

**FAKTOR-FAKTOR PENENTU *CONTINUANCE*  
*INTENTION TO USE QR CODE MOBILE PAYMENT* PADA  
URBAN MILLENNIAL DI INDONESIA: Studi Empiris pada  
*Mobile Payment DANA***

**TESIS**



**SHELLA AZIZAH  
2181001008**

**PROGRAM STUDI  
MAGISTER MANAJEMEN  
UNIVERSITAS BAKRIE  
JAKARTA  
TAHUN 2020**

**FAKTOR-FAKTOR PENENTU *CONTINUANCE*  
*INTENTION TO USE QR CODE MOBILE PAYMENT* PADA  
URBAN MILLENNIAL DI INDONESIA: Studi Empiris pada  
*Mobile Payment DANA***

**TESIS**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister  
Manajemen**



**SHELLA AZIZAH  
2181001008**

**PROGRAM STUDI  
MAGISTER MANAJEMEN  
UNIVERSITAS BAKRIE  
JAKARTA  
TAHUN 2020**

**HALAMAN PERNYATAAN ORISINILITAS**

**Tesis ini adalah hasil karya penulis sendiri dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah penulis nyatakan dengan benar.**

**Nama : Shella Azizah**

**NIM : 2181001008**

**Tanda Tangan :** 

**Tanggal : 21 Agustus 2020**

## HALAMAN PENGESAHAN

Tesis ini diajukan oleh:

Nama : Shella Azizah

NIM : 2181001008

Program Studi : Magister Manajemen

Fakultas : Ekonomi Bisnis

Judul Tugas Akhir : Faktor-Faktor Penentu *Continuance Intention To Use QR Code Mobile Payment* pada Urban Millennial di Indonesia. Studi Empiris pada *Mobile Payment* DANA

**Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian dari persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi Bisnis, Universitas Bakrie.**

### Dewan Penguji

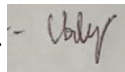
Pembimbing : Dr. Ir. B. P. Kusumo Bintoro, MBA

Penguji I : Dr. Ir. Urip S Widodo, MM, IPM.

Penguji II : Dr. Jerry Heikal, ST, MM

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 21 Agustus 2020



## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan sebesar-besarnya kepada Tuhan Yang Maha Esa, berkat rahmat dan kuasa yang telah diberikan penulis mampu menyelesaikan Tesis yang berjudul “Faktor-Faktor Penentu *Continuance Intention To Use QR Code Mobile Payment* pada Urban Millennial di Indonesia. Studi Empiris pada *Mobile Payment DANA*”.

Tesis ini telah dibuat dan disusun oleh penulis sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Magister Manajemen dari Universitas Bakrie. Penulis berharap bahwa Tesis ini dapat memberikan sumbangsih bagi berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis juga ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ir. B. P. Kusumo Bintoro, MBA selaku dosen pembimbing Tesis, yang telah memberikan bimbingan dan dukungan selama proses penyusunan Tesis sehingga penulis mampu menyelesaikan Tesis ini.
2. Bapak Dr. Jerry Heikal ST, MM selaku dosen pembahas seminar proposal Tesis, yang telah memberikan banyak masukan dan arahan dalam proses penulisan ini.
3. Ayah, ibu dan seluruh keluarga penulis, untuk doa, dukungan dan kasih sayang yang tiada putus diberikan, sehingga penulis mampu menyelesaikan penulisan ini sampai akhir.
4. Nila Puspita, Zulfi Atika Dewi, M. Rayyan Haramain, atas ide-ide yang luar biasa dan telah menciptakan atmosfer persaingan yang selalu “lapar” akan ilmu sehingga hari-hari menjalani kuliah sangat menyenangkan.
5. Seluruh dosen dan karyawan Universitas Bakrie, atas pelayanan yang maksimal selama penulis menjalani kuliah di Universitas Bakrie.
6. Seluruh teman-teman dan responden yang ikut mengisi kuesioner dan meramaikan kampanye “Yuk #bantushellalulus”, atas dukungannya sehingga penulis mampu menyelesaikan analisis data.

Penulis sadar bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan Tesis ini. Oleh karena itu, seluruh kritik, dan saran yang membangun dari berbagai pihak sangat dibutuhkan oleh penulis. Semoga Tesis ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca.

Jakarta, Agustus 2020

Penulis

Shella Azizah

## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademika Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Shella Azizah  
Program Studi : Magister Manajemen  
Fakultas : Ekonomi Bisnis  
Jenis Tugas Akhir : Tesis

Demi membangun ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**Faktor-Faktor Penentu Continuance Intention To Use QR Code Mobile Payment pada Urban Millennial di Indonesia. Studi Empiris pada Mobile Payment DANA**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Melalui Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini, Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada Tanggal : 21 Agustus 2020

Yang menyatakan,

Shella Azizah

**ABSTRAK**

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui faktor-faktor penentu *Continuance Intention to Use QR Code Mobile Payment* DANA pada Urban Millennial di Indonesia. Menggunakan dasar model keberhasilan sistem informasi (*Information System Success Model*) DeLone & Mc Lean, jenis data yang digunakan adalah data primer yang didapat dari hasil kuesioner. Kuesioner disebarkan kepada pengguna *QR Code Mobile Payment* DANA yang lahir antara tahun 1981 sampai tahun 2000 dan berdomisili di wilayah Metropolitan Jakarta (Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang, Bekasi). Metode yang digunakan dalam pengambilan sampel yaitu *purposive sampling*. Diperoleh sampel sebanyak 111 responden dengan perbandingan 66,7% wanita dan 33,3% pria. Data diolah menggunakan SEM-PLS melalui software SmartPLS 3.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) *Trust* berpengaruh secara signifikan terhadap *Continuance Intention*, (2) *Flow* berpengaruh secara signifikan terhadap *Continuance Intention*, (3) *User Satisfaction* berpengaruh secara signifikan terhadap *Continuance Intention*, (4) *Trust* berpengaruh secara signifikan terhadap *Flow*, (5) *Flow* berpengaruh secara signifikan terhadap *User Satisfaction*, (6) *System Quality* berpengaruh secara signifikan terhadap *Trust*, (7) *System Quality* tidak berpengaruh terhadap *Flow*, (8) *System Quality* tidak berpengaruh terhadap *User Satisfaction*, (9) *Information Quality* tidak berpengaruh terhadap *Trust* (10) *Information Quality* tidak berpengaruh terhadap *Flow*, (11) *Information Quality* berpengaruh secara signifikan terhadap *User Satisfaction*, (12) *Service Quality* berpengaruh secara signifikan terhadap *Trust*, (13) *Service Quality* berpengaruh secara signifikan terhadap *Flow*, (14) *Service Quality* tidak berpengaruh terhadap *User Satisfaction*.

Kata kunci: *Continuance Intention, Information System Success Model, QR Code, Mobile Payment, DANA*



**ABSTRACT**

*This research was conducted in order to determine the parameters of Continuance Intention to Use QR Code Mobile Payment DANA in Urban Millennial population in Indonesia. Using the basis of the DeLone & Mc Lean Information System Success Model, the type of data used is primary data obtained from the questionnaires. The questionnaire were distributed to QR Code Mobile Payment DANA users who were born between 1981 and 2000 and domiciled in the Jakarta Metropolitan area (Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang, Bekasi). The method used in sampling is purposive sampling. Obtained data sample of 111 respondents comprised of 66.7% women and 33.3% men. The data was processed using SEM-PLS through the SmartPLS 3 software.*

*The results showed that (1) Trust has a significant effect on Continuance Intention, (2) Flow has a significant effect on Continuance Intention, (3) User Satisfaction has a significant effect on Continuance Intention, (4) has a significant effect on Flow, (5) Flow has a significant effect on User Satisfaction, (6) System Quality has a significant effect on Trust, (7) System Quality has no effect on Flow, (8) System Quality has no effect on User Satisfaction, (9) Information Quality has no effect on Trust (10) Information Quality has no effect on Flow, (11) Information Quality has a significant effect on User Satisfaction, (12) Service Quality has a significant effect on Trust, (13) Service Quality has a significant effect on Flow, (14) Service Quality has no effect on User Satisfaction.*

*Keyword: Continuance Intention, Information System Success Model, QR Code, Mobile Payment, DANA*

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>viii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Tujuan Penelitian .....	6
1.3 Manfaat Penelitian .....	6
1.4 Identifikasi Masalah .....	6
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	7
1.6 Sistematika Penulisan .....	7
<b>BAB II DESKRIPSI MASALAH .....</b>	<b>9</b>
<b>BAB III TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>12</b>
3.1 Landasan Teori.....	12
3.2 Penelitian Terdahulu .....	22
3.3 Kerangka Berpikir dan Hipotesis .....	25
<b>BAB IV METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>30</b>
4.1 Jenis Penelitian.....	30
4.2 Tahapan Penelitian .....	30
4.3 Ruang Lingkup Penelitian.....	32
4.4 Sumber Data.....	32
4.5 Metode Pengumpulan Data .....	33
4.6 Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling .....	33
4.7 Definisi Operasional Variabel .....	35
4.8 Pengolahan Data dan Analisis Menggunakan SEM-PLS .....	38

<b>BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>43</b>
5.1 Demografi Responden.....	43
5.2 Hasil Pengolahan Data .....	49
5.3 Pembahasan Hasil Penelitian .....	65
<b>BAB VI SIMPULAN, IMPLIKASI, SARAN .....</b>	<b>67</b>
6.1 Simpulan .....	67
6.2 Implikasi Manajerial .....	68
6.3 Saran.....	69
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>70</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>73</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.01 <i>Mobile Proximity Payment Technology</i> .....	13
Tabel 2.02 Penelitian terdahulu.....	22
Tabel 2.03 Tabel Penelitian Terdahulu Lanjutan 1 .....	23
Tabel 2.03 Tabel Penelitian Terdahulu Lanjutan 2 .....	24
Tabel 4.01 Definisi Operasional Variabel.....	35
Tabel 4.02 Definisi Operasional Variabel Lanjutan 1 .....	36
Tabel 4.03 Definisi Operasional Variabel Lanjutan 2 .....	37
Tabel 4.04 Perbandingan SEM dengan Metode Statistik Lain .....	38
Tabel 4.05 Nilai <i>Outer Loadings</i> .....	40
Tabel 5.03 Hasil <i>Cronbach's Alpha</i> dan <i>Composite Reliability</i> .....	49
Tabel 5.01 Nilai AVE .....	50
Tabel 5.02 Nilai <i>Cross Loading</i> .....	51
Tabel 5.03 Nilai VIF .....	52
Tabel 5.04 Nilai $R^2$ .....	52
Tabel 5.05 Nilai Uji Hipotesis .....	54
Tabel 5.06 Nilai <i>Indirect Effect</i> .....	64

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.01 Pertumbuhan Pengguna Internet .....	1
Gambar 1.02 Komposisi Pengguna Internet Berdasarkan Usia .....	2
Gambar 1.03 Kepemilikan perangkat berdasarkan karakter Kota/Kabupaten di Indonesia .....	3
Gambar 1.04 Pertumbuhan transaksi digital di seluruh dunia .....	4
Gambar 1.05 Daftar Dompot Digital Terbesar di Indonesia Q IV 2017-Q II 2019.....	5
Gambar 2.01 Contoh QR Code .....	15
Gambar 2.02 Perbedaan masyarakat urban dan masyarakat rural .....	17
Gambar 2.03 Fase kelompok demografis.....	18
Gambar 2.04 <i>IS Success Model</i> DeLone & McLean 1992.....	19
Gambar 2.05 Pembaruan <i>IS Success Model</i> DeLone & McLean.....	20
Gambar 2.19 Kerangka Berpikir .....	29
Gambar 4.01 Tahapan Penelitian .....	30
Gambar 4.02 Tabel menentukan sampel minimum Cohen.....	38
Gambar 5.01 Jenis Kelamin Responden .....	44
Gambar 5.02 Usia Responden.....	44
Gambar 5.03 Domisili Responden .....	45
Gambar 5.04 Pendidikan Responden .....	46
Gambar 5.05 Pekerjaan Responden .....	46
Gambar 5.06 Pendapatan per Bulan Responden .....	47
Gambar 5.07 Intensitas Penggunaan <i>QR Code Mobile Payment</i> DANA .....	48
Gambar 5.08 Transaksi yang Pernah Dilakukan Menggunakan <i>QR Code Mobile Payment</i> DANA oleh Responden .....	49
Gambar 5.09 Diagram Jalur Hasil <i>Outer Model</i> dan <i>Inner Model</i> .....	54
Gambar 5.10 Model Akhir Penelitian .....	66

**DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	74
Lampiran 2. Hasil Olah Data Menggunakan SmartPLS .....	81