

TESIS

**PERAN *TRUST* DALAM MENCIPTAKAN *REUSE INTENTION*
KONSUMEN MEMILIH BI FAST SAAT TRANSFER ANTAR
BANK**

Agus Al Hafid

1708821037



**Tesis ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk
Memperoleh Gelar Magister Manajemen**

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2023

THESIS

**FACTORS AFFECTING INTENTION TO REUSE BI FAST
SERVICE IN DIFFERENT BANK TRANSFERS**

Agus Al Hafid

1708821037



**This thesis was prepared as one of the requirements for obtaining
a Master Degree in Management**

MASTER OF MANAGEMENT

FACULTY OF ECONOMICS

JAKARTA STATE UNIVERSITY

2023

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *perceived ease of use*, *product knowledge*, *perceived usefulness*, *perceived benefit* terhadap *intention to reuse* dengan *trust* sebagai mediasi pada pengguna layanan BI Fast. Penelitian ini dilakukan pada bulan April-Juni 2023. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menggunakan data primer yang dikumpulkan melalui kuesioner secara online. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *non probability sampling* dengan teknik *purposive sampling*. Secara keseluruhan data yang diperoleh sebanyak 243 dengan kriteria responden pengguna layanan BI Fast yang telah menggunakan minimal satu kali dan berdomisili di lima kota yaitu Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang, Bekasi (JABODETABEK). Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Structural Equation Modelling* (SEM) dengan bantuan *software* SPSS 27 dan AMOS 23. Hasil dari pengaruh langsung penelitian ini menunjukkan bahwa *perceived ease of use*, *perceived usefulness*, *perceived benefit* memiliki hasil positif dan signifikan terhadap *trust*. *Product knowledge* memiliki hasil positif dan tidak signifikan terhadap *trust*. *Trust* memiliki positif dan signifikan terhadap *intention to reuse*. Sedangkan, *perceived ease of use*, *product knowledge*, *perceived usefulness*, *perceived benefit* memiliki hasil positif dan signifikan terhadap *intention to reuse* melalui *trust*.

Kata kunci: *perceived ease of use*, *product knowledge*, *perceived usefulness*, *perceived benefit*, *trust*, *intention to reuse*

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of perceived ease of use, product knowledge, perceived usefulness, and perceived benefits on intention to reuse with trust as mediation for BI Fast service users. This research was conducted in April-June 2023. This research used a quantitative approach using primary data collected through online questionnaires. The sampling technique in this study used non-probability sampling with a purposive sampling technique. Overall, there were 243 data obtained with the criteria of respondents using the BI Fast service who had used it at least once and were domiciled in five cities, namely Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang, Bekasi (JABODETABEK). The data analysis technique used in this study is Structural Equation Modeling (SEM) with the help of SPSS 27 and AMOS 23 software. The results of the direct influence of this study indicate that perceived ease of use, perceived usefulness, and perceived benefits have positive and significant effects on trust. Product knowledge has positive results and is insignificant to trust. Trust has a positive and significant impact on intention to reuse. Meanwhile, perceived ease of use, product knowledge, perceived usefulness, and perceived benefits have positive and significant results on intention to reuse through trust.

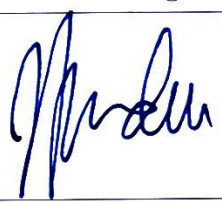




Keywords: perceived ease of use, product knowledge, perceived usefulness, perceived benefits, trust, intention to reuse

LEMBAR PENGESAHAN TESIS

Penanggung Jawab
Dekan Fakultas Ekonomi



Prof. Usep Suhud, M.Si., Ph.D
NIP : 197002122008121001

No	Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1	Dr. Agung Wahyu Handaru, S.T., M.M NIP : 197811272006041001	Ketua Sidang		
2	Prof. Usep Suhud, M.Si., Ph.D NIP : 197002122008121001	Pembimbing 1		
3	Prof. Dr. Mohamad Rizan, S.E., M.M NIP : 197206272006041001	Pembimbing 2		
4	Dr. Gatot Nazir Ahmad, S.Si., M.Si NIP : 197205062006041002	Penguji 1		
5	Dr. Christian Wiradendi W, SE., MM NIP : 199110182019031014	Penguji 2		

Nama : Agus Al Hafid
No. Registrasi : 1708821037
Program Studi : Magister Manajemen
Tanggal Lulus : 08 Agustus 2023

LEMBAR ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Tesis ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik Magister, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di perguruan tinggi lainnya.
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, September 2023



Agus Al Hafid
1708821037



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Agus Al Hafid
NIM : 1708821037
Fakultas/Prodi : Ekonomi / Magister Manajemen
Alamat email : hafidsukses@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi Tesis Disertasi Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Peran Trust Dalam Menciptakan Reuse Intention Konsumen Memilih Bi Fast

Saat Transfer Antar Bank

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta September 2023

Penulis

(Agus Al Hafid)
nama dan tanda tangan

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran kepada peneliti sehingga peneliti dapat menyelesaikan penyusunan tesis ini yang berjudul “**PERAN *TRUST* DALAM MENCIPTAKAN *REUSE INTENTION* KONSUMEN MEMILIH BI FAST SAAT TRANSFER ANTAR BANK**”.

Penulisan tesis ini dilakukan dengan tujuan untuk memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan pada program studi Magister Manajemen di Universitas Negeri Jakarta. Penulisan tesis ini terwujud berkat bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan rasa hormat peneliti mengucapkan terimakasih atas masukan, saran, bahkan bantuan dalam penyelesaian penulisan tesis ini, sebagai berikut:

1. Prof. Dr. Komarudin, M.Si, selaku Rektor Universitas Negeri Jakarta
2. Prof. Dr. Ari Saptono, SE., M.Pd, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta
3. Dr. Agung Wahyu Handaru, ST, M.M, selaku Koordinator Program Studi Magister Manajemen Universitas Negeri Jakarta
4. Prof. Usep Suhud, M.Si., Ph.D, selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan arahan, dukungan, dan saran untuk penyelesaian tesis ini
5. Prof. Dr. Mohamad Rizan, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan motivasi, dukungan, dan saran untuk penyelesaian tesis ini
6. Istri tercinta Irani Grafina, ananda Aiko Raneeya Hafid dan Alesha Qaireena Hafid yang telah mendukung dan menyemangati sehingga tesis ini selesai
7. Kedua orang tua Alm. Bpk Salman dan Almh. Mamah Solikhah serta Mertua Bpk Tholib dan Ibu Anah yang selalu mendoakan penyelesaian tesis ini.
8. Kakak dan Adik tercinta : Ela, Yuli, Rahmat, Muji, Dona, Nisa, Mala, Adi
9. Teman-teman angkatan Magister Manajemen 2021 yang telah memberikan dukungan dalam penyelesaian tesis ini
10. PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Manajemen dan rekan-rekan kerja