UNIVERSITAS
GADJAH MADA
Ekspektasi Usaha dan Kepuasan: Dua Alasan UMKM Ritel DIY Setia pada GoPay
Roni Anggian Santun Napitupulu, Dr. Sahid Susilo Nugroho, M.Sc.
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....i
KATA PENGANTAR.....ii
DAFTAR ISI.....iv
DAFTAR TABEL.....ix
DAFTAR GAMBAR.....x
DAFTAR LAMPIRAN.....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.....9
1.1.3 Tinjauan Konsumen.....11
1.2 Rumusan Masalah.....14
1.3 Pertanyaan Riset.....15
1.4 Tujuan Riset.....16
1.5 Lingkup Riset.....16
1.5.1 Model Riset.....16
1.5.2 Objek Riset.....17
1.5.3 Lokasi Riset.....17

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
Ekspektasi Usaha dan Kepuasan: Dua Alasan UMKM Ritel DIY Setia pada GoPay
Roni Anggian Santun Napitupulu, Dr. Sahid Susilo Nugroho, M.Sc.
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

1.5.4 Waktu Riset.....18
BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....19
2.1 Teori Dasar dan Profil Variabel Riset.....19
2.1.1 Teori Pasca-Adopsi Sistem Informasi.....19
2.1.2 Niat Penggunaan Berkelanjutan.....20
2.1.3 Ekspektasi Kinerja.....23
2.1.4 Ekspektasi Usaha.....24
2.1.5 Kepuasan.....27
2.1.6 Kesadaran.....29
2.1.7 Layanan Pelanggan Daring.....31
2.1.8 Eksternalitas Jaringan.....34
2.1.9 Kondisi Pendukung.....36
2.2 Pengaruh Ekspektasi Kinerja pada Kepuasan.....38
2.3 Pengaruh Ekspektasi Kinerja pada Niat Penggunaan Berkelanjutan.....41
2.4 Pengaruh Ekspektasi Usaha pada Kepuasan.....43
2.5 Pengaruh Ekspektasi Usaha pada Niat Penggunaan Berkelanjutan.....45
2.6 Pengaruh Kepuasan pada Niat Penggunaan Berkelanjutan.....48
2.7 Pengaruh Kesadaran pada Ekspektasi Kinerja.....49
2.8 Pengaruh Layanan Pelanggan Daring pada Ekspektasi Usaha.....51
2.9 Pengaruh Layanan Pelanggan Daring pada Kepuasan.....53
2.10 Pengaruh Eksternalitas Jaringan pada Kepuasan.....55
2.11 Pengaruh Eksternalitas Jaringan pada Niat Penggunaan Berkelanjutan.....57
2.12 Pengaruh Kondisi Pendukung pada Niat Penggunaan Berkelanjutan.....59
2.13 Model Riset.....62
Gambar 2.1 Model Riset Penelitian.....62

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
Ekspektasi Usaha dan Kepuasan: Dua Alasan UMKM Ritel DIY Setia pada GoPay
Roni Anggian Santun Napitupulu, Dr. Sahid Susilo Nugroho, M.Sc.
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

BAB III METODE RISET.....65

3.1 Pendekatan Riset.....65

3.2 Definisi Operasional dan Pengukuran.....66

3.2.1 Niat Penggunaan Berkelanjutan (CI).....66

3.2.2 Ekspektasi Kinerja (PE).....67

3.2.3 Ekspektasi Usaha (EE).....67

3.2.4 Kepuasan (SAT).....68

3.2.5 Kesadaran.....68

3.2.6 Layanan Pelanggan Daring.....69

3.2.7 Eksternalitas Jaringan.....69

3.2.8 Kondisi Pendukung.....70

3.3 Desain Pengambilan Sampel.....74

3.4 Skema Penyebaran Kuesioner.....75

3.5 Profil Responden.....76

3.6 Objek Riset.....76

3.7 Metode Pengumpulan Data.....77

3.8 Instrumen Riset.....77

3.9 Metode Analisis Data.....78

3.9.1 Asumsi Dasar Pemodelan Persamaan Struktural Kuadrat Terkecil Parsial (PLS-SEM).....79

3.9.2 Analisis Statistik Deskriptif.....80

3.9.3 Evaluasi Model Pengukuran.....80

3.9.4 Evaluasi Model Struktural (*Model Struktural*).....82

3.9.5 Uji Kecocokan Model.....84

3.10. Pengujian Hipotesis.....86

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....87

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
Ekspektasi Usaha dan Kepuasan: Dua Alasan UMKM Ritel DIY Setia pada GoPay
Roni Anggian Santun Napitupulu, Dr. Sahid Susilo Nugroho, M.Sc.
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

4.1 Kualitas Data Penelitian.....87
4.1.1 Pemenuhan Asumsi Penggunaan Metode Analisis Data.....87
4.1.2 Statistik Deskriptif.....88
4.1.3 Matriks Korelasi Antar Variabel.....89
4.2 Evaluasi Model Pengukuran.....90
4.2.1 Pemuatan Luar (Outer Loadings).....91
4.2.2 Rata-rata Varians Terekstraksi (AVE).....95
4.2.3 Kriteria Fornell-Larcker.....96
4.2.5 Pemuatan Silang (Cross Loadings).....102
4.2.6 Alfa Cronbach.....104
4.2.7 Reliabilitas Komposit.....105
4.3 Evaluasi Model Struktural.....107
4.3.1 Faktor Inflasi Varians Internal (VIF Internal).....107
4.3.2 Koefisien Determinasi (R^2).....109
4.3.3 Ukuran Efek (f^2).....110
4.3.4 Relevansi Prediktif (Q^2).....112
4.4 Uji Kecocokan Model.....112
4.5 Pengujian dan Pembahasan Hipotesis.....101
4.5.1 Pengujian dan Pembahasan Hipotesis 1 (H1).....101
4.5.2 Pengujian dan Pembahasan Hipotesis 2 (H2).....103
4.5.3 Pengujian dan Pembahasan Hipotesis 3 (H3).....104
4.5.4 Pengujian dan Pembahasan Hipotesis 4 (H4).....106
4.5.5 Pengujian dan Pembahasan Hipotesis 5 (H5).....107
4.5.6 Pengujian dan Pembahasan Hipotesis 6 (H6).....109
4.5.7 Pengujian dan Pembahasan Hipotesis 7 (H7).....110
4.5.8 Pengujian dan Pembahasan Hipotesis 8 (H8).....111
4.5.9 Pengujian dan Pembahasan Hipotesis 9 (H9).....113

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
Ekspektasi Usaha dan Kepuasan: Dua Alasan UMKM Ritel DIY Setia pada GoPay
Roni Anggian Santun Napitupulu, Dr. Sahid Susilo Nugroho, M.Sc.
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

4.5.10 Pengujian dan Pembahasan Hipotesis 10 (H10).....114
4.5.11 Pengujian dan Pembahasan Hipotesis 11 (H11).....115
4.6 Rangkuman Hasil Pengujian Hipotesis.....116
BAB V KESIMPULAN.....120
5.1 Kesimpulan.....120
5.2 Implikasi Manajerial.....122
5.3 Keterbatasan Riset.....123
5.4 Arahan Riset Mendatang.....124
DAFTAR PUSTAKA.....125