UNIVERSITAS
GADJAH MADA
Pengaruh Kepercayaan pada Platform Pembayaran Digital terhadap Intensi Keberlanjutan Penggunaan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)
Audrey Valensya Nabilla, Dr. Rangga Almahendra, S.T., M.M.
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN i

PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI ii

SURAT PERNYATAAN iii

KATA PENGANTAR iv

DAFTAR ISI viii

DAFTAR TABEL xi

DAFTAR GAMBAR xii

DAFTAR LAMPIRAN xiii

INTISARI xiv

ABSTRACT xv

BAB I PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Rumusan Masalah 7
1.3 Pertanyaan Penelitian 10
1.4 Tujuan Penelitian 10
1.5 Manfaat Penelitian 11
1.6 Ruang Lingkup Penelitian 12
1.6.1 Model Penelitian 12
1.6.2 Objek Penelitian 13
1.6.3 Lokasi Penelitian 14
1.7 Sistematika Penulisan 14

BAB II TINJAUAN PUSTAKA 17
2.1 Kepercayaan pada Platform Pembayaran Digital 17
2.2 Karakteristik Platform Pembayaran Digital 19
2.2.1 Mobilitas 20
2.2.2 Kustomisasi 21
2.2.3 Keamanan 22
2.2.4 Reputasi 23
2.3 Persepsi Risiko 25
2.4 Intensi Keberlanjutan Penggunaan 26
2.5 Model Penelitian 28

BAB III METODE PENELITIAN 31
3.1 Desain Penelitian 31

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
Pengaruh Kepercayaan pada Platform Pembayaran Digital terhadap Intensi Keberlanjutan Penggunaan
Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)
Audrey Valensya Nabilla, Dr. Rangga Almahendra, S.T., M.M.
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

3.2 Definisi Operasional Variabel 31
3.2.1 Mobilitas 32
3.2.2 Kustomisasi 33
3.2.3 Keamanan 34
3.2.4 Reputasi 35
3.2.5 Kepercayaan 35
3.2.6 Persepsi Risiko 36
3.2.7 Intensi Keberlanjutan Penggunaan 37
3.3 Populasi dan Sampel 38
3.3.1 Populasi 38
3.3.2 Metode Pengumpulan Sampel 39
3.3.3 Ukuran Sampel 39
3.4 Instrumen Penelitian 40
3.5 Teknik Pengumpulan Data 41
3.6 Metode Analisis Data 41
3.6.1 Analisis Statistik Deskriptif 41
3.6.2 Analisis *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) 42

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN 50
4.1 Analisis Data 50
4.2 Profil Responden 50
4.3 Analisis Statistik Deskriptif 54
4.4 Uji Instrumen 56
4.4.1 Uji Validitas Konvergen 56
4.4.2 Uji Validitas Diskriminan 60
4.4.3 Uji Reliabilitas 62
4.5 Analisis Model Struktural 63
4.5.1 Uji Kolinearitas 63
4.5.2 Koefisien Determinasi 64
4.5.3 Hasil Uji Daya Prediksi (Q^2predict) 66
4.5.4 Hasil Uji Koefisien Jalur 67
4.6 Hasil Uji Hipotesis 68
4.6.1 Pengaruh Mobilitas terhadap Kepercayaan 68
4.6.2 Pengaruh Kustomisasi terhadap Kepercayaan 68
4.6.3 Pengaruh Keamanan terhadap Kepercayaan 69
4.6.4 Pengaruh Reputasi terhadap Kepercayaan 69
4.6.5 Pengaruh Kepercayaan terhadap Persepsi Risiko 70
4.6.6 Pengaruh Kepercayaan terhadap Intensi Keberlanjutan Penggunaan 70
4.6.7 Pengaruh Persepsi Risiko terhadap Intensi Keberlanjutan Penggunaan 71
4.7 Ringkasan Uji Hipotesis 71
4.8 Pembahasan 72
4.8.1 Hipotesis 1: Mobilitas berpengaruh positif terhadap kepercayaan pengguna pada platform pembayaran digital dalam penggunaan QRIS. 72
4.8.2 Hipotesis 2: Kustomisasi berpengaruh positif terhadap kepercayaan pengguna pada platform digital dalam penggunaan QRIS. 74

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
**Pengaruh Kepercayaan pada Platform Pembayaran Digital terhadap Intensi Keberlanjutan Penggunaan
Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)**
Audrey Valensya Nabilla, Dr. Rangga Almahendra, S.T., M.M.
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

4.8.3 Hipotesis 3: Keamanan berpengaruh positif terhadap kepercayaan pengguna pada platform pembayaran digital dalam penggunaan QRIS..... 76
4.8.4 Hipotesis 4: Reputasi berpengaruh positif terhadap kepercayaan pengguna pada platform pembayaran digital dalam penggunaan QRIS. 78
4.8.5 Hipotesis 5: Kepercayaan pada platform pembayaran digital berpengaruh negatif terhadap persepsi risiko pengguna dalam penggunaan QRIS..... 80
4.8.6 Hipotesis 6: Kepercayaan pada platform pembayaran digital berpengaruh positif terhadap intensi keberlanjutan penggunaan QRIS..... 84
4.8.7 Hipotesis 7: Persepsi risiko pada platform pembayaran digital berpengaruh negatif terhadap intensi keberlanjutan penggunaan QRIS..... 85

BAB V KESIMPULAN..... 88
5.1 Simpulan 88
5.2 Implikasi..... 91
5.2.1 Implikasi Teoritis 91
5.2.2 Implikasi Manajerial..... 94
5.3 Keterbatasan..... 97
5.4 Saran..... 98

DAFTAR PUSTAKA..... 100

LAMPIRAN..... 106