel <i>Information Quality</i>	48
Tabel 4.8	Analisa Deskriptif Variabel <i>System Quality</i>	49
Tabel 4.9	Analisa Deskriptif Variabel <i>Service Quality</i>	50
Tabel 4.10	Analisa Deskriptif Variabel <i>Privacy and Security Concern</i>	51
Tabel 4.11	Analisa Deskriptif Variabel <i>Structural Assurance</i>	52
Tabel 4.12	Analisa Deskriptif Variabel <i>Structural Assurance</i>	53
Tabel 4.13	Analisa Deskriptif Variabel <i>Satisfaction</i>	54
Tabel 4.14	Analisa Deskriptif Variabel <i>Trust</i>	54
Tabel 4.15	Analisa Deskriptif Variabel <i>Continuance Intention</i>	55
Tabel 4.16	Pengujian Validitas 33 Responden	57
Tabel 4.17	Pengujian Validitas 138 Responden.....	58
Tabel 4.18	Pengujian <i>Cross Loading Item</i> Variabel	60
Tabel 4.19	Pengujian <i>Composite Reliability</i> Variabel	62
Tabel 4.20	Pengujian <i>R-square</i>	63
Tabel 4.21	Pengujian <i>T-statistic</i>	65
Tabel 4.22	Pengujian Pengaruh Tidak Langsung Variabel <i>Trust</i> terhadap <i>Continuance Intention</i> melalui Variabel <i>Satisfaction</i>	70
Tabel 4.23	Pengujian Efek Moderasi Variabel <i>Satisfaction</i>	71
Tabel 4.24	Rekapitulasi Hasil Signifikansi Variabel Penelitian	72
Tabel 4.25	Perbandingan Hasil Penelitian Terdahulu dan Saat ini	83

DAFTAR PERSAMAAN

Persamaan 3.1 Rumus Menghitung Nilai F.....	42
---	----



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A	Data Pre-test	A-1
Lampiran B	Data Real Test	B-1
Lampiran C	Output Pengolahan Data	C-1

