

**SKRIPSI**  
**PENGARUH *CONFIRMATION, PERCEIVED USEFULNESS, PERCEIVED EASE OF USE***  
**TERHADAP *CONTINUANCE USAGE INTENTION***  
**PENGGUNA SAKUKU DI JAKARTA DENGAN**  
***SATISFACTION* SEBAGAI VARIABEL MEDIASI**

**DIAJUKAN OLEH:**



**NAMA : KENNY ALEXANDRA**

**NIM : 115180286**

**UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN DARI SYARAT-SYARAT**  
**GUNA MENCAPAI GELAR SARJANA EKONOMI**

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

**2022**

**SKRIPSI**  
**PENGARUH *CONFIRMATION, PERCEIVED USEFULNESS, PERCEIVED EASE OF USE***  
**TERHADAP *CONTINUANCE USAGE INTENTION***  
**PENGGUNA SAKUKU DI JAKARTA DENGAN**  
***SATISFACTION* SEBAGAI VARIABEL MEDIASI**

**DIAJUKAN OLEH:**



**NAMA : KENNY ALEXANDRA**

**NIM : 115180286**

**UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN DARI SYARAT-SYARAT**  
**GUNA MENCAPAI GELAR SARJANA EKONOMI**

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

**2022**

## SURAT PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT



FR.FE-4.7-RO

### SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama mahasiswa Kenny Alexandra  
NPM (Nomor Pokok Mahasiswa) 115180286  
Program Studi Manajemen Bisnis  
Alamat Mutiara taman palem blok c 16 no 25, Cengkareng  
Telp. - \_\_\_\_\_  
HP. 085214940997

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.

14 Januari 2022



Kenny Alexandra

#### 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 TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

NAMA : Kenny Alexandra  
NIM : 115180286  
PROGRAM / JURUSAN : S1 / Manajemen  
KONSENTRASI : Manajemen Pemasaran  
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH *CONFIRMATION, PERCEIVED USEFULNESS, PERCEIVED EASE OF USE* TERHADAP *CONTINUANCE USAGE INTENTION* PENGGUNA SAKUKU DI JAKARTA DENGAN *SATISFACTION* SEBAGAI VARIABEL MEDIASI

Jakarta, 14 Januari 2022

Pembimbing



TOMMY SETIAWAN RUSLIM S.E., M.M.

**UNIVERSITAS TARUMANAGARA**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
**JAKARTA**

**HALAMAN TANDA PENGESAHAN SKRIPSI**


NAMA : KENNY ALEXANDRA  
NIM : 115180286  
PROGRAM / JURUSAN : S1 / MANAJEMEN  
KONSENTRASI : MANAJEMEN PEMASARAN  
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH CONFIRMATION, PERCEIVED  
USEFULNESS, PERCEIVED EASE OF USE  
TERHADAP CONTINUANCE USAGE  
INTENTION PENGGUNA SAKUKU DI  
JAKARTA DENGAN SATISFACTION  
SEBAGAI VARIABEL MEDIASI

Telah diuji pada Ujian Skripsi dan Komprehensif tanggal Januari 2022 dan dinyatakan lulus, dengan tim penguji yang terdiri atas:

1. Ketua Penguji : IDA PUSPITOWATI, S.E., M.E.
2. Anggota Penguji : 1. TOMMY S. RUSLIM, S.E., M.M.  
2. Dra. YUSBARDINI, M.M

Jakarta, 14 Januari 2022

Pembimbing,



TOMMY SETIAWAN RUSLIM S.E., M.M.

## **ABSTRACT**

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

(A) KENNY ALEXANDRA (115180286)

(B) *THE EFFECT OF CONFIRMATION, PERCEIVED USEFULNESS, AND PERCEIVED EASE OF USE ON CONTINUANCE USAGE INTENTION OF SAKUKU USERS IN JAKARTA WITH SATISFACTION AS MEDIATING VARIABLE*

(C) *MARKETING MANAGEMENT*

(D) xvi + 82 pages, 2022, 35 tables, 10 pictures, 5 appendixes

(E) **Abstract:** *Recently, e-wallet has become a growing industry. E-wallet users are increasing because users have felt the benefits of using an e-wallet. However, in recent years, one of BCA's e-wallets, Sakuku, has experienced a decline in terms of active users. Therefore, the purpose of this study is to empirically test the influence of confirmation, perceived usefulness, perceived ease of use, and satisfaction on continuance usage intention of Sakuku users in Jakarta. The number of samples is 232 respondents, which is obtained from distributing online questionnaires through Google Form. The results of this study shows that perceived usefulness and satisfaction can affect the continuance usage intention of Sakuku users in Jakarta, confirmation of perceived usefulness, and perceived ease of use can affect satisfaction of Sakuku users in Jakarta, perceived ease of use cannot affect the continuance usage intention of Sakuku users in Jakarta. Jakarta, and satisfaction can mediate perceived usefulness, and perceived ease of use on the continuance usage intention of Sakuku users in Jakarta*

*Keywords: confirmation, perceived usefulness, perceived ease of use, satisfaction, continuance usage intention, e-wallet*

(F) *Reference list: 36 (1979-2022)*

(G) Tommy Setiawan Ruslim S.E., M.M.

## ABSTRAK

UNIVERSITAS TARUMANAGARA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
JAKARTA

(A) KENNY ALEXANDRA (115180286)

(B) PENGARUH CONFIRMATION, PERCEIVED USEFULNESS, PERCEIVED EASE OF USE TERHADAP CONTINUANCE USAGE INTENTION PENGGUNA SAKUKU DI JAKARTA DENGAN SATISFACTION SEBAGAI VARIABEL MEDIASI

(C) MANAJEMEN PEMASARAN

(D) xvi + 82 halaman, 2022, 35 Tabel, 10 Gambar, 5 Lampiran

(E) **Abstrak:** *E-wallet* menjadi salah satu industri yang berkembang saat ini. Pengguna *e-wallet* semakin bertambah dikarenakan pengguna semakin merasakan manfaat dari menggunakan *e-wallet*. Namun dalam beberapa tahun terakhir, salah satu *e-wallet* dari BCA, yaitu Sakuku malah mengalami penurunan dari segi pengguna aktifnya. Maka dari itu tujuan dari penelitian ini adalah menguji secara empiris pengaruh *confirmation*, *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, dan *satisfaction* terhadap *continuance usage intention* pengguna Sakuku di Jakarta. Jumlah sampel sebanyak 232 responden yang didapatkan dari menyebarkan kuesioner secara *online* melalui *Google Form*. Hasil dari penelitian ini bahwa *perceived usefulness*, dan *satisfaction* dapat mempengaruhi *continuance usage intention* pengguna Sakuku di Jakarta, *confirmation* *perceived usefulness*, dan *perceived ease of use* dapat mempengaruhi *satisfaction* pengguna Sakuku di Jakarta, *perceived ease of use* tidak dapat mempengaruhi *continuance usage intention* pengguna Sakuku di Jakarta, dan *satisfaction* dapat memediasi *perceived usefulness*, dan *perceived ease of use* terhadap *continuance usage intention* pengguna Sakuku di Jakarta.

Kata kunci: *confirmation*, *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, *satisfaction*, *continuance usage intention*, *e-wallet*

(F) Daftar pustaka: 36 (1979-2022)

(G) Tommy Setiawan Ruslim S.E., M.M.

## HALAMAN MOTO

*Life isn't a hundred-meter race  
against your friends, but a lifelong  
marathon against yourself*

-Haenim Sunim-



## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Karya sederhana ini saya  
persembahkan untuk kedua  
orang tua dan saya sendiri.

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan anugerah-Nya, saya dapat menyelesaikan karya tulis saya dengan baik sehingga saya dapat mencapai gelar sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tarumanagara. Saya memberikan karya tulis saya ini “Pengaruh *confirmation, perceived usefulness, perceived ease of use* terhadap *continuance usage intention* pengguna Sakuku di Jakarta.”

Penyusunan karya tulis ini memakan waktu 5 bulan lamanya. Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penyusunan karya tulis ini. Oleh karena itu, kritik dan saran dari seluruh pihak sangat diharapkan oleh penulis.

Selain itu penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya pihak-pihak yang telah membantu memberikan bimbingan, dorongan, motivasi dan semangat sehingga karya ilmiah ini dapat terselesaikan dengan baik secara khusus yaitu kepada yang terhormat:

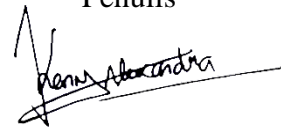
1. Kedua orang tua yang saya cintai, yaitu Herlinawati dan Heri Sutrisno, serta saudara saya Kevin Alexander yang selalu mendukung, menemani, memotivasi dengan berlimpah sehingga perkuliahan dan penulisan karya tulis ini dapat terselesaikan.
2. Bapak Tommy Setiawan Ruslim S.E., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan pikiran, waktu, dan tenaga dalam memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis selama proses penyusunan skripsi.
3. Bapak Dr. Sawidji Widoatmodjo, S.E., M.M., MBA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tarumanagara.
4. Bapak Ronnie Resdianto Masman, S.E., M.A., M.M. selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tarumanagara.
5. Bapak Dr. Keni, S.E., M.M., selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tarumanagara.
6. Bapak Franky Slamet, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tarumanagara.

7. Seluruh Dosen, staf, dan asisten dosen yang telah memberikan banyak ilmu selama perkuliahan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tarumanagara.
8. Seluruh staf dan asisten mahasiswa Lembaga Kemahasiswaan dan Alumni yang selalu mendukung dan memotivasi penulis, khususnya Yola Metry, Lutfhi, Devina, Stevanny, Sulis, Kholis, dan Raffi.
9. Senior, dan teman-teman saya yang selalu membantu, memotivasi dan tidak lelah dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan seputar skripsi dan perkuliahan, yaitu Canny, Yeni Kartika, Regina Diva Permadi, dan Clarence
10. Teman sesama bimbingan, yaitu Steven, Andrew, Amalia yang selalu memberikan saran sehingga penulisan karya tulis ini dapat terselesaikan dengan baik.
11. Semua anggota keluarga kedua saya, yaitu keluarga besar Ikatan Mahasiswa Manajemen Tarumanagara (IMMANTA), terutama angkatan 2018 yang namanya tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah mengisi hari-hari selama perkuliahan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tarumanagara.
12. Serta seluruh pihak yang namanya tidak dapat disebutkan satu per satu, saya mengucapkan terima kasih karena telah membantu penulisan skripsi ini.

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi setiap pembacanya.

Jakarta, 14 Januari 2022

Penulis



Kenny Alexandra

## DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT .....	i
HALAMAN TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN TANDA PENGESAHAN SKRIPSI .....	iii
<i>ABSTRACT</i> .....	iv
HALAMAN MOTO .....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I.....	1
A. PERMASALAHAN.....	1
1. Latar Belakang Masalah.....	1
2. Identifikasi Masalah.....	5
3. Batasan Masalah.....	5
4. Rumusan Masalah.....	6
B. TUJUAN DAN MANFAAT.....	6
1. Tujuan .....	6
2. Manfaat .....	7
a. Manfaat secara teoritis .....	7
b. Manfaat secara praktis.....	7
BAB II.....	8
A. Gambaran Umum Teori .....	8
1. <i>Expectation Confirmation Model</i> .....	8
2. <i>Technology Continuance Theory</i> .....	9
3. <i>Expectation Confirmation Theory</i> .....	9
4. <i>Technology Acceptance Model</i> .....	10
B. Definisi Konseptual Variabel.....	10
1. <i>Confirmation</i> .....	10
2. <i>Perceived usefulness</i> .....	11

3.	<i>Perceived ease of use</i> .....	11
4.	<i>Satisfaction</i> .....	12
5.	<i>Continuance usage intention</i> .....	13
C.	Kaitan antara Variabel-variabel .....	13
1.	Kaitan antara <i>perceived usefulness</i> dan <i>continuance usage intention</i> .....	13
2.	Kaitan antara <i>perceived ease of use</i> dan <i>continuance usage intention</i> .....	15
3.	Kaitan antara <i>satisfaction</i> dan <i>continuance usage intention</i> .....	16
4.	Kaitan antara <i>confirmation</i> dan <i>satisfaction</i> .....	17
5.	Kaitan antara <i>perceived usefulness</i> dan <i>satisfaction</i> .....	18
6.	Kaitan antara <i>perceived ease of use</i> dan <i>satisfaction</i> .....	19
7.	Kaitan antara <i>perceived usefulness</i> dan <i>continuance usage intention</i> dimediasi oleh <i>satisfaction</i> .....	21
8.	Kaitan antara <i>perceived ease of use</i> dan <i>continuance usage intention</i> dimediasi oleh <i>satisfaction</i> .....	22
D.	Kerangka Pemikiran dan Hipotesis .....	22
<b>BAB III</b>	.....	<b>26</b>
A.	Desain Penelitian.....	26
B.	Populasi, Teknik Pemilihan Sampel, dan Ukuran Sampel.....	26
1.	Populasi .....	26
2.	Teknik Pemilihan Sampel .....	26
3.	Ukuran Sampel.....	27
C.	Operasionalisasi Variabel dan Instrumen.....	27
1.	Operasionalisasi variabel .....	27
2.	Instrumen .....	30
D.	Analisis Validitas dan Reliabilitas .....	30
1.	Validitas .....	30
2.	Reliabilitas .....	33
E.	Analisis Data .....	34
1.	Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	34
2.	<i>Predictive relevance</i> ( $Q^2$ ).....	35
3.	<i>Effect size</i> ( $f^2$ ).....	35
4.	Analisis hipotesis .....	35
5.	Analisis mediasi .....	36
6.	Asumsi analisis data.....	36
<b>BAB IV</b>	.....	<b>37</b>

A.	Deskripsi Subjek Penelitian .....	37
1.	Jenis Kelamin .....	37
2.	Usia .....	38
3.	Pendidikan .....	39
4.	Pekerjaan .....	39
5.	Pengalaman menggunakan Sakuku .....	40
B.	Deskripsi Objek Penelitian .....	41
1.	<i>Confirmation</i> .....	42
2.	<i>Perceived Usefulness</i> .....	42
3.	<i>Perceived ease of use</i> .....	43
4.	<i>Satisfaction</i> .....	44
5.	<i>Continuance usage intention</i> .....	45
C.	Hasil Uji Asumsi Analisis Data .....	45
D.	Hasil Analisis Data .....	46
1.	Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	46
2.	<i>Predictive relevance</i> ( $Q^2$ ) .....	46
3.	<i>Effect size</i> ( $f^2$ ) .....	47
4.	Analisis hipotesis .....	47
5.	Analisis pengujian hipotesis .....	50
E.	Pembahasan .....	55
BAB V .....		61
A.	Kesimpulan .....	61
B.	Keterbatasan dan Saran .....	61
1.	Keterbatasan .....	61
2.	Saran .....	62
a.	Saran teoritis .....	62
b.	Saran praktis .....	63
DAFTAR PUSTAKA .....		64
LAMPIRAN .....		67
DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....		84
HASIL TUNITIN .....		85

## DAFTAR PUSTAKA

- Bhattacharjee, A. (2001). Understanding Information Systems Continuance: An Expectation-Confirmation Model Author(s): Anol Bhattacharjee Source. *MIS Quarterly*, 25(3), 351–370.
- Chen, S.-C. (2012). Industrial Management & Data Systems. *International Journal of Innovative Computing, Information and Control*, 10(5), 490–507.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly: Management Information Systems*, 13(3), 319–339. <https://doi.org/10.2307/249008>
- Didyasarini, H., Vongurai, R., & Inthawadee, S. (2017). THE FACTORS IMPACT ATTITUDE TOWARD USING AND CUSTOMER SATISFACTION WITH ELDERLY HEALTH CARE MOBILE APPLICATION SERVICES: A CASE STUDY OF PEOPLE IN BANGKOK METROPOLITAN, THAILAND. *AU-GSB e-Journal*, 10(1), 167–176.
- Foroughi, B., Iranmanesh, M., & Hyun, S. S. (2019). Understanding the determinants of mobile banking continuance usage intention. *Journal of Enterprise Information Management*, 32(6), 1015–1033. <https://doi.org/10.1108/JEIM-10-2018-0237>
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2019). *MULTIVARIATE DATA ANALYSIS EIGHTH EDITION*. [www.cengage.com/highered](http://www.cengage.com/highered)
- HootSuite. (2020). *DIGITAL 2020 INDONESIA*. <https://datareportal.com/reports/digital-2020-indonesia>
- Hossain, M. A., Hossain, M. S., & Jahan, N. (2018). Predicting continuance usage intention of mobile payment: An experimental study of bangladeshi customers. *Asian Economic and Financial Review*, 8(4), 487–498. <https://doi.org/10.18488/journal.aefr.2018.84.487.498>
- Huang, C. H. (2021). Exploring the continuous usage intention of online learning platforms from the perspective of social capital. *Information (Switzerland)*, 12(4). <https://doi.org/10.3390/info12040141>
- Humbani, M., & Wiese, M. (2019). An integrated framework for the adoption and continuance intention to use mobile payment apps. *International Journal of Bank Marketing*, 37(2), 646–664. <https://doi.org/10.1108/IJBM-03-2018-0072>
- Ifinedo, P. (2018). Roles of perceived fit and perceived individual learning support in students' weblogs continuance usage intention. *International Journal of Educational Technology in Higher Education*, 15(1). <https://doi.org/10.1186/s41239-018-0092-3>

- iprice.co.id. (n.d.). *E-Wallet Lokal Masih Mendominasi Q2 2019-2020*. Retrieved January 16, 2022, from <https://iprice.co.id/trend/insights/top-e-wallet-di-indonesia-2020/#>
- Josephb F. Hair, G. Tomas M. Hult, Christian M. Ringle, & Marko Sarstedt. (2014). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) by Josephb F. Hair, G. Tomas M. Hult, Christian M. Ringle, Marko Sarstedt (z-lib.org) (1)*.
- 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>
- Kompasiana. (2021). *Pengaruh Besar Pandemi Meningkatkan Penggunaan Teknologi*. <https://www.kompasiana.com/deabella4835/60f269901525101320228923/pengaruh-besar-pandemi-meningkatkan-penggunaan-teknologi>
- Li, A., Yang, X., & Guo, F. (2019). Exploring mobile terminal continuance usage from customer value perspective. *Information (Switzerland)*, 10(2). <https://doi.org/10.3390/info10020070>
- Liao, C., Palvia, P., & Chen, J. L. (2009). Information technology adoption behavior life cycle: Toward a Technology Continuance Theory (TCT). *International Journal of Information Management*, 29(4), 309–320. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2009.03.004>
- Limayem, M., Hirt, S. G., & Cheung, C. M. K. (2007). How Habit Limits the Predictive Power of Intention: The Case of Information Systems. *Source: MIS Quarterly*, 31(4), 705–737. <http://www.jstor.orgStableURL:http://www.jstor.org/stable/25148817>
- Malhotra, N. K., Nunan, D., & Birks, D. F. (2017). *AN APPLIED APPROACH*. [www.pearson.com/uk](http://www.pearson.com/uk)
- merchantsavvy.co.uk. (2022). *Amazing Stats Demonstrating The Unstoppable Rise of Mobile Payments Globally*. <https://www.merchantsavvy.co.uk/mobile-payment-stats-trends/>
- Nascimento, B., Oliveira, T., & Tam, C. (2018). Wearable technology: What explains continuance intention in smartwatches? *Journal of Retailing and Consumer Services*, 43, 157–169. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2018.03.017>
- Ollver, R. L. (1980). A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions. *Journal of Marketing Research*, XVII, 460–469.



- Park, M., Jun, J., & Park, H. (2017). Understanding mobile payment service continuous use intention: An expectation - Confirmation model and inertia. *Quality Innovation Prosperity*, 21(3), 78–94. <https://doi.org/10.12776/QIP.V21I3.983>
- play.google.com. (n.d.). *Sakuku*. Retrieved January 16, 2022, from [https://play.google.com/store/apps/details?id=com.bca.sakuku&hl=en\\_US&gl=US](https://play.google.com/store/apps/details?id=com.bca.sakuku&hl=en_US&gl=US)
- Rawashdeh, A. M., Elayan, M. B., Alhyasat, W., & Shamout, M. D. (2021). Electronic Human Resources Management Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use and Continuance Usage Intention: the Mediating Role of User Satisfaction in Jordanian Hotels Sector. *International Journal for Quality Research*, 15(2), 679–696. <https://doi.org/10.24874/IJQR15.02-20>
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research Methods for Business. 7th edition*. [www.wileypluslearningspace.com](http://www.wileypluslearningspace.com)
- Shang, D., & Wu, W. (2017). Understanding mobile shopping consumers' continuance intention. *Industrial Management and Data Systems*, 117(1), 213–227. <https://doi.org/10.1108/IMDS-02-2016-0052>
- Slack, N. J., & Singh, G. (2020). The effect of service quality on customer satisfaction and loyalty and the mediating role of customer satisfaction : Supermarkets in Fiji. *TQM Journal*, 32(3), 543–558. <https://doi.org/10.1108/TQM-07-2019-0187>
- Wu, C. G., & Wu, P. Y. (2019). Investigating user continuance intention toward library self-service technology: The case of self-issue and return systems in the public context. *Library Hi Tech*, 37(3), 401–417. <https://doi.org/10.1108/LHT-02-2018-0025>

## **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

### **DATA PRIBADI**

1. Nama Lengkap : Kenny Alexandra
2. Tempat, Tanggal Lahir : Jakarta, 2 September 2000
3. Alamat : Mutiara Taman Palem blok c 16 no 25
4. Jenis Kelamin : Perempuan
5. Agama : Kristen
6. Kewarganegaraan : Indonesia
7. No. Handphone : 085214940997
8. E-mail : kenny.115180286@stu.untar.ac.id

### **PENDIDIKAN FORMAL**

- 2018 – sekarang : S1 Manajemen, Universitas Tarumanagara
- 2015 – 2018 : SMAN 33 Jakarta
- 2012 – 2015 : SMP Strada Pelita II
- 2008 – 2012 : SD Strada Bina Mulia I
- 2006 – 2008 : SD Garuda
- 2003 – 2006 : TK Garuda

# HASIL TUNITIN

1/16/22, 8:48 AM

Turnitin

## Turnitin Originality Report

Processed on: 16-Jan-2022 08:38 WIB  
 ID: 1742283389  
 Word Count: 11357  
 Submitted: 1

  
 (Lerbin R. Aritonang R.)  
 Manajemen Litbang FE UNTAR

Similarity Index <h1 style="font-size: 2em;">6%</h1>	<b>Similarity by Source</b> Internet Sources: 7% Publications: 5% Student Papers: N/A
---	--

PENGARUH CONFIRMATION, PERCEIVED USEFULNESS, PERCEIVED EASE OF USE TERHADAP CONTINUANCE USAGE INTENTION PENGGUNA SAKUKU DI JAKARTA DENGAN SATISFACTION SEBAGAI VARIABEL MEDIASI By Sm Kenny Alexandra

1% match (Internet from 12-Nov-2020)

<http://repository.ub.ac.id/2047/1/Maharani%20Essraningtiyas.pdf>

---

1% match ()  
[Hidayat, Rahmat. "New Trend In New Normal, Factors Influencing Continuance Intention to Use Video Conferencing", "Politeknik Negeri Padang", 2020](#)

---

1% match (Internet from 27-Nov-2020)  
[http://repository.usd.ac.id/35360/2/152114053\\_full.pdf](http://repository.usd.ac.id/35360/2/152114053_full.pdf)

---

1% match (Internet from 13-Dec-2020)  
<http://jurnal.unmer.ac.id/index.php/jmdk/article/download/3892/pdf>

---

1% match (Internet from 11-Nov-2020)  
<http://lib.ibs.ac.id/materi/Prosiding/SNA%20XVI/makalah/sesi%201.pdf>

---

1% match (Internet from 25-Nov-2020)  
[http://repository.its.ac.id/49691/1/09111340000005-Undergraduate\\_Theses.pdf](http://repository.its.ac.id/49691/1/09111340000005-Undergraduate_Theses.pdf)

---

1% match (Internet from 16-Jun-2015)  
<http://repository.perbanasinstitute.ac.id/xmlui/bitstream/handle/123456789/1374/e-Jurnal%20Manajemen%20dan%20Bisnis%20Vol%201%20-%20Oktober%202013%20Rev.pdf?sequence=1>

---

SKRIPSI PENGARUH CONFIRMATION, PERCEIVED USEFULNESS, PERCEIVED EASE OF USE TERHADAP CONTINUANCE USAGE INTENTION PENGGUNA SAKUKU DI JAKARTA DENGAN SATISFACTION SEBAGAI VARIABEL MEDIASI DIAJUKAN OLEH: NAMA : KENNY ALEXANDRA NIM : 115180286 UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN DARI SYARAT-SYARAT GUNA MENCAPAI GELAR SARJANA EKONOMI PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS TARUMANAGARA JAKARTA 2021 BAB I PENDAHULUAN A. PERMASALAHAN 1. Latar Belakang Masalah Pertumbuhan teknologi pada saat ini semakin berkembang pesat. Tidak bisa dipungkiri bahwa penggunaan teknologi membuat hidup manusia semakin mudah (Kompasiana, 2021). Orang-orang berlomba untuk membuat teknologi yang memudahkan manusia, maka dari itu pertumbuhan teknologi semakin pesat. Smartphone menjadi salah satu produk yang dibuat untuk memudahkan hidup manusia. Smartphone