

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS TESIS .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
INTISARI.....	xiv
ABSTRACT.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.1.1 Latar Belakang Praktis .....	1
1.1.2 Latar Belakang Teoritis.....	11
1.1.3 Tinjauan Konsumen .....	14
1.2 Rumusan Masalah .....	17
1.3 Pertanyaan Riset.....	20
1.4 Tujuan Riset .....	20
1.5 Lingkup Riset.....	21
BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	22
2.1 Teori Pendorong-Penarik-Penahan ( <i>Push-Pull-Mooring Theory</i> ).....	22
2.2 Model Keberhasilan Sistem Informasi ( <i>The Information System (IS) Success Model</i> ) .....	24

2.3 Faktor Pendorong .....	27
2.3.1 Ketidakpuasan terhadap Kualitas Sistem .....	29
2.3.2 Kekhawatiran terhadap Privasi .....	30
2.4 Faktor Penarik .....	32
2.4.1 Manfaat yang Dirasakan .....	33
2.5 Faktor Penahan .....	34
2.5.1 Pengaruh Sosial .....	36
2.5.2 Inersia .....	38
2.6 Niat Beralih .....	40
2.7 Niat Penggunaan Berlanjut .....	41
2.8 Pengaruh Ketidakpuasan terhadap Kualitas Sistem pada Niat Beralih.....	42
2.9 Pengaruh Kekhawatiran terhadap Privasi pada Niat Beralih .....	45
2.10 Pengaruh Manfaat Yang Dirasakan pada Niat Beralih .....	49
2.11 Pengaruh Pengaruh Sosial pada Niat Beralih.....	51
2.12 Pengaruh Pengaruh Sosial pada Niat Penggunaan Berlanjut .....	54
2.13 Pengaruh Inersia pada Niat Penggunaan Berlanjut .....	56
2.14 Model Penelitian .....	59
<b>BAB III METODE Riset .....</b>	<b>62</b>
3.1 Strategi Riset .....	62
3.2 Definisi Operasional dan Pengukuran.....	63
3.2.1 Ketidakpuasan Terhadap Kualitas Sistem.....	63
3.2.2 Kekhawatiran Terhadap Privasi .....	64
3.2.3 Manfaat yang Dirasakan .....	65
3.2.4 Pengaruh Sosial .....	66
3.2.5 Inersia .....	67
3.2.6 Niat Beralih .....	68
3.2.7 Niat Penggunaan Berlanjut .....	68

3.3 Desain Pengambilan Sampel.....	69
3.3.1 Metode Pengambilan Sampel.....	69
3.3.2 Populasi Dan Unit Sampel .....	70
3.3.3 Ukuran Sampel.....	71
3.3.4 Daerah Sebaran Kuesioner .....	71
3.4 Skema Penyebaran Kuisoner .....	72
3.5 Profil Responden.....	72
3.6 Obyek Riset.....	74
3.7 Metode Pengumpulan Data.....	76
3.8 Instrumen Riset .....	76
3.9 Metode Analisis Data.....	78
3.9.1 Evaluasi Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ).....	79
3.9.2 Evaluasi Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ).....	80
3.9.3 Uji Model Fit.....	82
3.9.4 Pengujian Hipotesis ( <i>Path Coefficient</i> ).....	83
BAB IV ANALISIS DATA .....	84
4.1 Kualitas Data Riset.....	84
4.1.1 Statistik Deskriptif .....	84
4.1.2 Matriks Korelasi.....	86
4.2 Evaluasi Model Pengukuran .....	88
4.2.1 Uji Reliabilitas .....	88
4.2.2 Uji Validitas Konvergen dan Diskriminan ( <i>Convergent Validity and Discriminant Validity</i> ).....	89
4.3 Evaluasi Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ).....	92
4.3.1 Koefisien Determinasi ( <i>R<sup>2</sup> Value</i> ).....	93
4.3.2 <i>Effect Size F-Square</i> .....	94
4.3.3 <i>Predictive Relevance (Q<sup>2</sup>)</i> .....	95
4.3.4 Uji Kecocokan Model (Model Fit).....	96

4.4 Pengujian Hipotesis.....	97
4.4.1 Pengujian Hipotesis Pertama .....	99
4.4.2 Pengujian Hipotesis Kedua .....	103
4.4.3 Pengujian Hipotesis Ketiga .....	107
4.4.4 Pengujian Hipotesis Keempat .....	110
4.4.5 Pengujian Hipotesis Kelima.....	115
4.4.6 Pengujian Hipotesis Keenam .....	119
4.5 Pengujian Hipotesis Keseluruhan .....	125
4.6 Ringkasan Hipotesis.....	125
<b>BAB V KESIMPULAN.....</b>	<b>130</b>
5.1 Kesimpulan .....	130
5.2 Implikasi Manajerial .....	135
5.3 Keterbatasan Riset.....	139
5.4 Arahkan Riset Mendatang.....	139
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>141</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>146</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Profil Responden.....	72
Tabel 4. 1 Statistik Deskriptif .....	86
Tabel 4. 2 Matriks Korelasi Antar Variabel (Pearson Correlation) .....	87
Tabel 4. 3 Uji Reliabilitas .....	89
Tabel 4. 4 Nilai Outer Loadings.....	91
Tabel 4. 5 Nilai Average Variance Extracted (AVE) .....	92
Tabel 4. 6 Uji Fornell-Larcker Criterion.....	92
Tabel 4. 7 Uji Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT) .....	92
Tabel 4. 8 Nilai R-Square .....	94
Tabel 4. 9 Uji F-Square.....	95
Tabel 4. 10 Nilai Q-Square .....	97
Tabel 4. 11 Uji Model Fit.....	97
Tabel 4. 12 Uji Koefisien Jalur .....	99
Tabel 4. 13 Ringkasan Hipotesis.....	125

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Jumlah pengguna pembayaran digital di Indonesia .....	2
Gambar 1. 2 Jumlah pengguna aplikasi pembayaran seluler terbesar di Indonesia	6
Gambar 1. 3 Fitur aplikasi pembayaran seluler .....	7
Gambar 2. 1 Model Penelitian .....	59
Gambar 3. 1 Fitur unggulan yang ditawarkan OVO .....	75
Gambar 4. 1 Koefisien Jalur .....	100
Gambar 4. 2 Model Penelitian Hasil Pengujian Hipotesis .....	125

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner.....	144
Lampiran 2. Tabulasi Data.....	152
Lampiran 3. Statistik Deskriptif.....	159
Lampiran 4. Matriks Korelasi Antar Variabel ( <i>Pearson Correlation Product Moment</i> ) .....	159
Lampiran 5. Validitas Konvergen ( <i>Outer loadings</i> ) .....	160
Lampiran 6. Validitas Diskriminan ( <i>Fornell-Larcker Criterion</i> ) .....	160
Lampiran 7. Validitas Diskriminan (HTMT).....	160
Lampiran 8. Uji Reliabilitas.....	161
Lampiran 9. R Square .....	161
Lampiran 10. F-Square.....	161
Lampiran 11. Uji Model Fit .....	161
Lampiran 12. <i>Path Coefficient</i> .....	162
Lampiran 13. Hasil <i>Bootsrapping</i> .....	162