

## Analisis Pengaruh Implementasi E-Wallet terhadap Retensi pada Aplikasi Mobile Commerce = Analysis of Factors Affecting the Continuance Intention to Use E-Wallet in Mobile Commerce

Situmorang, Jacob Marulitua Ido, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920539229&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Cepatnya perkembangan teknologi mendorong masyarakat untuk dapat beradaptasi dengan perubahan, salah satunya dalam menggunakan e-wallet sebagai metode pembayaran digital. Populernya penggunaan e-wallet didorong dari berbagai faktor, seperti manfaat dan risiko yang dirasakan oleh pengguna. Terdapat beberapa aplikasi e-wallet yang tersedia dengan manfaat, risiko, serta kepuasan yang berbeda-beda. Hal tersebut memungkinkan pengguna untuk beralih dari menggunakan satu e-wallet ke e-wallet lain, atau bahkan terus menggunakan e-wallet yang sama. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor apa saja yang memengaruhi niat penggunaan berkelanjutan e-wallet saat bertransaksi pada mobile commerce. Penelitian ini menggunakan dua teori, yaitu benefit-risk framework sebagai teori yang merepresentasikan keuntungan dan risiko yang dirasakan oleh pengguna, serta expectancy confirmation theory yang merepresentasikan kepuasan yang dapat memengaruhi niat berkelanjutan pengguna. Penelitian ini dilakukan terhadap 543 responden yang pernah menggunakan e-wallet pada mobile commerce. Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan metode covariance-based structural equation model dengan aplikasi AMOS 26. Pada penelitian ini ditemukan adanya pengaruh signifikan dari perceived benefits dan satisfaction terhadap continuance intention. Faktor-faktor yang memengaruhi perceived benefits meliputi perceived ease of use, economic benefits, seamless transaction, dan convenience. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi penyedia layanan e-wallet untuk mengevaluasi layanan sehingga e-wallet tersebut dapat digunakan secara berkelanjutan oleh pengguna.

.....The rapid development of technology encourages people to be able to adapt to changes, one of which is using e-wallet as a digital payment method. The popularity of using e-wallet is driven by various factors, such as the benefits and risks perceived by the user. There are several e-wallet applications available with their own benefits, risks, and satisfactions. This allows users to switch from using one e-wallet to another, or even continue to use the same e-wallet. Therefore, this study aims to analyze what factors influence the continuance intention to use e-wallet for mobile commerce transaction. This study uses two theories – the benefit-risk framework as a theory that represents the benefits and risks perceived by the user, and the expectancy confirmation theory which represents the satisfaction that can affect the user's continuance intention. This research was conducted on 543 respondents who ever used e-wallet on mobile commerce. The data obtained and then analyzed using the covariance-based structural equation model method with AMOS 26. In this study, it was found that there was a significant effect of perceived benefits and satisfaction on continuance intention. This research is expected to contribute to e-wallet service providers to evaluate services so that the e-wallet can be used further by users