



ABSTRACT

This research aims to analyze the effects of performance expectancy, trust and flow on continuance usage of mobile payment. The research objects are GoPay, OVO and DANA which are the top three Indonesian mobile payment application. The respondents of this study are individuals born between 1965 – 2004, live in Java island and use at least one mobile payment mentioned above in the past six months.

As many as 392 respondents have participated in this research. This research is using a method of non-probability sampling and purposive sampling for data collection. This research used structural equation modelling method in AMOS to analyze the data.

Results from this study shows that there are positive and significant relationship between system quality towards performance expectancy, trust in mobile payment and flow. Furthermore, this study shows a positive and significant impact of information quality on performance expectancy and trust in mobile payment. However, the link between information quality and flow cannot be established. Performance Expectancy, trust in mobile payment and flow were found to have a significant and positive relationship on continuance usage of mobile payment. Lastly, the trust variable also has a significant effect on trust and flow.

Keywords: System quality, information quality, performance expectancy, trust in mobile payment, flow theory, continuance usage



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh harapan kinerja, kepercayaan dan pengalaman hanyut psikologis terhadap kelanjutan penggunaan aplikasi pembayaran daring. Obyek dalam penelitian ini adalah GoPay, OVO dan DANA yang merupakan aplikasi pembayaran daring terbesar di Indonesia dengan urutan pengguna tiga teratas. Responden penelitian adalah individu yang lahir dalam kurun antara tahun 1965-2004, tinggal di Pulau Jawa dan menggunakan setidaknya satu dari tiga aplikasi pembayaran daring yang disebutkan diatas.

Sebanyak 392 responden telah berpartisipasi dalam penelitian ini. Riset ini menggunakan metode *nonprobability sampling* dan *purposive sampling* dalam pengumpulan data.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan adanya dampak positif dari variabel kualitas sistem terhadap harapan kinerja, kepercayaan terhadap aplikasi pembayaran daring dan pengalaman hanyut psikologis. Selanjutnya, penelitian ini menunjukkan adanya hubungan positif dari kualitas informasi terhadap harapan kinerja dan kepercayaan terhadap aplikasi pembayaran digital. Akan tetapi, hubungan antara kualitas informasi dengan pengalaman hanyut psikologis tidak dapat ditemukan. Harapan kinerja, kepercayaan terhadap aplikasi pembayaran digital dan pengalaman hanyut psikologis memiliki dampak positif terhadap kelanjutan penggunaan aplikasi pembayaran daring. Terakhir, variabel kepercayaan memiliki dampak signifikan terhadap harapan kinerja dan pengalaman hanyut psikologis.

Kata kunci: Kualitas sistem, kualitas informasi, harapan kinerja, kepercayaan, pengalaman hanyut psikologis, kelanjutan penggunaan