PERAN KENYAMANAN, KEAMANAN, DAN KEPATUHAN REGULASI DALAM MEMBENTUK KEPERCAYAAN SERTA DAMPAKNYA PADA PENGGUNAAN DAN LOYALITAS PENGGUNA QRIS DAN DOMPET DIGITAL
Balqis Nafisah Ramadhani, Dr. Sahid Susilo Nugroho, M.Sc.
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL i
LEMBAR PENGESAHAN ii
LEMBAR PERNYATAAN iii
KATA PENGANTAR iv
HALAMAN PERSEMBAHAN vi
DAFTAR ISI vii
DAFTAR GAMBAR x
DAFTAR TABEL xi
INTISARI xii
ABSTRACT xiii
BAB I PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang 1
1.1.1 Latar Belakang Praktis 1
1.1.2 Latar Belakang Teoritis 5
1.1.3 Tinjauan Konsumen 9
1.2 Perumusan Masalah 10
1.3 Pertanyaan Riset 14
1.4 Tujuan Riset 14
1.5 Lingkup Riset 15
BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS 18
2.1 Teori Model Penerimaan Teknologi sebagai Dasar Pengembangan Model Riset Perilaku Pasca-Adopsi Pembayaran Seluler 18
2.2 Persepsi Kenyamanan 22
2.3 Persepsi Keamanan 23
2.4 Kepatuhan Regulasi 25
2.5 Kepercayaan 26
2.6 Penggunaan Aktual 28
2.7 Loyalitas 29
2.8 Pengaruh Kenyamanan terhadap Kepercayaan 31
2.9 Pengaruh Keamanan terhadap Kepercayaan 34

UNIVERSITAS GADJAH MADA
PERAN KENYAMANAN, KEAMANAN, DAN KEPATUHAN REGULASI DALAM MEMBENTUK KEPERCAYAAN SERTA DAMPAKNYA PADA PENGGUNAAN DAN LOYALITAS PENGGUNA QRIS DAN DOMPET DIGITAL
Balqis Nafisah Ramadhani, Dr. Sahid Susilo Nugroho, M.Sc.
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

2.10 Pengaruh Kepatuhan Regulasi terhadap Kepercayaan....38
2.11 Pengaruh Kepercayaan terhadap Penggunaan Aktual....42
2.12 Pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas....47
2.13 Pengaruh Penggunaan Aktual terhadap Loyalitas....52
2.14 Peran Usia dalam Memoderasi Pengaruh Kepercayaan terhadap Penggunaan Aktual....57
2.15 Peran Tingkat Pendidikan dalam Memoderasi Pengaruh Kepercayaan terhadap Penggunaan Aktual....59
2.16 Model Riset....63
BAB III METODE RISET....67
3.1 Pendekatan Riset....67
3.2 Definisi Operasional dan Pengukuran....68
3.2.1 Persepsi Kenyamanan....70
3.2.2 Persepsi Keamanan....70
3.2.3 Kepatuhan Regulasi....71
3.2.4 Kepercayaan....72
3.2.5 Penggunaan Aktual....72
3.2.6 Loyalitas....73
3.2.7 Variabel Moderator Usia....74
3.2.8 Variabel Tingkat Pendidikan....74
3.3 Desain Pengambilan Sampel....75
3.3.1 Metode Pengambilan Sampel....75
3.3.2 Populasi dan Unit Sampel....76
3.3.3 Ukuran Sampel....77
3.3.4 Daerah Sebaran Kuesioner....77
3.4 Skema Penyebaran Kuesioner....78
3.5 Profil Responden....78
3.6 Objek Riset....81
3.7 Metode Pengumpulan Data....82
3.8 Instrumen Riset....82
3.9 Metode Analisis Data....83
3.9.1. Evaluasi Model Pengukuran....84
3.9.2. Evaluasi Model Struktural....85

UNIVERSITAS GADJAH MADA
PERAN KENYAMANAN, KEAMANAN, DAN KEPATUHAN REGULASI DALAM MEMBENTUK KEPERCAYAAN SERTA DAMPAKNYA PADA PENGGUNAAN DAN LOYALITAS PENGGUNA QRIS DAN DOMPET DIGITAL
Balqis Nafisah Ramadhani, Dr. Sahid Susilo Nugroho, M.Sc.
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

3.9.3. Uji Kecocokan Model....86
3.9.4. Pengujian Hipotesis....86
BAB IV ANALISIS DATA....87
4.1 Kualitas Data Penelitian....87
4.1.1 Statistik Deskriptif....87
4.1.2 Matriks Korelasi....89
4.2 Evaluasi Model Pengukuran....90
4.2.1 Uji Realibilitas....91
4.2.2 Uji Validitas Konvergen....93
4.2.3 Uji Validitas Diskriminan....96
4.3 Evaluasi Model Struktural....98
4.3.1 Koefisien Determinasi (R Square)....98
4.3.2 Ukuran Efek (F Square)....99
4.3.3 Predictive Relevance (Q Square)....100
4.4 Uji Kecocokan Model (Model Fit)....101
4.5 Pengujian Hipotesis....103
4.5.1 Pengujian Hipotesis Pertama (H1)....104
4.5.2 Pengujian Hipotesis Kedua (H2)....110
4.5.3 Pengujian Hipotesis Ketiga (H3)....115
4.5.4 Pengujian Hipotesis Keempat (H4)....121
4.5.5 Pengujian Hipotesis Kelima (H5)....126
4.5.6 Pengujian Hipotesis Keenam (H6)....132
4.5.7 Pengujian Hipotesis Ketujuh (H7)....139
4.5.8 Pengujian Hipotesis Kedelapan (H8)....145
4.6 Ringkasan Hasil Pengujian Hipotesis....150
BAB V KESIMPULAN....153
5.1 Kesimpulan....153
5.2 Implikasi Manajerial....156
5.3 Keterbatasan Riset....158
5.4 Arahan Riset Mendatang....160
DAFTAR PUSTAKA....162
LAMPIRAN....166