

**ANALISIS FAKTOR KEPUASAN DAN NIAT PENGGUNAAN
BERKELANJUTAN *MOBILE BANKING*: TINJAUAN *USER
EXPERIENCE, E-SERVICE QUALITY, PERCEIVED SECURITY***

ADRISTY YUMI ANDINI

1710621005



**Skripsi ini disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Bisnis Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri
Jakarta**

**PROGRAM STUDI S1 BISNIS DIGITAL
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

2025

**ANALYSIS OF SATISFACTION FACTORS AND INTENTION TO
CONTINUE USING MOBILE BANKING: A REVIEW OF USER
EXPERIENCE, ELECTRONIC SERVICE QUALITY, AND PERCEIVED
SECURITY**

ADRISTY YUMI ANDINI

1710621005

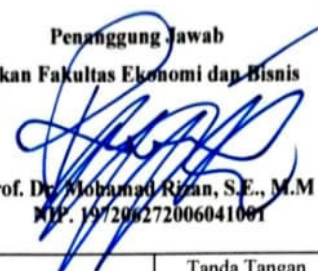
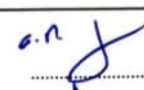
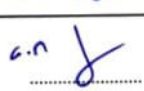


*This Thesis is Written as one of the Requirements to Obtain a Bachelor's
Degree in Digital Business at the Faculty of Economics and Business,
Jakarta State University*

**DIGITAL BUSINESS STUDY PROGRAM
FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS
JAKARTA STATE UNIVERSITY**

2025

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI			
Penanggung Jawab Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  Prof. Dr. Mohamad Rizan, S.E., M.M NIP. 197206272006041081			
No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Dr. Ryna Parlyna, M.B.A NIP. 197701112008122003 (Ketua)		14 Juli 2025
2	Dr. Ayatulloh Michael Musyaffi, M.Ak NIP. 199102282020121010 (Penguji Ahli 1)		29 Juli 2025
3	Dewi Agustin Pratama Sari, S.E., M.S.M NIP. 199308272020122024 (Penguji Ahli 2)		22 Juli 2025
4	Prof. Usep Suhud, M.Si., Ph.D NIP. 197002122008121001 (Pembimbing 1)		28 Juli 2025
5	Adnan Kasofi, S.Pd., M.Pd NIP. 199107022023211023 (Pembimbing 2)		29 Juli 2025
Nama : Adristy Yumi Andini No. Registrasi : 1710621005 Program Studi : S1 Bisnis Digital Tanggal Lulus : 17 Juli 2025			

Catatan : - diketik dengan huruf times new roman ukuran 12
 - dibuat rangkap lima tanda tangan asli dengan bolpoint warna biru

LEMBAR ORISINALITAS

LEMBAR ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan:

1. Penulisan skripsi ini merupakan karya asli saya dan bukan hasil dari praktik plagiarisme, baik sebagian maupun seluruhnya, yang saya ambil dari karya tulis orang lain.
2. Skripsi ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di perguruan tinggi lain.
3. Pendapat atau hasil penelitian yang dikemukakan oleh pihak lain dalam skripsi ini telah dirujuk, dikutip, dan dicantumkan dalam daftar Pustaka sesuai dengan pedoman yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.
4. Saya menyatakan pernyataan ini dengan penuh kejujuran, mencerminkan kondisi dan keadaan yang sebenarnya.
5. Apabila ditemukan penyimpangan atau ketidakbenaran dimasa mendatang, saya bersedia menerima sanksi akademik, termasuk pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lain yang sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 17 Juli 2025

Yang membuat pernyataan



Adristy Yumi Andini

No.Reg. 1710621005

SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Adristy Yumi Andini
NIM : 1710621005
Fakultas/Prodi : Fakultas Ekonomi dan Bisnis/Bisnis Digital
Alamat email : adristyandini22@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

☒ Skripsi ☐ Tesis ☐ Disertasi ☐ Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Analisis Faktor Kepuasan dan Niat Penggunaan Berkelanjutan *Mobile Banking* : Tinjauan *User Experience, E-Service Quality, Perceived Security*

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 21 Juli 2025

Penulis

(Adristy Yumi Andini)

ABSTRAK

ADRISTY YUMI ANDINI. Analisis Faktor Kepuasan dan Niat Penggunaan Berkelanjutan pada Mobile Banking : Tinjauan User Experience, E-Service Quality, Perceived Security. Jakarta : Program Studi Bisnis Digital, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Jakarta.

Penelitian ini bertujuan untuk menelaah faktor-faktor yang memengaruhi niat pengguna dalam menggunakan mobile banking secara berkelanjutan, dengan studi kasus pada aplikasi Wondr oleh BNI. Fokus utama penelitian ini adalah pada tiga variabel, yaitu *user experience*, *e-service quality*, dan *perceived security*, serta dampaknya terhadap *customer satisfaction* dan *continuance intention to use*. Penelitian dilakukan dengan pendekatan kuantitatif melalui penyebaran kuesioner. Teknik pengambilan data menggunakan metode *non-probability sampling* dengan pendekatan *purposive sampling*, melibatkan 280 responden yang merupakan pengguna aktif aplikasi wondr. Data yang diperoleh dianalisis dengan metode *Structural Equation Modeling (SEM)* menggunakan bantuan perangkat lunak SPSS 27.0 dan AMOS 29.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *user experience*, *e-service quality*, dan *perceived security* berpengaruh signifikan terhadap *customer satisfaction*. Selanjutnya, *user experience* dan *customer satisfaction* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *continuance intention to use*. Namun, *e-service quality* dan *perceived security* tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap *continuance intention*. Temuan ini memberikan kontribusi praktis dalam menyusun strategi retensi pengguna untuk layanan *mobile banking*.

Kata Kunci : *User Experience, E-Service Quality, Perceived Security, Customer Satisfaction, Continuance Intention to Use*

ABSTRACT

ADRISTY YUMI ANDINI. *Analysis Of Satisfaction Factors And Intention To Continue Using Mobile Banking: A Review Of User Experience, Electronic Service Quality, And Perceived Security*. Jakarta: Digital Business Study Program, Faculty of Economics and Business, Universitas Negeri Jakarta.

This study aims to examine the factors influencing users' continuance intention in using mobile banking, with a case study on the Wondr application by BNI. The main focus of this research lies in three variables: user experience, e-service quality, and perceived security, as well as their impact on customer satisfaction and continuance intention to use. The study employed a quantitative approach through the distribution of questionnaires. Data collection was conducted using a non-probability sampling method with a purposive sampling technique, involving 280 respondents who are active users of the Wondr application. The collected data were analyzed using Structural Equation Modeling (SEM) with the assistance of SPSS 27.0 and AMOS 29.0 software. The results show that user experience, e-service quality, and perceived security have a significant influence on customer satisfaction. Furthermore, user experience and customer satisfaction significantly affect continuance intention to use. However, e-service quality and perceived security do not have a significant impact on continuance intention. These findings provide practical contributions to the development of user retention strategies in mobile banking services.

Keyword : *User Experience, E-Service Quality, Perceived Security, Customer Satisfaction, Continuance Intention to Use*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu. Adapun judul penelitian ini yaitu “Analisis Faktor Kepuasan dan Niat Penggunaan Berkelanjutan *Mobile Banking*: Tinjauan *User Experience*, *E-Service Quality*, *Perceived Security*”. Skripsi ini dibuat sebagai salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Bisnis Digital (S.Bns) di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Jakarta. Peneliti berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat, baik bagi peneliti sendiri maupun bagi para pembaca. Peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak dapat terwujud tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, peneliti ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Mohamad Rizan, S.E., M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Jakarta.
2. Dr. Ryna Parlyna, MBA, selaku Koordinator Program Studi S1 Bisnis Digital Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
3. Prof. Usep Suhud, M.Si., Ph.D, selaku Dosen Pembimbing I yang dengan sabar telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi selama proses penyusunan skripsi ini.
4. Adnan Kasofi S.Pd., MBA, selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan masukan, kritik, dan saran yang sangat berharga untuk penyempurnaan skripsi ini.
5. Dr. Ayatulloh Michael Musyaffi, M.Ak dan Ibu Dewi Agustin Pratama Sari, S.E., M.S.M selaku Penguji I dan Penguji II sidang skripsi;
6. Seluruh Dosen dan Staf Program Studi S1 Bisnis Digital yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan bantuan selama masa perkuliahan.
7. Kedua orang tua yang telah memberikan semangat, bantuan, dan kebersamaan selama masa perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini.
8. Sahabat seperjuangan Aisyah, Estu, Diah, Kirayna, Hani, Brinda, Rizka, Maisya, Teman – teman kelas A Bisnis Digital, Muthia Maharani dan

seluruh anggota Pasukan Pushreng yang telah memberikan semangat, bantuan, dan kebersamaan selama masa perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini.

9. Fildza Melianty, Kakak perempuan yang selalu memberikan semangat selama masa perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini. Dan sepupu-sepupu saya indri, amalia, talitha, vinetta yang selalu memberikan dukungan.
10. Yofan Pratama, Abang tertua yang telah memberikan dukungan finansial untuk menyusun skripsi ini.
11. Adristy Yumi Andini, selaku diri saya sendiri yang telah bertahan, berjuang, dan tidak menyerah meskipun menghadapi berbagai kesulitan dalam menyusun skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Skripsi ini masih terdapat kekurangan dalam hal penulisan dan tata bahasa. Oleh karena itu, penulis berharap para pembaca dapat memberikan kritik dan saran yang membangun agar penulis dapat memperbaiki penulisan karya tulis di masa mendatang. Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih.

Jakarta, 14 Juli 2025

Penulis,

Adristy Yumi Andini
No. Reg. 1710621005

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR ORISINALITAS	iv
SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	v
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
BAB 1	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Pertanyaan Penelitian.....	14
1.3 Tujuan Penelitian	15
1.4 Manfaat Penelitian.....	16
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	16
1.4.2 Manfaat Praktis	17
BAB II	18
LANDASAN TEORI	18
2.1 Teori Pendukung.....	18
2.1.1 <i>Customer Satisfaction</i>	18
2.1.2 <i>Continuance Intention to Use</i>	19
2.1.3 <i>User Experience</i>	20
2.1.4 <i>E-Service Quality</i>	23
2.1.5 <i>Perceived Security</i>	25
2.2 Kerangka Teori dan Pengembangan Hipotesis.....	26
2.2.1 <i>User Experience dan Customer Satisfaction</i>	26
2.2.2 <i>User Experience dan Continuance Intention to Use</i>	27
2.2.3 <i>E-Service Quality dan Customer satisfaction</i>	29
2.2.4 <i>E-Service Quality dan Continuance Intention to Use</i>	30
2.2.5 <i>Perceived Security dan Customer satisfaction</i>	31
2.2.6 <i>Perceived Security dan Continuance Intention to Use</i>	33
2.2.7 <i>Customer satisfaction dan Continuance Intention to Use</i>	34
2.3 Hipotesis Penelitian.....	35

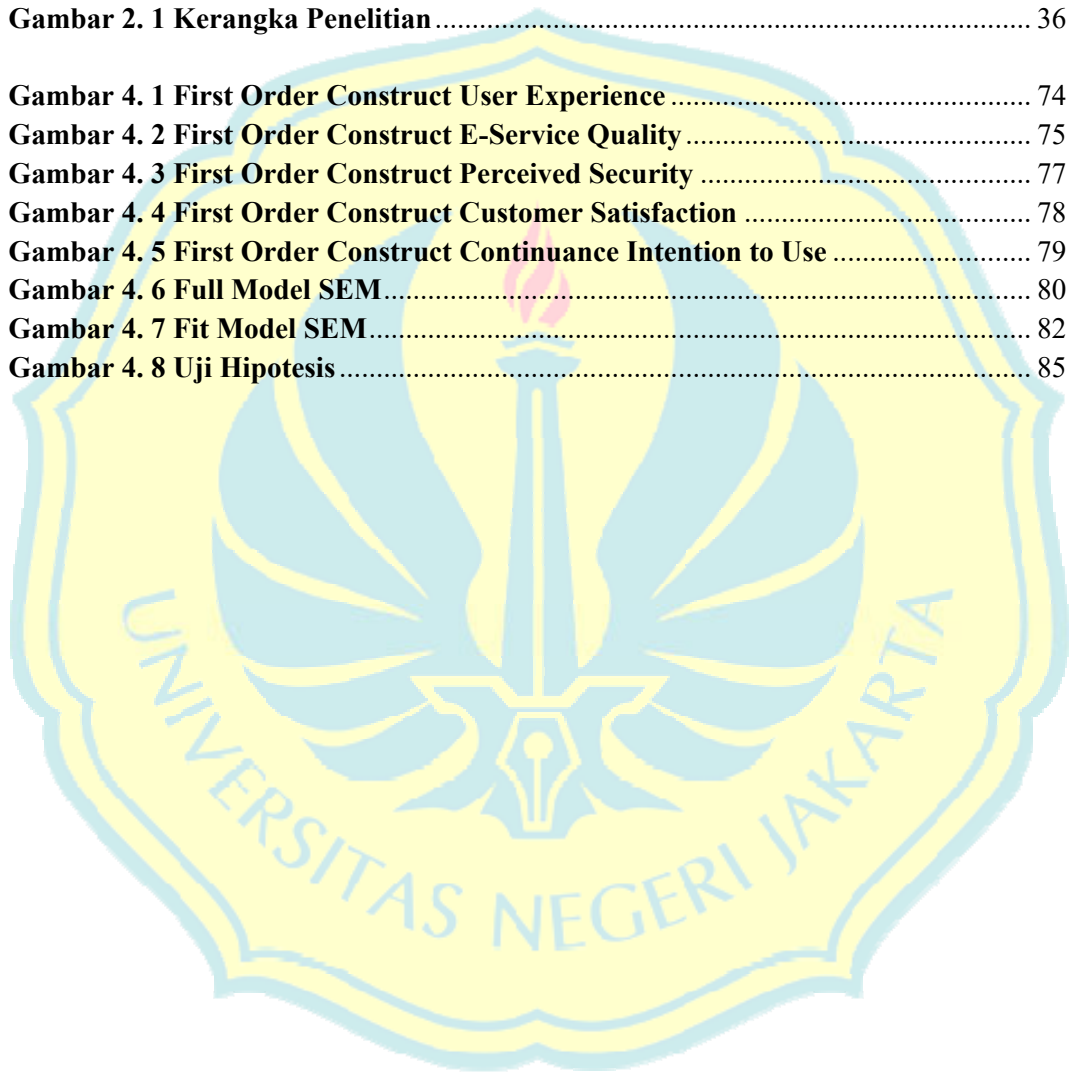
2.4 Penelitian Terdahulu	36
BAB III METODE PENELITIAN	40
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian	40
3.1.1 Waktu Penelitian	40
3.1.2 Tempat Penelitian	40
3.2 Desain Penelitian	40
3.3 Populasi dan Sampel	41
3.3.1 Populasi	41
3.3.2 Sampel	41
3.4 Pengembangan Instrumen	43
3.4.1 <i>User Experience</i>	43
3.4.2 <i>E-service Quality</i>	44
3.4.3 <i>Perceived Security</i>	46
3.4.4 <i>Customer Satisfaction</i>	47
3.4.5 <i>Continuance Intention to Use</i>	48
3.5 Variabel Penelitian	49
3.5.1. Variabel Independen (Bebas)	49
3.5.2 Variabel Dependen	50
3.5.3 Skala Pengukuran	50
3.6 Teknik Pengumpulan Data	51
3.7 Teknik Analisis Data	52
3.7.1 Uji Validitas	53
3.7.2 Uji Reliabilitas	55
3.7.3 Uji Hipotesis	55
BAB IV	57
HASIL DAN PEMBAHASAN	57
4.1 Deskripsi Data	57
4.1.1 Deskripsi Profil Responden	57
4.1.2 Teknik Analisis Data	61
4.2 Hasil Pengujian	69
4.2.1 Uji Validitas dan Reliabilitas Data	69
4.2.2 Uji Confirmatory Factor Analysis (CFA)	73
4.2.3 Uji Kesesuaian Model	79
4.2.4 Uji Hipotesis	84

4.3 Pembahasan	88
BAB IV	101
PENUTUP	101
5.1 Kesimpulan	101
5.2 Implikasi Penelitian	103
5.2.1 Implikasi Teoritis	103
5.2.2 Implikasi Praktis	103
5.3 Keterbatasan Penelitian	104
5.4 Rekomendasi Untuk Penelitian Selanjutnya	105
DAFTAR PUSTAKA	106
LAMPIRAN	110



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Tampilan aplikasi wondr by BNI.....	5
Gambar 1. 2 Tingkat Adopsi aplikasi wondr by BNI.....	7
Gambar 1. 3 Kutipan Keluhan Nasabah Wondr	8
 Gambar 2. 1 Kerangka Penelitian	36
 Gambar 4. 1 First Order Construct User Experience	74
Gambar 4. 2 First Order Construct E-Service Quality	75
Gambar 4. 3 First Order Construct Perceived Security	77
Gambar 4. 4 First Order Construct Customer Satisfaction	78
Gambar 4. 5 First Order Construct Continuance Intention to Use	79
Gambar 4. 6 Full Model SEM.....	80
Gambar 4. 7 Fit Model SEM.....	82
Gambar 4. 8 Uji Hipotesis	85



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Pengguna Aplikasi Mobile Bank BUMN.....	7
Tabel 3. 1 Instrumen Variabel User Experience	43
Tabel 3. 2 Instrumen Variabel E-Service Quality.....	45
Tabel 3. 3 Instrumen Variabel Perceived Security	46
Tabel 3. 4 Instrumen Variabel Customer Satisfaction	48
Tabel 3. 5 Instrumen Variabel Continuance Intention to Use	49
Tabel 3. 6 Skor Skala Likert Type.....	51
Tabel 3. 7 Goodness of Fit Indices	56
Tabel 4. 1 Pernyataan Screening Responden	58
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Gender.....	58
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	59
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	60
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan	60
Tabel 4. 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	61
Tabel 4. 7 Analisis Desriptif User Experience	62
Tabel 4. 8 Analisis Desriptif E-Service Quality	64
Tabel 4. 9 Analisis Desriptif Perceived Security	66
Tabel 4. 10 Analisis Desriptif Customer Satisfaction	67
Tabel 4. 11 Analisis Desriptif Continuance Intention to Use	68
Tabel 4. 12 Hasil Uji Validitas	70
Tabel 4. 13 Hasil Uji Reliabilitas	73
Tabel 4. 14 First Order Construct User Experience.....	75
Tabel 4. 15 First Order Construct E-Service Quality.....	76
Tabel 4. 16 First Order Construct Perceived Security	77
Tabel 4. 17 First Order Construct Customer Satisfaction	78
Tabel 4. 18 First Order Construct Continuance Intention to Use	79
Tabel 4. 19 Uji Full Model SEM	81
Tabel 4. 20 Uji Fit Model.....	84
Tabel 4. 21 Uji Fit Model.....	85
Tabel 4. 22 Hasil Uji Hipotesis	86