

**STRATEGI PENINGKATAN *CONTINUANCE USE INTENTION*
PENGGUNA APLIKASI CRYPTO XYZ DENGAN PENDEKATAN
*EXPECTATION-CONFIRMATION MODEL***

AHMAD FIRZA



**PROGRAM STUDI BISNIS
SEKOLAH BISNIS
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2025**

- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

PERNYATAAN MENGENAI SKRIPSI DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Strategi Peningkatan *Continuance Use Intention* Pengguna Aplikasi *Crypto XYZ* dengan Pendekatan *Expectation-Confirmation Model*” adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir skripsi ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Institut Pertanian Bogor.

Bogor, November 2025

Ahmad Firza
K1401211041

- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
 2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



ABSTRAK

AHMAD FIRZA. Strategi Peningkatan *Continuance Use Intention* Pengguna Aplikasi *Crypto XYZ* dengan Pendekatan *Expectation-Confirmation Model*. Dibimbing oleh RETNANINGSIH dan ASADUDDIN ABDULLAH.

Perkembangan aplikasi perdagangan aset kripto di Indonesia meningkat pesat dengan hadirnya berbagai platform yang menawarkan kemudahan akses dan fitur investasi beragam. Penelitian ini bertujuan merumuskan strategi peningkatan *continuance use intention* pengguna Aplikasi XYZ. Pendekatan yang digunakan adalah kuantitatif melalui survei *online* terhadap 200 responden yang ditentukan secara *purposive sampling*. Analisis dilakukan secara deskriptif dan SEM-PLS berdasarkan kerangka *Expectation-Confirmation Model* dengan menambahkan variabel *system quality*, *structural assurance*, dan *trust*. Mayoritas responden merupakan Generasi Z, berpendapatan Rendah, dan pengguna yang bertransaksi rendah. Faktor *confirmation*, *perceived usefulness*, *satisfaction*, *system quality*, *structural assurance*, dan *trust* berpengaruh signifikan terhadap *continuance use intention* dan *satisfaction* sebagai faktor paling berpengaruh. Strategi peningkatan dilakukan melalui penambahan fitur, *smart transaction assistant*, *community hub*, *crypto stability mode*, *transparansi hukum*, dan *service commitment dashboard*.

Kata kunci: *Continuance use intention*, *cryptocurrency*, *Expectation-Confirmation Model*, platform, SEM-PLS,

ABSTRACT

AHMAD FIRZA. Strategies to Enhance Users' *Continuance Use Intention* on the *Crypto XYZ* Application Using the *Expectation-Confirmation Model*. Supervised by RETNANINGSIH and ASADUDDIN ABDULLAH.

The development of crypto asset trading applications in Indonesia is increasing rapidly with the presence of various platforms offering easy access and diverse investment features. This study aims to formulate a strategy to improve the *continuance use intention* of XYZ Application users. The approach used was quantitative through an online survey of 200 respondents selected using *purposive sampling*. Analysis was conducted using descriptive and SEM-PLS methods based on the *Expectation-Confirmation Model* framework, adding the variables of *system quality*, *structural assurance*, and *trust*. The majority of respondents were Generation Z, low-income, and low-transaction users. The factors of *confirmation*, *perceived usefulness*, *satisfaction*, *system quality*, *structural assurance*, and *trust* significantly influenced *continuance use intention*, with *satisfaction* being the most influential factor. Improvement strategies were implemented through the addition of features, a *smart transaction assistant*, a *community hub*, a *crypto stability mode*, *legal transparency*, and a *service commitment dashboard*.

Keywords: *Continuance use intention*, *cryptocurrency*, *Expectation-Confirmation Model*, platform, SEM-PLS



- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

© Hak Cipta milik IPB, tahun 2025
Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah, dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan IPB.

Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun tanpa izin IPB.

**STRATEGI PENINGKATAN *CONTINUANCE USE INTENTION*
PENGGUNA APLIKASI CRYPTO XYZ DENGAN PENDEKATAN
*EXPECTATION-CONFIRMATION MODEL***

AHMAD FIRZA

Skripsi
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana pada
Program Studi Bisnis

**PROGRAM STUDI BISNIS
SEKOLAH BISNIS
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2025**



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

Tim Penguji pada Ujian Skripsi:

- 1 Dr. Muchamad Bachtiar, S.T.P., M.M.
- 2 Sendy Watazawwadu’Ilmi, S.E., M.M.



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

Judul Skripsi : Strategi Peningkatan *Continuance Use Intention* Pengguna
Aplikasi *Crypto XYZ* dengan Pendekatan *Expectation
Confirmation Model*

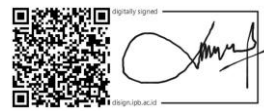
Nama : Ahmad Firza
NIM : K1401211041

Disetujui oleh

Pembimbing 1:
Ir. Retnaningsih, M.Si.



Pembimbing 2:
Dr. Asaduddin Abdullah, B.Sc., M.Sc.



Diketahui oleh

Ketua Program Studi:
Dr. Siti Jahroh, B.Sc., M.Sc.
NIP. 197711262008122001



Tanggal Ujian:
9 Oktober 2025

Tanggal Lulus:



PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah subhanaahu wa ta'ala atas segala karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan proses penelitian dan penulisan skripsi yang berjudul “Strategi Peningkatan *Continuance Use Intention* Pengguna Aplikasi *Crypto XYZ* dengan Pendekatan *Expectation-Confirmation Model*” yang telah dilaksanakan sejak Bulan Maret 2025 hingga Bulan Oktober 2025.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis telah menerima banyak dukungan, arahan, dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada:

1. Ir. Retnaningsih, M.Si. dan Dr. Asaduddin Abdullah, B.Sc., M.Sc. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, motivasi, kritik dan arahan secara intensif sejak tahap awal hingga selesainya penyusunan skripsi ini.
2. Dosen Presentasi Bisnis, Dr. Raden Isma Anggraini, S.P., M.M. dan dosen penguji, Dr. Muchamad Bachtiar, S.T.P., M.M. serta Sendy Watazawwadu'Ilmi, S.E., M.M., yang telah memberikan kritik dan saran konstruktif untuk membangun dan memperbaiki penelitian ini.
3. Dr. Ir. Anny Ratnawati, MS selaku dosen penggerak dan dosen *capstone project*, atas bimbingan, motivasi, dan arahan yang telah banyak membantu penulis dalam pengembangan kemampuan analitis serta penyusunan penelitian.
4. Dr. Zuraidah Nasution, STP., M.Sc selaku dosen pembimbing lapangan KKN-T Inovasi IPB, atas bimbingan dan arahan selama kegiatan pengabdian masyarakat.
5. Bapak Tugino dan Ibu Sri Wariyani Risnowati, selaku orang tua peneliti yang selalu mendoakan, memberikan dukungan moril dan materiil, serta menjadi sumber kekuatan sepanjang proses perkuliahan. Mutiah Yulita selaku saudari kandung yang tidak pernah lupa memberikan doa serta dukungan dari penulisan skripsi ini.
6. Seluruh responden yang telah meluangkan waktu dan memberikan data dalam penelitian ini.
7. Seluruh dosen dan tenaga kependidikan Sekolah Bisnis IPB University atas ilmu, dukungan, dan layanan akademik yang telah diberikan selama masa studi penulis.
8. Seluruh teman seperjuangan penulis di Sekolah Bisnis IPB yang telah memberikan warna, dukungan, dan kenangan indah selama masa perkuliahan.
9. Dan kepada diri sendiri, atas keteguhan hati, kesabaran, dan semangat yang terus tumbuh dalam menyelesaikan proses ini hingga tuntas.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis sangat terbuka terhadap kritik dan saran yang membangun demi perbaikan di masa mendatang. Semoga karya ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan menjadi kontribusi akademik yang berguna.

Bogor, November 2025

Ahmad Firza

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	x
I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan	7
1.4 Manfaat	8
1.5 Ruang Lingkup	8
II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 <i>Cryptocurrency</i>	9
2.2 Platform Perdagangan <i>Cryptocurrency</i>	10
2.3 <i>Expectation-Confirmation Model (ECM)</i>	11
2.4 <i>Continuance Use Intention</i>	12
2.5 Kerangka Pemikiran	17
2.6 Hipotesis Penelitian	19
III METODE	21
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian	21
3.2 Jenis, Sumber, dan Cara Pengumpulan Data	21
3.3 Teknik Penentuan Responden	21
3.4 Teknik Pengolahan dan Analisis Data	22
3.5 Variabel Operasional	25
IV HASIL DAN PEMBAHASAN	29
4.1 Gambaran Umum Perusahaan XYZ	29
4.2 Karakteristik Demografi dan Perilaku Penggunaan Aplikasi XYZ	29
4.3 Faktor-faktor yang memengaruhi <i>Continuance Use Intention</i>	37
4.4 Rekomendasi Strategi	51
V SIMPULAN DAN SARAN	60
5.1 Simpulan	60
5.2 Saran	60
DAFTAR PUSTAKA	62
LAMPIRAN	73
RIWAYAT HIDUP	78



DAFTAR TABEL

1	Perbandingan karakteristik beberapa platform kripto di Indonesia	3
2	Pembobotan skala likert	23
3	Kategori variabel berdasarkan indeks	23
4	Variabel operasional	25
5	Sebaran responden berdasarkan karakteristik demografi	30
6	Sebaran responden berdasarkan perilaku penggunaan Aplikasi XYZ	33
7	Sebaran responden berdasarkan variabel <i>perceived usefulness</i>	38
8	Sebaran responden berdasarkan variabel <i>confirmation</i>	38
9	Sebaran responden berdasarkan variabel <i>satisfaction</i>	39
10	Sebaran responden berdasarkan variabel <i>system quality</i>	39
11	Sebaran responden berdasarkan variabel <i>structural assurance</i>	40
12	Sebaran responden berdasarkan variabel <i>trust</i>	40
13	Sebaran responden berdasarkan variabel <i>continuance use intention</i>	41
14	Sebaran responden berdasarkan variabel independen terhadap <i>Continuance Use Intention</i>	41
15	Nilai <i>R-Square</i>	44
16	Nilai <i>F-Square</i>	46
17	<i>Path Coefficient</i>	46
18	Matriks Rekomendasi Strategi	51
19	Rekomendasi strategi berdasarkan jangka waktu	58

DAFTAR GAMBAR

1	Jumlah investor kripto di Indonesia	1
2	Preferensi khusus terhadap exchange lokal di Indonesia berdasarkan survei coinvestasi	2
3	<i>Expectation-confirmation model</i>	12
4	Kerangka pemikiran	19
5	Model penelitian	20
6	Model penelitian SEM-PLS	28
7	Sebaran responden berdasarkan penggunaan platform kripto lain selain Aplikasi XYZ	34
8	Sebaran responden berdasarkan jenis layanan yang digunakan dalam menggunakan Aplikasi XYZ	35
9	Sebaran responden berdasarkan alasan menggunakan Aplikasi XYZ	36
10	Sebaran responden berdasarkan kendala yang dialami dalam menggunakan Aplikasi XYZ	37
11	Hasil uji <i>outer loading</i>	42

DAFTAR LAMPIRAN

1	Perhitungan SEM-PLS dalam menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi <i>continuance use intention</i> Aplikasi XYZ	74
---	---	----