

TESIS

**PERAN PERCEIVED EASE OF USE, PERCEIVED USEFULNESS DAN
TRUST TERHADAP CONTINUANCE INTENTION STUDI KASUS
*MULTIPAYMENT E-WALLET***

Dosen Pembimbing :

1. Prof. Usep Suhud, M.Si., Ph.D
2. Prof. Dr. Mohamad Rizan., S.E. M.M



PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2022

THESIS

**THE ROLE OF PERCEIVED EASE OF USE, PERCEIVED USEFULNESS,
AND TRUST ON CONTINUANCE INTENTION CASE STUDY OF
MULTIPAYMENT E-WALLET**

SUPERVISOR :

- 1. Prof. Usep Suhud, M.Si., Ph.D**
- 2. Prof. Dr. Mohamad Rizan., S.E., M.M**



ARRANGED BY :

TIRTO UNARTO

1708821048

MASTER OF MANAGEMENT

FACULTY OF ECONOMICS

JAKARTA STATE UNIVERSITY

2022

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh *perceived ease of use*, *perceived usefulness* dan *trust* terhadap *continuance intention* dengan *customer satisfaction* sebagai variabel *intervening* pada aplikasi *multipayment e-wallet*. Penelitian ini dilakukan dari bulan Agustus-Oktober 2022. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif data dengan pengumpulan data yang dikumpulkan secara online. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *non probability sampling* dengan teknik *purposive sampling*. Secara keseluruhan data yang diperoleh sebanyak 261 dengan kriteria responden pengguna *e-wallet*, transaksi menggunakan *e-wallet* sebanyak dua sampai tiga bulan dan penggunaan berkelanjutan aplikasi *e-wallet* dua sampai tiga kali. Teknik analisis data menggunakan *Structural Equation Modelling* (SEM) dengan bantuan *software SPSS 26* dan *AMOS 23*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *perceived ease of use* dan *perceived usefulness* memiliki hasil positif dan tidak signifikan terhadap *customer satisfaction*, *trust* memiliki positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction*, *customer satisfaction* memiliki hasil positif dan signifikan terhadap *habit* dan *continuance intention*, sedangkan *habit* memiliki hasil positif dan signifikan terhadap *continuance intention*.

Kata kunci : *Continuance intention*, *customer satisfaction*, *habit*, *perceived ease of use*, *perceived usefulness*, *trust*

ABSTRACT

This study examines the effect of perceived ease of use, perceived usefulness and trust on continuance intention with customer satisfaction and habit as intervening variables in multipayment e-wallet applications. This research was conducted in August-October 2022. This research used a quantitative data method by collecting data collected online. The sampling technique in this study used non-probability sampling with a purposive sampling technique. In total, 261 data were obtained with the criteria of respondents using e-wallets, transactions using e-wallets for two to three months and continuous use of e-wallet applications two to three times. Data analysis techniques used Structural Equation Modeling (SEM) with the help of SPSS 26 and AMOS 23 software. The results of this study, perceived ease of use has a positive and insignificant effect on customer satisfaction, perceived usefulness has a positive and insignificant effect on customer satisfaction, trust has a positive and significant effect on customer satisfaction, customer satisfaction has a positive and significant effect on continuance intention, customer satisfaction has a positive and significant effect on habit, and habit has a positive and significant effect on continuance intention.

Keywords : Continuance intention, customer satisfaction, habit, perceived ease of use, perceived usefulness, trust

Lembar Pengesahan Tesis

LEMBAR PENGESAHAN TESIS

Penanggung Jawab

Dekan Fakultas Ekonomi

Prof. Dr. Ari Saptono, SE., M.Pd
NIP : 197207152001121001

No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Dr. Agung Wahyu Handaru, S.T., M.M NIP : 197811272006041001 (Ketua sidang)		7/12/2022
2	Prof. Usep Suhud, M.Si., Ph.D. NIP : 197002122008121001 (Pembimbing 1)		13/12/2022
3	Prof. Dr. Mohamad Rizan, S.E., M.M. NIP : 197206272006041001 (Pembimbing 2)		11/12/2022
4	Dr. Gatot Nazir Ahmad, S.Si., M.Si NIP : 197205062006041002 (Penguji Sidang 1)		13/12/2022
5	Dr. Christian Wiradendi Wolor, S.E., M.M. NIP : 199110182019031014 (Penguji Sidang 2)		19/12/2022

Nama : Tirtio Unarto
No. Registrasi : 1708821048
Program Studi : Magister Manajemen / Pemasaran
Tanggal Lulus : 15 November 2022

Catatan : - diketik dengan huruf times new roman ukuran 12
- dibuat rangkap lima tanda tangan asli dengan bolpoint warna biru

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Tesis ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Magister, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Tesis ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 03 Januari 2023

Yang membuat pernyataan



Tirto Unarto

1708821048

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan tesis ini dengan judul "**Peran Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness dan Trust Terhadap Continuance Intention Studi Kasus Multipayment E-wallet**". Tesis ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Magister Manajemen (MM) Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

Penulis menyadari tanpa adanya dukungan, bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak, tesis ini tidak dapat terselesaikan dengan baik. Untuk itu pada kesempatan ini, penulis menyampaikan rasa hormat, ucapan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada :

1. Bapak Prof. Usep Suhud, M.Si, Ph.D selaku pembimbing I yang dengan sabar memberikan nasehat, bimbingan dan petunjuk kepada penulis dalam penulisan tesis ini.
2. Bapak Prof. Dr. Mohamad Rizan, S.E., M.M selaku pembimbing II yang dengan sabar memberikan arahan dan saran-saran kepada penulis dalam penulisan tesis ini.
3. Bapak Prof. Dr. Komarudin, M.Si selaku Rektor Universitas Negeri Jakarta.
4. Bapak Prof. Dr. Ari Saptono, SE., M.Pd selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

5. Bapak Dr. Agung Wahyu Handaru ST., M.M, Koordinator Program Studi Magister Manajemen (MM) Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
6. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Magister Manajemen (MM) Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama penulis duduk di bangku kuliah.
7. Seluruh staf Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta yang telah membantu selama proses perkuliahan dan penyusunan tesis.
8. Kedua orang tua yang telah memberikan perhatian, semangat dan doa yang tiada henti sehingga penulisan tesis ini dapat berjalan dengan baik.
9. Teman-teman mahasiswa S2 Magister Manajemen (MM) angkatan 2021 yang menemani selama kuliah sampai tahap penyelesaian tugas akhir.
10. Serta pihak-pihak lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan untuk pengembangan dan perbaikan tesis ini. Semoga tesis ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca.

Jakarta, 22 Oktober 2022

Tirto Unarto