

Analisis intensi keberlanjutan penggunaan M-wallet pada kalangan millennials di Indonesia = Analysis of M-wallet continuance use intention by millennials in Indonesia / Arina Zahra Rafiantika

Arina Zahra Rafiantika, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20493181&lokasi=lokal>

Abstrak

ABSTRACT

Penelitian ini membahas bagaimana pengaruh persepsi kegunaan, persepsi kemudahan penggunaan, dan keamanan yang dirasakan, melalui ganti rugi variabel mediator, kepercayaan, dan kepuasan untuk m-wallet melanjutkan penggunaan niat. Penelitian ini menggunakan crosssectional deskriptif konklusif metode dan kuesioner didistribusikan secara online kepada 267 pengguna m-wallet di Indonesia. Dengan menganalisis menggunakan pemodelan persamaan struktural (SEM), penelitian ini menemukan manfaat yang dirasakan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepercayaan dan kepuasan, tetapi tidak untuk keluhan ganti rugi. Persepsi kemudahan penggunaan memiliki pengaruh signifikan terhadap pengaduan ganti rugi, kepercayaan dan kepuasan. Persepsi keamanan juga memiliki pengaruh signifikan terhadap kepercayaan dan kepuasan, tetapi tidak untuk ganti rugi keluhan. Pemulihan keluhan memiliki pengaruh langsung untuk melanjutkan niat penggunaan dan pengaruh tidak langsung melalui kepercayaan mediator. Kepercayaan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan tetapi tidak untuk kelangsungan penggunaan niat secara langsung, di lain kata, kepuasan adalah mediator pengaruh kepercayaan terhadap niat penggunaan berkelanjutan. Akhirnya, penelitian ini menemukan bahwa kepuasan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap penggunaan berkelanjutan niat. Memahami faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kelanjutan penggunaan niat mwallet, akan membantu manajer untuk memprediksi perilaku konsumen, oleh karena itu, dalam penelitian ini ada juga implikasi manajerial yang dapat dilakukan oleh manajer dan saran untuk penelitian lebih lanjut.

ABSTRACT

This study discusses how the perceived usefulness, perceived ease of use, and perceived security effects through mediator variable compensation, trust, and satisfaction for the m-wallet to continue using intentions. This study uses a descriptive cross sectional method and a questionnaire distributed online to 267 m-wallet users in Indonesia. By analyzing using structural equation modeling (SEM), this study found that perceived benefits have a significant effect on trust and satisfaction, but not for compensation claims. Perceived ease of use has a significant effect on complaints of compensation, trust and satisfaction. Security perception also has a significant influence on trust and satisfaction, but not for compensation for complaints. Recovery of complaints has a direct effect on continuing intentions of use and indirect influence through the mediator's trust. Trust has a significant effect on satisfaction but not on the continuity of the use of intention directly, in other words, satisfaction is the mediator of the influence of trust on the intention to use it continuously. Finally, this study found that satisfaction has a significant effect on sustainable use intention. Understanding the factors that can influence the continuation of the use of mwallet intentions will

help managers to predict consumer behavior, therefore, in this study there are also managerial implications that can be done by managers and suggestions for further research.