

**SKRIPSI**

**PENGARUH *EFFORT EXPECTANCY*, *ATTITUDE* DAN  
*SERVICE QUALITY* TERHADAP *CONTINUANCE INTENTION*  
PADA PENGGUNA *MOBILE PAYMENT*  
DANA DI JAKARTA**



**DIAJUKAN OLEH: NAMA:  
SELLYANA WINATA NPM:  
115170233**

**UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN DARI SALAH SATU  
SYARAT GUNA MENCAPAI GELAR SARJANA  
MANAJEMEN**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS TARUMANAGARA  
JAKARTA**

**2021**

**SKRIPSI**

**PENGARUH *EFFORT EXPECTANCY*, *ATTITUDE* DAN  
*SERVICE QUALITY* TERHADAP *CONTINUANCE INTENTION*  
PADA PENGGUNA *MOBILE PAYMENT*  
DANA DI JAKARTA**



**DIAJUKAN OLEH: NAMA:  
SELLYANA WINATA NPM:  
115170233**

**UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN DARI SALAH SATU  
SYARAT GUNA MENCAPAI GELAR SARJANA  
MANAJEMEN**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS TARUMANAGARA  
JAKARTA  
2021**

**SURAT PERNYATAAN**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama mahasiswa : Sellyana Winata  
NPM (Nomor Pokok Mahasiswa) : 115170233  
Program Studi : Manajemen  
Alamat :   
Telp.   
HP.

Dengan ini saya menyatakan, apabila dalam pembuatan skripsi ternyata saya:

1. Melakukan plagiat/menyontek;
2. Mengutip tanpa menyebut sumbernya;
3. Menggunakan data fiktif atau memanipulasi data;
4. Melakukan riset perusahaan fiktif (hal ini Jurusan Akuntansi/Manajemen dapat konfirmasi langsung ke perusahaan terkait sesuai dengan surat risetnya).

Saya bersedia dikenakan sanksi berupa pembatalan skripsi dan diskors maksimal 2 (dua) semester. Kemudian apabila hal di atas terbukti setelah lulus ujian skripsi/komprehensif saya bersedia dinyatakan batal skripsi dan kelulusannya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Jakarta, 19 Juli 2021



Sellyana Winata

**Catatan:**

1. Asli dikembalikan ke jurusan Akuntansi/Manajemen dan difotocopy untuk mahasiswa yang bersangkutan.
2. Harap disertakan pada skripsi sebelum maupun setelah lulus ujian dan revisi.

**UNIVERSITAS TARUMANAGARA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
JAKARTA**

**HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI**

NAMA : Sellyana Winata  
NIM : 115170233  
PROGRAM / JURUSAN : S1 / MANAJEMEN  
KONSENTRASI : Pemasaran  
JUDUL SKRIPSI : Pengaruh *Effort Expectancy, Attitude* dan *Service Quality* terhadap *Continuance Intention* Pada Pengguna *Mobile Payment* Dana di Jakarta

Jakarta, 12 Juli 2021

Pembimbing,



( Dr. Miharni Tjokrosaputro)

**UNIVERSITAS TARUMANAGARA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
JAKARTA**

**HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI**

NAMA : Sellyana Winata  
NIM : 115170233  
PROGRAM / JURUSAN : S1 / MANAJEMEN  
JUDUL SKRIPSI : Pengaruh *Effort Expectancy*, *Attitude* dan *Service Quality* terhadap *Continuance Intention* Pada Pengguna *Mobile Payment* Dana di Jakarta

Telah diuji pada Ujian Skripsi dan Komprehensif tanggal 22 Juli 2021 dan dinyatakan lulus, dengan tim penguji yang terdiri atas:

1. Ketua Penguji : LYDIAWATI SOELAIMAN, ST., MM
2. Anggota Penguji : - Dr. MIHARNI TJOKROSAPUTRO, SE., MM  
- HANNES WIDJAJA, SE., MM, M.Kom

Jakarta, 11 Agustus 2021  
Pembimbing,



( Dr. Miharni Tjokrosaputro)

## **ABSTRACT**

**TARUMANAGARA UNIVERSITY**  
**FACULTY OF ECONOMY AND BUSINESS**  
**JAKARTA**

- (A) SELLYANA WINATA (115170233)
- (B) *THE EFFECT OF EFFORT EXPECTANCY, ATTITUDE AND SERVICE QUALITY TOWARDS CONTINUANCE INTENTION OF MOBILE PAYMENT DANA USERS IN JAKARTA.*
- (C) xvii + 85 pages, 20 tables, 11 pictures, 5 attachment
- (D) *MARKETING MANAGEMENT*
- (E) **Abstract:** *The purpose of this study was to examine the effect of effort expectancy, attitude and service quality towards continuance intention of mobile payment Dana users in Jakarta. This study uses a quantitative approach. The sampling technique in this research used non-probability sampling with the convenience sampling technique and the data was obtained by distributing online questionnaires with google form to 225 respondents, but only 217 respondents could be used. Data processing in this study uses SPSS 24. The results of this study indicate that attitude and service quality have a positive effect on continuance intention, while effort expectancy does not have a positive effect on continuance intention.*
- Keywords: Continuance Intention, Effort Expectancy, Attitude, Service Quality*
- (F) *EFFORT EXPECTANCY, ATTITUDE, SERVICE QUALITY, CONTINUANCE INTENTION*
- (G) *References (2013 -2021)*
- (H) Dr. Miharni Tjokrosaputro, S.E., M.M.

## ABSTRAK

UNIVERSITAS TARUMANAGARA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
JAKARTA

- (A) SELLYANA WINATA (115170233)
- (B) PENGARUH *EFFORT EXPECTANCY*, *ATTITUDE* DAN *SERVICE QUALITY* TERHADAP *CONTINUANCE INTENTION* PADA PENGGUNA *MOBILE PAYMENT* DANA DI JAKARTA.
- (C) xvii +85 Halaman, 20 tabel, 11 gambar, 5 lampiran
- (D) MANAJEMEN PEMASARAN
- (E) **Abstrak:** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh *effort expectancy*, *attitude* dan *service quality* terhadap *continuance intention* pada pengguna *mobile payment* Dana di Jakarta. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *non-probability sampling* dengan teknik *convenience sampling* dan data diperoleh dengan menyebarkan kuisioner secara *online* dengan *google form* kepada 225 responden, namun hanya 217 responden yang dapat digunakan. Pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan SPSS 24. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *attitude* dan *service quality* memberikan pengaruh positif terhadap *continuance intention*, sedangkan *effort expectancy* tidak memberikan pengaruh positif terhadap *continuance intention*.
- Kata Kunci: *Continuance Intention*, *Effort Expectancy*, *Attitude*, *Service Quality*
- (F) Harapan usaha, sikap, kualitas layanan, niat berkelanjutan
- (G) Daftar Acuan (2013-2021)
- (H) Dr. Miharni Tjokrosaputro, S.E., M.M.

**The future depends on what we do in the present.**

**–Mahatma Gandhi.**



Karya sederhana ini saya persembahkan untuk:  
Saya sendiri,  
Seluruh keluarga,  
Seluruh rekan seperjuangan,  
Seluruh pengajar dan pembimbing yang terhormat

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas kasih dan karunia-Nya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik guna memenuhi syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tarumanagara.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari beberapa kesulitan untuk menyelesaikannya. Dengan adanya panduan penulisan skripsi, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak, skripsi ini dapat terselesaikan tepat pada waktunya. Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuannya dalam penyelesaian skripsi ini, khususnya kepada:

1. Ibu Dr. Miharni Tjokrosaputro, S.E., M.M., selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu dan pemikirannya untuk membimbing saya dengan sabar dan baik hingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan.
2. Bapak Dr. Sawidji Widoatmodjo, M.M., M.B.A selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tarumanagara.
3. Bapak Dr. Keni, S.E., M.M. selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tarumanagara.
4. Bapak Frangky Slamet, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tarumanagara.
5. Seluruh dosen dan staf pengajar di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tarumanagara yang telah mendidik, membagikan ilmu, dan pengalamannya selama proses pembelajaran.
6. Seluruh staf administrasi, staf perpustakaan dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tarumanagara yang telah memberikan pelayanan dengan baik dan lancar.
7. Seluruh responden yang telah meluangkan waktunya untuk

berpartisipasi dalam penelitian ini.

8. Kepada keluarga tercinta yaitu Papa, Mama, Cici, Oma dan Tante yang telah memberikan doa dan dukungan sehingga penulisan skripsi ini berjalan dengan baik dan lancar.
9. Teman-teman perkuliahan yaitu Ganesia, Clarisa, Mega, Canny, Fanny, Vicky, Darson, Jordan, Made, Devi, Vincent, Michelle, Pamela dan teman-teman lainnya yang telah mendukung, memberikan motivasi dan bantuan selama pembuatan skripsi ini.
10. Teman-teman satu bimbingan Winny Pratiwi, Hemli Tranoya Ntuh, Calvin Marsericco, Raphael Calvin Wijardi, Mochammad Andre, Yohanes Kurniawan dan Raymond Setiawan yang telah bersama menyelesaikan skripsi.
11. Teman-teman sekolah yaitu Sari, Ayu, Angel, Thania, Cindy, Irene, Brenda, Virgin dan Sela yang turut memberikan motivasi dan bantuan selama pembuatan skripsi ini.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa penulisan proposal skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan baik dalam isi, tata bahasa dan penyusunan, mengingat kemampuan penulis yang terbatas. Oleh karena itu kritik dan saran dari pembaca akan bermanfaat bagi penulis. Semoga proposal skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembacanya.

Jakarta, 12 Juli 2021

Penulis,

Sellyana Winata

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
SURAT PERNYATAAN .....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI .....	iv
ABSTRACT.....	v
ABSTRAK.....	vi
HALAMAN MOTTO .....	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL .....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. PERMASALAHAN .....	1
1. Latar Belakang .....	1
2. Identifikasi Masalah.....	4
3. Batasan Masalah.....	4
4. Rumusan Masalah.....	4
B. TUJUAN DAN MANFAAT .....	5
1. Tujuan .....	5
2. Manfaat .....	5
BAB II LANDASAN TEORI.....	7
A. GAMBARAN UMUM TEORI.....	7
1. <i>The IS Success Model</i> .....	7
B. DEFINISI KONSEPTUAL VARIABEL.....	7
1. <i>Continuance intention</i> .....	7
2. <i>Effort expectancy</i> .....	8
3. <i>Attitude</i> .....	8

4. <i>Service quality</i> .....	9
C. KAITAN ANTAR VARIABEL .....	9
1. Kaitan antara <i>effort expectancy</i> dan <i>continuance intention</i> .....	9
2. Kaitan antara <i>attitude</i> dan <i>continuance intention</i> .....	10
3. Kaitan antara <i>service quality</i> dan <i>continuance intention</i> .....	11
D. PENELITIAN YANG RELEVAN .....	12
E. KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS .....	20
BAB III METODE PENELITIAN.....	23
A. DESAIN PENELITIAN .....	23
B. POPULASI, TEKNIK PENGAMBILAN SAMPEL DAN UKURAN SAMPSEL.....	23
1. Populasi.....	23
2. Teknik Pengambilan Sampel.....	24
3. Ukuran Sampel .....	24
C. OPERASIONALISASI VARIABEL DAN INSTRUMEN .....	24
1. <i>Effort Expectancy</i> .....	24
2. <i>Attitude</i> .....	25
3. <i>Service Quality</i> .....	26
4. <i>Continuance Intention</i> .....	27
D. ANALISIS DATA .....	28
1. Analisis Regresi Berganda .....	28
2. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	28
3. Uji Hipotesis.....	29
E. ASUMSI ANALISIS DATA.....	29
1. Uji Normalitas .....	29
2. Uji Multikolinearitas .....	30
3. Uji Heteroskedastisitas.....	30
4. Uji Autokorelasi .....	30
F. ANALISIS VALIDITAS DAN RELIABILITAS.....	31
1. Analisis Validitas.....	31
2. Analisis Reliabilitas .....	33

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....	35
A. DESKRIPSI SUBJEK PENELITIAN .....	35
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	35
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	36
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Wilayah Tempat Tinggal .....	36
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan.....	37
5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	37
6. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	38
B. DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN .....	38
1. <i>Effort Expectancy</i> .....	39
2. <i>Attitude</i> .....	39
3. <i>Service Quality</i> .....	40
4. <i>Continuance Intention</i> .....	41
C. HASIL UJI ASUMSI ANALISIS DATA .....	42
1. Uji Normalitas .....	42
2. Uji Multikolinearitas .....	42
3. Uji Heteroskedastisitas.....	43
D. HASIL ANALISIS DATA .....	44
1. Analisis Regresi Linear Berganda .....	44
2. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	45
3. Uji-F (ANOVA) .....	45
4. Uji-t.....	46
E. PEMBAHASAN .....	47
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....	51
A. KESIMPULAN .....	51
B. KETERBATASAN DAN SARAN .....	51
1. Keterbatasan .....	51
2. Saran .....	51
DAFTAR PUSTAKA.....	54
LAMPIRAN.....	59
DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....	84

HASIL PEMERIKSAAN TURNITIN .....85

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Relevan.....	15
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel <i>Effort Expectancy</i> .....	24
Tabel 3.2 Operasionalisasi Variabel Attitude .....	25
Tabel 3.3 Operasionalisasi Variabel <i>Service Quality</i> .....	26
Tabel 3.4 Operasionalisasi Variabel Continuanance Intention.....	27
Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Effort Expectancy.....	31
Tabel 3.6 Hasil Uji Validitas Attitude .....	32
Tabel 3.7 Hasil Uji Validitas Service Quality.....	32
Tabel 3.8 Hasil Uji Validitas Continuanance Intention .....	33
Tabel 3.9 Hasil Uji Reliabilitas .....	33
Tabel 4.1 Tanggapan Responden atas Pernyataan Effort Expectancy .....	39
Tabel 4.2 Tanggapan Responden atas Pernyataan Attitude.....	39
Tabel 4.3 Tanggapan Responden atas Pernyataan Service Quality .....	40
Tabel 4.4 Tanggapan Responden atas Pernyataan Continuanance Intention .....	41
Tabel 4.5 Hasil Uji Multikolinearitas .....	43
Tabel 4.6 Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	44
Tabel 4.7 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	45
Tabel 4.8 Hasil Uji-F (ANOVA).....	46
Tabel 4.9 Hasil Uji-t .....	46
Tabel 4.10 Kesimpulan Hasil Hipotesis .....	46



## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1.1 Logo Dana .....	3
Gambar 2.1 Model Penelitian .....	22
Gambar 4.1 Screening Question .....	35
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	35
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	36
Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Wilayah Tempat Tinggal.....	36
Gambar 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan .....	37
Gambar 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	38
Gambar 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	38
Gambar 4.8 Hasil Uji Normalitas.....	42
Gambar 4.9 Hasil Uji Heteroskedasitas.....	44

## **DAFTAR LAMPIRAN**

LAMPIRAN 1. KUESIONER .....	59
LAMPIRAN 2. DATA HASIL KUESIONER .....	63
LAMPIRAN 3. HASIL UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS .....	73
LAMPIRAN 4. HASIL DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN .....	78
LAMPIRAN 5. HASIL ANALISIS DATA .....	82

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. PERMASALAHAN**

#### **1. Latar Belakang**

Perkembangan peradaban manusia tidak terlepas dari bidang komunikasi dan informasi. Kecanggihan dari teknologi komunikasi dan informasi yang sedang kita alami saat ini merupakan hasil dari evolusi yang terus berlanjut hingga masa yang akan datang (Prabowo, 2020). Pada saat ini, teknologi telah berkembang seiring dengan perkembangan zaman dimana sebagian besar masyarakat telah memanfaatkan teknologi untuk berbagai kebutuhan. Salah satu perkembangan teknologi yang sangat mempengaruhi masyarakat adalah penggunaan internet. Menurut Astuti (2020) internet memiliki berbagai macam manfaat diantaranya untuk berjualan dan menghasilkan uang, sebagai sarana konektivitas dan kreativitas serta perbankan, pembayaran dan sebagai sarana untuk berbelanja. Selain penggunaan internet, keberadaan teknologi *smartphone* juga sangat mempengaruhi kehidupan masyarakat. Peran *smartphone* sendiri memberikan kemudahan bagi kita dalam melakukan berbagai macam hal seperti berkomunikasi, bertukar foto maupun video, serta melakukan transaksi pembayaran secara *online*.

Teknologi internet dan *smartphone* yang semakin maju membuat aktivitas masyarakat menjadi lebih mudah, termasuk dalam hal bertransaksi. Salah satu cara melakukan transaksi secara *online* yaitu dengan menggunakan *mobile payment*. *Mobile payment* disebut juga sebagai uang berjalan pada *mobile*, transfer uang *mobile*, dan *mobile wallet*. *Mobile payment* pada umumnya mengacu pada layanan pembayaran yang dioperasikan di bawah regulasi perbankan keuangan dan dilakukan melalui perangkat *mobile* (Mailanto, 2016). Jenis pembayaran *mobile payment* ini dimanfaatkan untuk barang dan jasa dengan melakukan transaksi, di mana

*gadget* seseorang harus disertai dengan teknologi *NFC*, sehingga bisa melakukan transaksi melalui *smartphone*.

Menurut Mailanto (2016) bertransaksi menggunakan *mobile payment* sudah diterapkan di negara berkembang sebagai sarana untuk memperluas layanan keuangan untuk masyarakat. Salah satu contoh *mobile payment* yang ada di Indonesia adalah Dana. Dana merupakan salah satu *mobile payment* yang didirikan pada tahun 2017. Dana merupakan perusahaan *startup* yang menyediakan infrastruktur yang memungkinkan masyarakat di Indonesia untuk melakukan pembayaran digital serta transaksi secara non-tunai dan tidak menggunakan kartu (Nadhifah, 2018). Untuk saat ini, aplikasi *mobile payment* Dana hanya tersedia di Negara Indonesia.

*Mobile payment* Dana hadir dengan konsep *open-platform*. Artinya, Dana dapat digunakan dalam berbagai macam *platform* yang berbeda, baik secara *offline* maupun *online*. Dana juga sudah dapat digunakan di beberapa *platform* dan aplikasi lain seperti Bukalapak, Tix ID dan akan hadir di berbagai *merchant* lainnya. Konsep *open-platform* ini memungkinkan *mobile payment* Dana terhubung dengan berbagai bentuk alat pembayaran, seperti saldo *online*, kartu debit dan kartu kredit, serta *voucher*. Selain itu, *mobile payment* Dana telah dimanfaatkan oleh berbagai sektor yaitu pendidikan, layanan publik, layanan sosial, hingga pedagang kaki lima (Nadhifah, 2018).

Di masa pandemi ini transaksi digital meningkat pesat, terlebih dengan kebijakan pemerintah yaitu menjaga jarak, tetap dirumah saja, hingga pembatasan sosial berskala besar. Setelah diberlakukannya kebijakan tersebut, aktivitas masyarakat seperti ke bank maupun ke ATM menjadi terhambat. Oleh sebab itu, pengguna aplikasi *mobile payment* Dana mengalami peningkatan mencapai 50% terhitung dari bulan Januari hingga pertengahan Mei (Astutik & Hastuti, 2020). Selain hal itu, *mobile payment* Dana juga meraih penghargaan sebagai *best mobile application*. Penghargaan tersebut sejalan dengan misi Dana dalam mendukung upaya pemerintah untuk menggerakkan roda perekonomian dan mempercepat

transformasi digital di berbagai sektor. Atas upaya tersebut, dompet digital Indonesia ber-*platform* terbuka ini diberi pengakuan sebagai aplikasi *mobile payment* terbaik dari *Seluler Award 2020* (Erick, 2020).

Dengan adanya peningkatan pengguna dan penghargaan yang diraih, hal tersebut menunjukkan bahwa pengguna *mobile payment* Dana semakin bertambah dan akan menciptakan niat berkelanjutan untuk menggunakan *mobile payment* Dana. Menurut Raman & Aashish (2021), niat berkelanjutan (*continuance intention*) digambarkan sebagai niat pengguna untuk terus menggunakan suatu teknologi. Penelitian sebelumnya telah mengakui bahwa harapan usaha (*effort expectancy*), sikap (*attitude*) dan kualitas layanan (*service quality*) sebagai faktor penting dalam mempengaruhi niat berkelanjutan (*continuance intention*) pengguna untuk terus menggunakan *mobile payment* (Raman & Aashish, 2021).

Namun, studi yang berkaitan dengan niat berkelanjutan telah melihat pertumbuhan yang meningkat (Bhattacharjee & Lin, 2015; Zhou, 2013), tetapi sebagian besar studi ini berfokus pada negara-negara maju dan sangat sedikit penelitian yang mengeksplorasi niat berkelanjutan di negara berkembang (Osah dan Kyobe, 2017). Oleh karena itu, peneliti akan melakukan penelitian di Negara berkembang yaitu Indonesia khususnya di Jakarta.



**Gambar 1.1**  
**Logo Dana**

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**PENGARUH *EFFORT EXPECTANCY, ATTITUDE DAN SERVICE QUALITY* TERHADAP**

## **CONTINUANCE INTENTION PADA PENGGUNA MOBILE PAYMENT DANA DI JAKARTA”**

### **2. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian di atas, terdapat beberapa masalah yang dapat diidentifikasi antara lain:

- a. Faktor apa saja yang dapat mempengaruhi *continuance intention* pada pengguna *mobile payment* Dana di Jakarta?
- b. Apakah *Effort Expectancy* dapat mempengaruhi *Continuance Intention* pada pengguna *mobile payment* Dana di Jakarta?
- c. Apakah *Attitude* dapat mempengaruhi *Continuance Intention* pada pengguna *mobile payment* Dana di Jakarta?
- d. Apakah *Service Quality* dapat mempengaruhi *Continuance Intention* pada pengguna *mobile payment* Dana di Jakarta?

### **3. Batasan Masalah**

Pembatasan masalah ini perlu dilakukan agar peneliti lebih terarah dalam melakukan penelitian terhadap penelitiannya, maka batasan-batasan masalah dalam penelitian ini adalah:

- a. Subjek penelitian ini hanya dibatasi pada pengguna *mobile payment* Dana yang berdomisili di wilayah Jakarta. Pemilihan tempat dan subjek penelitian dipilih karena pada saat ini aplikasi *mobile payment* Dana sedang mengalami peningkatan dan berada di posisi urutan ketiga dari pesaingnya (Rachmatunnisa, 2020).
- b. Objek penelitian hanya dibatasi pada *Effort Expectancy*, *Attitude*, *Service Quality* sebagai variabel independen dan *Continuance Intention* sebagai variabel dependen karena didasarkan pada penelitian sebelumnya (Raman & Aashish, 2021) yang menyatakan bahwa *Effort Expectancy*, *Attitude* dan *Service Quality* berperan sebagai faktor penting dalam mempengaruhi *Continuance intention*.

### **4. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian yang telah disampaikan diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

- a. Apakah *Effort Expectancy* mempengaruhi *Continuance Intention* pada pengguna *mobile payment* Dana di Jakarta?
- b. Apakah *Attitude* mempengaruhi *Continuance Intention* pada pengguna *mobile payment* Dana di Jakarta?
- c. Apakah *Service Quality* mempengaruhi *Continuance Intention* pada pengguna *mobile payment* Dana di Jakarta?

## **B. TUJUAN DAN MANFAAT**

### **1. Tujuan**

Tujuan dari penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui adanya pengaruh *Effort Expectancy* terhadap *Continuance Intention* pada pengguna *mobile payment* Dana di Jakarta.
- b. Untuk mengetahui adanya pengaruh *Attitude* terhadap *Continuance Intention* pada pengguna *mobile payment* Dana di Jakarta.
- c. Untuk mengetahui adanya pengaruh *Service Quality* terhadap *Continuance Intention* pada pengguna *mobile payment* Dana di Jakarta.

### **2. Manfaat**

Penelitian ini memberikan manfaat bagi:

#### a. Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat berupa wawasan dibidang *marketing* dan untuk menambah referensi penelitian secara khusus mengenai *Effort Expectancy*, *Attitude*, *Service Quality* dan *Continuance Intention*.

#### b. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk perusahaan yang bergerak di bidang *mobile payment systems*, sebagai informasi terkait respon pengguna melalui *Effort Expectancy*, *Attitude* dan *Service Quality* terhadap *Continuance Intention* pada pengguna *mobile payment* Dana di Jakarta, sehingga dapat dijadikan bahan referensi

dalam mempertahankan harapan usaha, sikap dan kualitas layanan yang diharapkan oleh pengguna tersebut.



## DAFTAR PUSTAKA

- Alalwan, A. A., Dwivendi, Y. K., & Rana, N. P. (2017). Factors influencing adoption of mobile banking by Jordanian bank customers: Extending UTAUT2 with trust. *International Journal of Information Management*, 37(3), 99-110. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2017.01.002>
- Alhassan, M. D., Kolog, E. A., & Boateng, R. (2020). Effect of gratification on user attitude and continuance use of mobile payment services: a developing country context. *Journal of Systems and Information Technology*, December. <https://doi.org/10.1108/JSIT-01-2020-0010>
- Amoroso, D., & Lim, R. (2017). *International Journal of Information Management* The mediating effects of habit on continuance intention. 37(April), 693–702. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2017.05.003>
- Astuti, N. F. (2020, May 6). 8 Manfaat Internet bagi Kehidupan Manusia, Perhatikan Penggunaannya Secara Bijak. merdeka.com. <https://www.merdeka.com/jabar/8-manfaat-internet-bagi-kehidupan-manusia-perhatikan-penggunaannya-secara-bijak-klm.html?page=4>
- Astutik, Y., & Hastuti, R. K. (2020, August 25). Transaksi Digital Sampai e-Commerce Melesat di Era Pandemi. cnbcindonesia.com. <https://www.cnbcindonesia.com/tech/20200825151913-37-181854/transaksi-digital-sampai-e-commerce-melesat-di-era-pandemi>
- Bakar, A. A., Razak, F. Z. A., & Abdullah, W. S. W. (2013). Assessing the effects of UTAUT and self-determination predictor on students continuance intention to use student portal. *World Applied Sciences Journal*, 21(10), 1484–1489. <https://doi.org/10.5829/idosi.wasj.2013.21.10.2920>
- Bellaaj, M., Zekri, I., & Albugami, M. (2015). The continued use of e-learning system: An empirical investigation using UTAUT model at the University of Tabuk. *Journal of Theoretical and Applied Information Technology*, 72(3),

464–474.

- Bhattacharjee, A. and Lin, C.P. (2015), “A unified model of IT continuance: three complementary perspectives and crossover effects”, *European Journal of Information Systems*, Vol. 24 No. 4, pp. 364-373.
- Chang, C. C. (2013). Exploring the determinants of e-learning systems continuance intention in academic libraries. *Library Management*, 34(1), 40–55. <https://doi.org/10.1108/01435121311298261>
- Chen, J. V., Nguyen, T., & Oncheunjit, M. (2019). Understanding continuance intention in traffic-related social media: Comparing a multi-channel information community and a community-based application. *Internet Research*, 30(2), 539–573. <https://doi.org/10.1108/INTR-02-2019-0045>
- Cheng, Y. M. (2020). Why do customers intend to continue using internet-based sharing economy service platforms? Roles of network externality and service quality. *Journal of Asia Business Studies*, 15(1), 128–152. <https://doi.org/10.1108/JABS-05-2019-0142>
- Erick. (2020, August 28). DANA Meraih Best Mobile Payment Application. [dana.id. https://www.dana.id/en/blog/dana-meraih-best-mobile-payment-application](https://www.dana.id/en/blog/dana-meraih-best-mobile-payment-application)
- Ghozali, I. (2013.) *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23*. (Edisi 8). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gilani, M. S., Iranmanesh, M., & Nikbin, D. (2016). *EMR continuance usage intention of healthcare professionals*. January 2018. <https://doi.org/10.3109/17538157.2016.1160245>
- Hutabarat, Z., Suryawan, I. N., Andrew, R., & Akwila, F. P. (2021). Effect Of Performance Expectancy And Social Influence On Continuance Intention In

- OVO. Jurnal Manajemen, 25(01), 125-140.  
<http://dx.doi.org/10.24912/jm.v25i1.707>
- Praveena, K., & Thomas, S. (2014). Continuance Intention to Use Facebook: A Study of Perceived Enjoyment and TAM. *Bonfring International Journal of Industrial Engineering and Management Science*, 4(1), 24–29.  
<https://doi.org/10.9756/bijiems.4794>
- Kang, S. (2014). Factors influencing intention of mobile application use. *International Journal of Mobile Communications*, 12(4), 360–379.  
<https://doi.org/10.1504/IJMC.2014.063653>
- Khayer, A., & Bao, Y. (2019). The continuance usage intention of Alipay: Integrating context-awareness and technology continuance theory (TCT). *Bottom Line*, 32(3), 211–229. <https://doi.org/10.1108/BL-07-2019-0097>
- Koloseni, D., & Mandari, H. (2017). Why Mobile Money Users Keep Increasing? Investigating the Continuance Usage of Mobile Money Services in Tanzania. *Journal of International Technology and Information Management*, 26(2), 117–143.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2014). Principles of Marketing (Fifteenth Edition). In *The great impulse challenge*.
- Lu, C., Berchoux, C., Marek, M. W., & Chen, B. (2015). Service quality and customer satisfaction: Qualitative research implications for luxury hotels. *International Journal of Culture, Tourism, and Hospitality Research*, 9(2), 168–182. <https://doi.org/10.1108/IJCTHR-10-2014-0087>
- Lu, J. (2014). Are personal innovativeness and social influence critical to continue with mobile commerce? *Internet Research*, 24(2), 134–159.  
<https://doi.org/10.1108/IntR-05-2012-0100>
- Mailanto, A. (2016, May 2). Sejarah Mobile Payment untuk Transaksi Barang & Jasa. [techno.okezone.com](http://techno.okezone.com).  
<https://techno.okezone.com/read/2016/05/02/207/1378595/sejarah-mobile->

payment-untuk-transaksi-barang-jasa

- Malhotra, N., & Birks, D. (2015). *Essentials of Marketing Research*.
- Mansour, I. H. F., Eljelly, A. M. A., & Abdullah, A. M. A. (2016). Consumers' attitude towards e-banking services in Islamic banks: the case of Sudan. *Review of International Business and Strategy*, 26(2), 244–260. <https://doi.org/10.1108/RIBS-02-2014-0024>
- Nadhifah, A. (2018, September 13). Berkenalan dengan DANA, Startup yang Hadirkan Masa Depan Pembayaran Digital di Indonesia. [id.techniasia.com](http://id.techniasia.com). <https://id.techniasia.com/dana-dan-masa-depan-pembayaran-digital>
- Osah, O. and Kyobe, M. (2017), "Predicting user continuance intention towards M-pesa in Kenya", *African Journal of Economic and Management Studies*, Vol. 8 No. 1, pp. 36-50.
- Oscar, Y., & Keni, K. (2019). Pengaruh Brand Image, Persepsi Harga, Dan Service Quality Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen. *Jurnal Muara Ilmu Ekonomi Dan Bisnis*, 3(1), 20. <https://doi.org/10.24912/jmieb.v3i1.3300>
- Prabowo, G. (2020, October 26). Sejarah Perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi. [kompas.com](http://kompas.com). <https://www.kompas.com/skola/read/2020/10/26/152337669/sejarah-perkembangan-teknologi-informasi-dan-komunikasi?page=all>
- Praveena, K., & Thomas, S. (2014). Continuance Intention to Use Facebook: A Study of Perceived Enjoyment and TAM. *Bonfring International Journal of Industrial Engineering and Management Science*, 4(1), 24-29. <https://doi.org/10.9756/BIJIEMS.4794>
- Raman, P., & Aashish, K. (2021). To continue or not to continue: a structural analysis of antecedents of mobile payment systems in India. *International Journal of Bank Marketing*, 39(2), 242–271. <https://doi.org/10.1108/IJBM-04-2020-0167>

- Sekaran, U., & Bougie, R. (2013). *Research methods for business: A skill-building approach* (6th ed.). Wiley.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research methods for business: A skill building approach*. John Wiley & Sons.
- Sugiyono, P. D. (2017). *Metode Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, dan R&D*. Penerbit CV. Alfabeta: Bandung.
- Sun, Y., Liu, L., Peng, X., Dong, Y., & Barnes, S. J. (2014). Understanding Chinese users' continuance intention toward online social networks: An integrative theoretical model. *Electronic Markets*, 24(1), 57–66. <https://doi.org/10.1007/s12525-013-0131-9>
- Weng, G. S., Zailani, S., Iranmanesh, M., & Hyun, S. S. (2017). Mobile taxi booking application service's continuance usage intention by users. *Transportation Research Part D: Transport and Environment*, 57, 207–216. <https://doi.org/10.1016/j.trd.2017.07.023>
- Yang, M., Shao, Z., Liu, Q., & Liu, C. (2017). Understanding the quality factors that influence the continuance intention of students toward participation in MOOCs. *Educational Technology Research and Development*, 65(5), 1195–1214. <https://doi.org/10.1007/s11423-017-9513-6>
- Zaidi, F., Abdul, B., Muneerah, N., Kasim, B., Aminah, S., Harun, B., & Author, C. (2018). *Relationship between Service Quality and e- Government Acceptance: The Role of Gender as a Moderator*. 10(3), 859–866.
- Zhou, T. (2013), “An empirical examination of continuance intention of mobile payment services”, *Decision Support Systems*, Vol. 54 No. 2, pp. 1085-1091

