

HALAMAN MOTTO

“Selalu ada harga dalam sebuah proses. Nikmati saja lelahmu itu. Lebarkan lagi rasa sabar itu. Semua yang kau investasikan untuk menjadikan dirimu serupa yang kamu impikan, mungkin tidak akan ada selalu berjalan lancar. Tapi, gelombang-gelombang itu yang bisa kau ceritakan.”

(Boy Chandra)



HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan rasa syukur kepada Alloh SWT atas terselesaikannya skripsi ini, maka penulis mempersembahkannya sebagai tanda terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua saya tercinta, Bapak Amad Jaeni dan Ibu Aniyatun Solihah yang selalu memberikan dukungan dan kasih sayang tanpa henti serta mendoakan yang terbaik untuk saya.
2. Kakak saya M. Tsaqif Wahyudi yang selalu memberikan arahan, dukungan material, dan doa yang telah diberikan sehingga saya dapat mencapai tujuan ini.
3. Teruntuk sahabat tercinta, Aliffia Fatimatuzzahro, Ade Khairunnisa dan Shafina Elisa Pratama terimakasih atas segala dukungan, motivasi dan senantiasa mendengarkan curahan hati penulis dalam menjalani masa-masa penyusunan skripsi.
4. Teruntuk teman-teman kelas yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terimakasih sudah menjadi partner dan teman berbagi cerita serta selalu kebersamai penulis dalam menjalalni masa-masa kuliah hingga penyusunan skripsi.
5. Terakhir untuk diri saya sendiri, terimakasih sudah berusaha untuk selalu kuat dan sudah berjuang sampai dititik ini. Perjuangan ini bukanlah akhir tapi awal dari perjalanan yang lebih panjang.

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *perceived ease of use* dan *perceived enjoyment* terhadap *intention to continue* dengan *customer satisfaction* sebagai variabel intervening pada pengguna aplikasi Wondr by BNI. Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode purposive sampling. Data yang diambil dalam penelitian ini yaitu pengguna aplikasi Wondr by BNI di Kebumen dengan jumlah 100 responden. Instrumen atau alat pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kuesioner. Alat analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi sederhana dan regresi berganda. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis kuantitatif yang terdiri dari uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji t, analisis jalur, dan uji sobel. Data dianalisis dengan bantuan program SPSS 25 for windows. Hasil hipotesis pertama menunjukkan bahwa *perceived ease of use* berpengaruh signifikan terhadap *customer satisfaction*. Hipotesis kedua menunjukkan bahwa *perceived enjoyment* berpengaruh signifikan terhadap *customer satisfaction*. Hipotesis ketiga menunjukkan bahwa *perceived ease of use* tidak berpengaruh signifikan terhadap *intention to continue*. Hipotesis keempat menunjukkan bahwa *perceived enjoyment* berpengaruh signifikan terhadap *intention to continue*. Hipotesis kelima menunjukkan bahwa *customer satisfaction* berpengaruh signifikan terhadap *intention to continue*. Hipotesis keenam menunjukkan bahwa *perceived ease of use* berpengaruh signifikan terhadap *intention to continue* melalui *customer satisfaction*. Hipotesis ketujuh menunjukkan bahwa *perceived enjoyment* berpengaruh signifikan terhadap *intention to continue* melalui *customer satisfaction*.

Kata kunci: *perceived ease of use, perceived enjoyment, customer satisfaction, intention to continue.*

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of perceived ease of use and perceived enjoyment on intention to continue with customer satisfaction as an intervening variable on Wondr by BNI application users. This type of research uses a quantitative approach with a purposive sampling method. The data taken in this study were Wondr by BNI application users in Kebumen with a total of 100 respondents. The instrument or data collection tool in this study used a questionnaire. The data analysis tool used in this study was simple regression analysis and multiple regression. The data analysis technique used was quantitative analysis consisting of validity test, reliability test, classical assumption test, t-test, path analysis, and Sobel test. Data were analyzed with the help of the SPSS 25 for Windows program. The results of the first hypothesis indicate that perceived ease of use has a significant effect on customer satisfaction. The second hypothesis indicates that perceived enjoyment has a significant effect on customer satisfaction. The third hypothesis indicates that perceived ease of use does not have a significant effect on intention to continue. The fourth hypothesis indicates that perceived enjoyment has a significant effect on intention to continue. The fifth hypothesis indicates that customer satisfaction has a significant effect on intention to continue. The sixth hypothesis shows that perceived ease of use has a significant effect on intention to continue through customer satisfaction. The seventh hypothesis shows that perceived enjoyment has a significant effect on intention to continue through customer satisfaction.

Keywords: *perceived ease of use, perceived enjoyment, customer satisfaction, intention to continue.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Alloh SWT yang telah melimpahkan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Perceived Ease of Use dan Perceived Enjoyment Terhadap Intention to Continue Dengan Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pengguna Aplikasi Wondr by BNI).

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Universitas Putra Bangsa Kebumen. Skripsi ini merupakan salah satu tolak ukur keberhasilan penulis dalam mengimplementasikan ilmu yang didapat pada bangku kuliah dengan realita kehidupan nyata khususnya dalam bidang penelitian ilmiah. Penulis telah menyusun skripsi ini dengan segenap kemampuan yang ada, menggunakan analisis berdasarkan teori serta bantuan beberapa literature. Namun penulis sangat sadar bahwa dalam penelitian ini tentu masih banyak sekali kekurangan yang perlu diperbaiki, ini semua karena masih dangkalnya ilmu pengetahuan yang ada pada diri penulis.

Pada kesempatan ini penulis juga mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan fisik, memberikan bantuan tenaga, bantuan pikiran, bantuan motivasi dan dorongan dalam menyusun dan menyelesaikan skripsi ini. Penulis ingin menyampaikan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Gunarso Wiwoho, S.E., M.M selaku Rektor Universitas Putra Bangsa Kebumen.

2. Bapak Parmin, S.E., M.M selaku ketua Program Studi Manajemen Universitas Putra Bangsa.
3. Bapak Kabul Trifiyanto, S.E., M.B.A selaku dosen pembimbing yang telah memberikan pengarahan dan bimbingan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
4. Seluruh dosen, karyawan, dan civitas akademika Universitas Putra Bangsa Kebumen yang telah membantu dalam proses penyusunan skripsi
5. Kedua orang tua saya tercinta, Bapak Amad Jaeni dan Ibu Aniyatun Solihah yang selalu memberikan dukungan dan kasih sayang tanpa henti serta mendoakan yang terbaik untuk saya.
6. Kakak saya M. Tsaqif Wahyudi yang selalu memberikan arahan, dukungan material, dan doa yang telah diberikan sehingga saya dapat mencapai tujuan ini.
7. Teman-teman dan sahabat saya yang telah memberikan dukungan, semangat, motivasi, dan kerjasamanya dalam penyusunan skripsi.
8. Semua responden yang telah memberikan waktunya kepada penulis untuk data yang sangat diperlukan untuk keberlangsungan penulisan skripsi.

Semoga Allah SWT memberikan balasan dan pahala kepada semua pihak yang telah membantu dan mendukung penulis. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan dan masih jauh dari kata sempurna. Semoga dengan selesainya penyusunan skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi semua pihak yang berkepentingan.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN	iv
HALAMAN BEBAS PLAGIARISME	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
ABSTRAKSI	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	11
1.3. Batasan Masalah	12
1.4. Tujuan Penelitian	15
1.5. Manfaat Penelitian	15
BAB II	17
KAJIAN PUSTAKA	17

2.1. Tinjauan Teori	17
2.1.1. <i>Expectation Confirmation Model (ECM)</i>	17
2.1.2. <i>Intention to Continue</i>	18
2.1.3. <i>Customer Satisfaction</i>	21
2.1.4. <i>Perceived Ease of Use</i>	25
2.1.5. <i>Perceived Enjoyment</i>	27
2.2. Penelitian Terdahulu	30
2.3. Hubungan Antar Variabel	36
2.3.1. <i>Perceived Ease of Use</i> dan <i>Customer Satisfaction</i>	36
2.3.2. <i>Perceived Enjoyment</i> dan <i>Customer Satisfaction</i>	37
2.3.3. <i>Perceived Ease of Use</i> dan <i>Intention to Continue</i>	38
2.3.4. <i>Perceived Enjoyment</i> dan <i>Intention to Continue</i>	38
2.3.5. <i>Customer Satisfaction</i> dan <i>Intention to Continue</i>	39
2.3.6. <i>Perceived Ease of Use</i> dan <i>Intention to Continue</i> melalui <i>Customer Satisfaction</i> sebagai Variabel Intervening	39
2.3.7. <i>Perceived Enjoyment</i> dan <i>Intention to Continue</i> melalui <i>Customer Satisfaction</i> sebagai Variabel Intervening	40
2.4. Model Empiris	41
2.5. Hipotesis	41
BAB III	43
METODE PENELITIAN	43
3.1. Objek dan Subjek Penelitian	43
3.1.1. Objek Penelitian	43
3.1.2. Subjek Penelitian	43
3.2. Variabel Penelitian	43

3.3. Definisi Operasional Variabel	44
3.4. Instrumen atau Alat Pengumpulan Data	47
3.5. Data dan Teknik Pengumpulan Data	49
3.5.1 Jenis Data.....	49
3.5.2. Teknik Pengumpulan Data.....	50
3.6. Populasi dan Sampel	50
3.6.1. Populasi.....	50
3.6.2. Sampel	51
3.6.3. Teknik Pengambilan Sampel.....	51
3.7. Teknik Analisis.....	53
3.7.1. Analisis Deskriptif.....	53
3.7.2. Analisis Kuantitatif.....	53
BAB IV	63
ANALISIS DAN PEMBAHASAN	63
4.1. Analisis Deskriptif	63
4.1.1. Gambaran Umum Perusahaan.....	63
4.1.2. Data Profil Responden	64
4.2. Analisis Statistik	67
4.2.1. Uji Instrumen.....	67
4.2.2. Uji Asumsi Klasik	71
4.2.3. Uji Hipotesis.....	75
4.2.4. Analisis Jalur	80
4.2.5. Uji Sobel	86
4.3. Pembahasan	87
BAB V.....	94

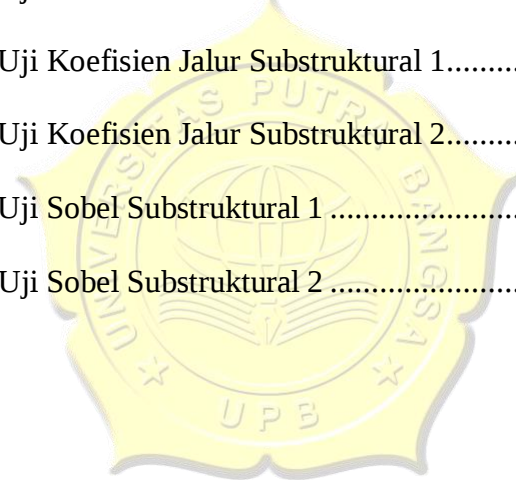
SIMPULAN.....	94
5.1. Simpulan.....	94
5.2. Keterbatasan	96
5.3. Implikasi.....	96
5.3.1 Implikasi Praktis	96
5.3.2 Implikasi Teoritis	101
DAFTAR PUSTAKA	107
LAMPIRAN	111



DAFTAR TABEL

Tabel I- 1	Data Pengguna Aplikasi Mobile Banking di Indonesia Tahun 2024..	3
Tabel I- 2	Faktor yang Mempengaruhi Niat untuk Melanjutkan Penggunaan Pada Aplikasi Wondr by BNI	6
Tabel II- 1	Penelitian Terdahulu.....	34
Tabel III- 1	Indikator dan Distribusi Variabel <i>Intention to Continue</i> Pada Kuisisioner.....	45
Tabel III- 2	Indikator dan Distribusi Variabel <i>Customer Satisfaction</i> Pada Kuisisioner.....	46
Tabel III- 3	Indikator dan Distribusi Variabel <i>Perceived Ease of Use</i> Pada Kuisisioner.....	46
Tabel III- 4	Indikator dan Distribusi Variabel <i>Perceived Enjoyment</i> Pada Kuisisioner.....	47
Tabel IV- 1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	65
Tabel IV- 2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	65
Tabel IV- 3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	66
Tabel IV- 4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran	67
Tabel IV- 5	Hasil Uji Validitas Variabel <i>Perceived Ease of Use</i>	68
Tabel IV- 6	Hasil Uji Validitas Variabel <i>Perceived Enjoyment</i>	68
Tabel IV- 7	Hasil Uji Validitas Variabel <i>Customer Satisfaction</i>	69
Tabel IV- 8	Hasil Uji Validitas Variabel <i>Intention to Continue</i>	69
Tabel IV- 9	Hasil Uji Reliabilitas	70
Tabel IV- 10	Hasil Uji Multikolinearitas Substruktural 1	71

Tabel IV- 11 Hasil Uji Multikolinearitas Substruktural 2	72
Tabel IV- 12 Uji Heterokedastisitas Substruktural 1	73
Tabel IV- 13 Uji Heterokedastisitas Substruktural 2	73
Tabel IV- 14 Hasil Uji Normalitas Substruktural 1	74
Tabel IV- 15 Hasil Uji Normalitas Substruktural 2	75
Tabel IV- 16 Hasil Uji Parsial (Uji t) Substruktural 1	76
Tabel IV- 17 Hasil Uji Parsial (Uji t) Substruktural 2	77
Tabel IV- 18 Hasil Uji Koefisien Determinasi Substruktural 1	78
Tabel IV- 19 Hasil Uji Koefisien Determinasi Substruktural 2	79
Tabel IV- 20 Hasil Uji Koefisien Jalur Substruktural 1.....	80
Tabel IV- 21 Hasil Uji Koefisien Jalur Substruktural 2.....	82
Tabel IV- 22 Hasil Uji Sobel Substruktural 1	86
Tabel IV- 23 Hasil Uji Sobel Substruktural 2	87



DAFTAR GAMBAR

Gambar I- 1 <i>Expectation Confirmation Model (ECM)</i>	18
Gambar II- 1 Model Empiris	41
Gambar IV- 1 Diagram Jalur	85



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Kuesioner Penelitian	112
Lampiran II Data Responden	116
Lampiran III Tabulasi Data Kuesioner	119
Lampiran IV Hasil Uji Validitas	124
Lampiran V Uji Reliabilitas	127
Lampiran VI Uji Asumsi Klasik.....	128
Lampiran VII Hasil Uji Hipotesis.....	131
Lampiran VIII Hasil Analisis Jalur.....	133
Lampiran IX Hasil Uji Sobel.....	134
Lampiran X Tabel r.....	135
Lampiran XI Tabel t.....	138
Lampiran XII Kartu Konsultasi Skripsi	141
Lampiran XIII Kartu Seminar Proposal.....	142

