

ANALISIS *CONTINUANCE USAGE INTENTION* PENGGUNA *MOBILE BANKING XYZ* MENGGUNAKAN *EXTENDED EXPECTATION CONFIRMATION MODEL*

RATNA NURLITA



**DEPARTEMEN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI MANAJEMEN
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2024**

- 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 “Analisis *Continuance Usage Intention* Pengguna *Mobile Banking XYZ* Menggunakan *Extended 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 2024

Ratna Nurlita
H2401201048



ABSTRAK

RATNA NURLITA. Analisis *Continuance Usage Intention* Pengguna *Mobile Banking XYZ* Menggunakan *Extended Expectation Confirmation Model*. Dibimbing oleh RINDANG MATOATI.

Industri perbankan yang semakin ketat menuntut PT Bank XYZ melalui *mobile banking XYZ* untuk menghadirkan layanan yang unggul guna mempertahankan nasabah yang sudah ada. Hal ini penting mengingat keberhasilan layanan *mobile banking* bergantung pada kemampuan layanan untuk mempertahankan pengguna yang ada. Penelitian ini menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi keputusan untuk terus menggunakan *mobile banking XYZ* di wilayah Jabodetabek melalui konstruk *Extended Expectation Confirmation Model*. Penarikan sampel dilakukan dengan teknik *purposive sampling* kepada 135 sampel yang selanjutnya dilakukan analisis secara deskriptif dan menggunakan SEM-PLS. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa *confirmation* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *perceived usefulness* dan *satisfaction*. *Perceived security* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *satisfaction* dan *trust*. Selain itu, *perceived usefulness* dan *trust* juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap *satisfaction* pengguna *mobile banking XYZ*. Berdasarkan pengujian hipotesis, hanya *satisfaction* yang secara langsung memengaruhi niat penggunaan berkelanjutan pada layanan *mobile banking XYZ*.

Kata kunci: *extended ECM, mobile banking XYZ, niat penggunaan berkelanjutan*

ABSTRACT

RATNA NURLITA. Analysis of Continuance Usage Intention of XYZ Mobile Banking Users Using the Extended Expectation Confirmation Model. Supervised by RINDANG MATOATI.

The increasingly competitive banking industry demands PT Bank XYZ, through XYZ mobile banking, to provide superior services to retain existing customers. This is important considering that the success of mobile banking services depends on their ability to retain existing users. This study analyzes the factors influencing the decision to continue using XYZ mobile banking in the Jabodetabek area through the Extended Expectation Confirmation Model construct. The sample was drawn using purposive sampling technique from 135 samples, which were then analyzed descriptively and using SEM-PLS. The research results conclude that confirmation has a positive and significant effect on perceived usefulness and satisfaction. Perceived security has a positive and significant effect on satisfaction and trust. Additionally, perceived usefulness and trust also have a positive and significant effect on the satisfaction of XYZ mobile banking users. Based on hypothesis testing, only satisfaction directly influences the intention to use XYZ mobile banking services continuously.

Keywords: *continuance usage intention, extended ECM, XYZ mobile banking*



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 2024
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.

**ANALISIS *CONTINUANCE USAGE INTENTION* PENGGUNA
MOBILE BANKING XYZ MENGGUNAKAN *EXTENDED
EXPECTATION CONFIRMATION MODEL***

RATNA NURLITA

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

**DEPARTEMEN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI MANAJEMEN
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2024**

- 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.

Tim Penguji pada Ujian Skripsi:

- 1 Eka Dasra Viana, S.E., Ak., M.Acc.
- 2 Diki Akhwan Mulya, S.E., M.Si.



@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 : Analisis *Contintuance Usage Intention* Pengguna *Mobile Banking*
XYZ Menggunakan *Extended Expectation Confirmation Model*

Nama : Ratna Nurlita
NIM : H2401201048

Disetujui oleh

Pembimbing 1:
Rindang Matoati, S.E., M.Sc.



Diketahui oleh

Ketua Departemen
Dr. Eko Ruddy Cahyadi, S.Hut., M.M.
NIP 197812132006041001



Tanggal Ujian:
22 November 2024

Tanggal Lulus:



PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah subhanaahu wa ta'ala atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga skripsi ini berhasil dirampungkan. Selesaiannya penelitian dengan judul “Analisis *Continuance Usage Intention* Pengguna *Mobile Banking XYZ* Menggunakan *Extended Expectation Confirmation Model*” tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Rindang Matoati, S.E., M.Sc. selaku dosen pembimbing tugas akhir yang telah bersedia memberikan ilmu, saran, dan dukungan dalam proses penyusunan skripsi ini.
2. Ibu Eka Dasra Viana, S.E., Ak., M.Acc. dan Bapak Diki Akhwan Mulya, S.E., M.Si. selaku dosen penguji yang telah memberikan masukan untuk meningkatkan kualitas skripsi penulis.
3. Bapak Muhamad Amin Khusaeni, Ibu Sulastri, Wahyudi Kurniawan, dan Alkhalifi Zikri Hamizan selaku keluarga yang selalu mendoakan dan mendukung penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Sahabat-sahabat dan teman-teman dari Capstone C Et Chic, Direktorat *Academic and Achievement COM@ 2021/2022*, Grup FLC, rekan seperbimbingan, dan teman-teman Manajemen 57 yang telah menemani masa perkuliahan penulis hingga menyelesaikan skripsi ini.

Skripsi ini tidak luput dari kekurangan dan kesalahan sehingga penulis sangat terbuka dengan segala masukan dan saran yang membangun. Semoga karya ilmiah ini bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan dan bagi kemajuan ilmu pengetahuan.

Bogor, November 2024

Ratna Nurlita

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan 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.

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.

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	x
I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan	5
1.4 Manfaat	5
1.5 Ruang Lingkup	6
II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 <i>Expectation Confirmation Model (ECM)</i>	7
2.2 <i>Extended ECM</i>	8
2.3 Penelitian Terdahulu	10
2.4 Pengembangan Hipotesis	11
III METODE	16
3.1 Kerangka Pemikiran	16
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	16
3.3 Jenis dan Sumber Data	17
3.4 Metode Penarikan Sampel	18
3.5 Metode Pengolahan dan Analisis Data	18
3.6 Variabel Operasional	20
IV HASIL DAN PEMBAHASAN	23
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	23
4.2 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	23
4.3 Identitas Responden	23
4.4 Karakteristik Responden	25
4.5 Analisis Deskriptif	25
4.6 <i>Analisis Structural Equation Modeling – Partial Least Square</i>	28
4.7 Pengujian Hipotesis	36
4.8 Implikasi Manajerial	42
V SIMPULAN DAN SARAN	45
5.1 Simpulan	45
5.2 Saran	45
DAFTAR PUSTAKA	47
LAMPIRAN	52
RIWAYAT HIDUP	55



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.

IPB University

DAFTAR TABEL

1	Penelitian terdahulu	10
2	Pembobotan skala <i>likert</i>	19
3	Rentang penilaian skala <i>likert</i> analisis deskriptif	19
4	Kriteria penilaian model dalam SEM-PLS	20
5	Definisi variabel operasional	21
6	Identitas responden	24
7	Karakteristik pengguna <i>mobile banking XYZ</i>	25
8	Hasil analisis deskriptif variabel <i>confirmation</i>	26
9	Hasil analisis deskriptif variabel <i>perceived usefulness</i>	26
10	Hasil analisis deskriptif variabel <i>perceived security</i>	27
11	Hasil analisis deskriptif variabel <i>trust</i>	27
12	Hasil analisis deskriptif variabel <i>self-efficacy</i>	27
13	Hasil analisis deskriptif variabel <i>satisfaction</i>	28
14	Hasil analisis deskriptif variabel <i>continuance usage intention</i>	28
15	Nilai <i>loading factor</i> sebelum eliminasi	29
16	Nilai <i>loading factor</i> setelah eliminasi	32
17	Nilai <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	34
18	Nilai <i>cross loading</i>	34
19	Nilai <i>composite reliability</i>	35
20	Nilai <i>R-square</i>	35
21	Hasil <i>path coefficient</i>	36
22	Implikasi manajerial	42

DAFTAR GAMBAR

1	Volume transaksi <i>mobile banking</i> di Indonesia tahun 2019 – 2023	1
2	Ancaman keamanan siber PT Bank XYZ	2
3	Perbandingan rating <i>mobile banking XYZ</i> pada bulan Maret (atas) dan April (bawah) 2024	3
4	Model ECM	7
5	Contoh model penelitian <i>extended ECM</i>	9
6	Model kerangka hipotesis	15
7	Kerangka pemikiran	17
8	Model penelitian sebelum eliminasi	29
9	Hasil <i>loading factor</i> setelah dilakukan eliminasi	31
10	Hasil model bootstrapping	37

DAFTAR LAMPIRAN

1	Lampiran 1 Hasil Uji Validitas	53
2	Lampiran 2 Hasil Uji Reliabilitas	54