UNIVERSITAS
GADJAH MADA
ANALISIS FAKTOR-FAKTOR PENENTU KEBERHASILAN MIGRASI PADA WONDR BY BNI
RAYHANA SALSABELLA PRATIWI, Nofie Iman Vidya Kemal, S.E., M.Sc., Ph.D.,
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR i
DAFTAR ISI iii
DAFTAR TABEL v
DAFTAR GAMBAR vi
INTISARI vii
ABSTRACT viii
BAB I PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Rumusan Masalah 7
1.3 Pertanyaan Penelitian 9
1.4 Tujuan Penelitian 9
1.5 Manfaat Penelitian 10
1.6 Lingkup Penelitian 11
1.7 Sistematika Penulisan 13
BAB II LANDASAN TEORI 15
2.1 *Mobile Banking* 15
2.1.1 Wondr by BNI 15
2.2 *Technology Acceptance Model* (TAM) 16
2.2.1 *Perceived Ease of Use* (PEOU) 17
2.2.2 *Perceived Usefulness* (PU) 18
2.3 *Expectation–Confirmation* Model (ECM) 19
2.3.1 *Confirmation* 20
2.3.2 *Satisfaction* 20
2.3.3 *Continuance Intention* 21
2.4 *Trust Theory* 21
2.5 Kajian Penelitian Terdahulu 23
2.6 Perumusan Hipotesis 24
2.6.1 *Perceived Ease of Use* (PEOU) terhadap *Perceived Usefulness* (PU) – H1 24
2.6.2 *Perceived Usefulness* (PU) terhadap *Satisfaction* – H2 25
2.6.3 *Confirmation* terhadap *Satisfaction* – H3 26
2.6.4 *Trust* terhadap *Satisfaction* – H4 27
2.6.5 *Satisfaction* terhadap *Continuance Intention* - H5 28
2.7 Kerangka Penelitian 29
BAB III METODE PENELITIAN 31
3.1 Desain Penelitian 31
3.2 Metode Pengumpulan Data 31
3.3 Populasi & Sampel 32
3.4 Instrumen Penelitian 34
3.5 Uji Validitas & Reliabilitas (*Outer Model Test)* 38
3.5.1 Convergent Validity 38
3.5.2 Discriminant Validity 39
3.5.3 Reliability Test 39
3.6 Uji Coba Kuesioner 40

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
ANALISIS FAKTOR-FAKTOR PENENTU KEBERHASILAN MIGRASI PADA WONDR BY BNI
RAYHANA SALSABELLA PRATIWI, Nofie Iman Vidya Kemal, S.E., M.Sc., Ph.D.,
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

3.6.1 Hasil Uji *Validity* & *Reliability* pada *Pilot Study* 40
3.7 Metode Analisis Data (*Inner Model Test)* 43
3.7.1 *Multicollinearity Test* (VIF) 44
3.7.2 *Coefficient of Determination* (R^2) 44
3.7.3 Path coefficient 45
3.8 Uji Hipotesis 45
3.8.1 T-*test* 46
3.9 TOWS Matrix 47
3.10 Profil Perusahaan 48
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN 50
4.1 Profil Responden 50
4.4.1 Domisili 50
4.4.2 Usia Responden 51
4.4.3 Jenis Kelamin Responden 52
4.4.4 Tingkat Pendidikan 52
4.4.5 Pekerjaan 53
4.4.6 Durasi Menjadi Nasabah BNI 53
4.2 Karakteristik Responden Pengguna Wondr 54
4.2.1 Pengeluaran Bulanan 54
4.2.2 Penggunaan *Mobile Banking* Lainnya 55
4.2.3 Tujuan Menggunakan *Mobile Banking* 57
4.2.4 Alasan melakukan Migrasi ke Wondr 58
4.3 Uji Validitas & Reliabilitas (*outer model test)* 59
4.3.1 Uji Validitas 59
4.3.2 Uji Reliabilitas 62
4.4 Analisis Data (*inner model test*) 62
4.4.1 *Multicollinearity Test* (VIF) 62
4.4.2 *Coefficient of Determination* (R^2) 64
4.4.3 Path Coefficient 67
4.5 Pengujian Hipotesis 69
4.5.1 T-*Test* & P-*Values* 70
4.6 TOWS Matrix 72
4.7 Pembahasan 77
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 80
5.1 Kesimpulan 80
5.2 Implikasi 82
5.3 Keterbatasan 83
5.4 Saran 83
5.2.1 Saran Akademis 83
5.2.2 Saran Praktis 85
DAFTAR PUSTAKA 87
LAMPIRAN 90