

# Analisis Faktor Push, Pull, dan Mooring yang Memengaruhi Switching Intention dari Metode Pembayaran Tunai ke Mobile Payment pada Transaksi Pembayaran di Toko Ritel dengan Efek Moderasi Inersia = Analysis of Push, Pull, and Mooring Factors that Affect Switching Intention from Cash to Mobile Payment Methods in Retail Stores Using Moderating Effect of Inertia

Lila Asfari, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920534227&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Mobile Payment merupakan salah satu metode pembayaran yang saat ini populer digunakan untuk melakukan pembayaran di toko ritel. Berbagai platform penyedia layanan mobile payment tersedia untuk memberikan pelayanan bagi penggunanya. Namun, penggunaan uang tunai masih mendominasi transaksi pembayaran di Indonesia. Penelitian bertujuan untuk melakukan analisis terhadap faktor push, pull, dan mooring terhadap intensi pengguna untuk beralih dari pembayaran tunai ke mobile payment di toko ritel. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menyebarkan kuesioner melalui survei online kepada responden yang pernah menggunakan aplikasi mobile payment untuk pembayaran di toko ritel. Selanjutnya dilakukan analisis terhadap 1170 data responden valid dilakukan dengan metode CB-SEM menggunakan aplikasi AMOS 24.0 dan SPSS 25. Hasil analisis menunjukkan bahwa faktor push yang terdiri dari social influence dan transaction inconvenience terbukti memiliki pengaruh secara positif terhadap switching intention. Selanjutnya, faktor pull yang terdiri dari attractiveness of mobile payment, monetary rewards of mobile payment, dan perceived mobility terbukti memiliki pengaruh secara positif terhadap switching intention. Sementara itu, faktor mooring yang terdiri dari inersia, procedural switching cost, technological self-efficacy, dan perceived risk terbukti memiliki pengaruh secara negatif terhadap switching intention. Secara keseluruhan, faktor pull memberikan pengaruh yang lebih besar terhadap switching intention dibandingkan dengan faktor push dan mooring. Penelitian ini juga melakukan analisis efek moderasi inersia terhadap hubungan antara faktor push dan pull dengan switching intention. Hasil analisis menggunakan aplikasi SmartPLS 3.3.2 menunjukkan bahwa inersia terbukti dapat melemahkan hubungan positif antara faktor push dengan switching intention dari pembayaran tunai menjadi mobile payment. Selain itu, didapatkan hasil bahwa inersia tidak memiliki efek moderasi terhadap hubungan antara faktor pull dengan switching intention.

.....Mobile Payment is one of the most popular payment methods used to make payments at retail stores. Various mobile payment service provider platforms are available to provide services for its users. However, the use of cash still dominates payment transactions in Indonesia. The research aims to analyze push, pull, and mooring factors of user intentions to switch from cash payments to mobile payments at retail stores. This research uses a quantitative approach by distributing questionnaires through online surveys to respondents who have used the mobile payment application for payments at retail stores. Furthermore, an analysis of 1170 valid respondent data was performed using the CB-SEM method using the AMOS 24.0 and SPSS 25 application. The analysis showed that the push factor consisting of social influence and transaction inconvenience was proven to have a positive influence on switching intention. Furthermore, pull factors which consist of attractiveness of mobile payments, monetary rewards of mobile payments, and perceived

mobility are proven to have a positive effect on switching intention. Meanwhile, mooring factors consisting of inertia, procedural switching costs, technological self-efficacy, and perceived risk have a negative effect on switching intention. Overall, pull factors have a greater influence on switching intention compared to push and mooring factors. This study also analyzes the effect of inertia moderation on the relationship between push and pull factors and switching intention. The results of the analysis using the SmartPLS 3.3.2 application show that inertia is proven to weaken the positive relationship between push factors and switching intention from cash payments to mobile payments. In addition, the results show that inertia does not have a moderating effect on the relationship between pull factors and switching intention.