

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI *CONTINUANCE*
INTENTION MELALUI *E-SATISFACTION* SEBAGAI
VARIABEL INTERVENING PADA APLIKASI TANDA
TANGAN DIGITAL (STUDI KASUS PRIVYID)**

NURUL FAIZAH

1710621012



Intelligentia - Dignitas

**Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan mendapatkan gelar
Sarjana Bisnis pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri
Jakarta**

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

2025

***FACTORS INFLUENCING CONTINUANCE INTENTION
THROUGH E-SATISFACTION AS AN INTERVENING
VARIABLE ON A DIGITAL SIGNATURE APPLICATION
(CASE STUDY ON PRIVYID)***

NURUL FAIZAH

1710621012



Intelligentia - Dignitas

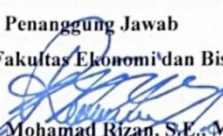
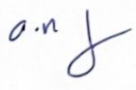
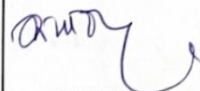
***This thesis is written as one of the requirements for getting Bachelor's degree of
Business at The Faculty of Economics and Business, Universitas Negeri
Jakarta***

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

2025

LEMBAR PENGESAHAN

Lembar Pengesahan Skripsi

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI Penanggung Jawab Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  Prof. Dr. Mohamad Rizan, S.E., M.M. NIP. 197206272006041001			
No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Dr. Ryna Parlyna, M.B.A NIP. 197701112008122003 (Ketua)		28 Juli 2025
2	Prof. Dr. Siti Nurjanah, SE., M.Si. NIP. 197201141998022001 (Penguji 1)		29 Juli 2025
3	Dewi Agustin Pratama Sari, S.E., MSM NIP. 198509242014041002 (Penguji 2)		28 Juli 2025
4	Prof. Dr. Umi Widyastuti, SE., M.E. NIP. 197612112000122001 (Pembimbing 1)		28 Juli 2025
5	Diena Noviarini, M.M.Si NIP. 197511152008122002 (Pembimbing 2)		28 Juli 2025
Nama : Nurul Faizah No. Registrasi : 1710621012 Program Studi : S1 Bisnis Digital Tanggal Lulus : 24 Juli 2025			

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

F072020

PERNYATAAN ORISINALITAS

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Proposal ini merupakan Karya asli dan belum pernah diajukan guna memperoleh gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Proposal ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 21 Juli 2025

Yang membuat pernyataan



Nurul Faizah

NIM. 1710621012

LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI



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 : Nurul Faizah

NIM 1710621012

Fakultas/Prodi : Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Alamat Email : nurulfaizah920@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 :

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi *Continuance Intention* melalui *E-Satisfaction* sebagai
Variabel Intervening pada Aplikasi Tanda Tangan Digital (Studi Kasus PrivyID)

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, 24 Juli 2025

Penulis

(Nurul Faizah)

ABSTRAK

Nurul Faizah: “Faktor - Faktor yang Memengaruhi *Continuance Intention* melalui *E-Satisfaction* sebagai Variabel Intervening pada Aplikasi Tanda Tangan Digital (Studi Kasus PrivyID)”. Skripsi, Jakarta: Program Studi S1 Bisnis Digital, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Jakarta. Tim Pembimbing: Prof. Dr. Umi Widyastuti, SE, M.E dan Diena Noviarini, MMSi.

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pengaruh *perceived ease of use*, *perceived value*, dan *perceived security* terhadap *continuance intention* dalam penggunaan aplikasi tanda tangan digital PrivyID, dengan *e-satisfaction* sebagai variabel intervening. Studi ini dilatarbelakangi oleh meningkatnya adopsi teknologi tanda tangan digital di Indonesia, khususnya PrivyID, yang masih menghadapi tantangan terkait keberlanjutan penggunaan. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei terhadap 125 responden pengguna PrivyID. Analisis data dilakukan dengan menggunakan SmartPLS 4 melalui pendekatan *Structural Equation Modeling* (SEM) berbasis *Partial Least Square* (PLS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketiga variabel independen (*perceived ease of use*, *perceived value*, dan *perceived security*) berpengaruh signifikan terhadap *e-satisfaction*, yang selanjutnya memediasi pengaruh ketiganya terhadap *continuance intention*. Temuan ini menegaskan bahwa tingkat kepuasan elektronik pengguna menjadi faktor kunci dalam mendorong keberlanjutan penggunaan aplikasi tanda tangan digital. Penelitian ini memberikan kontribusi teoretis dalam pengembangan model perilaku pengguna dalam konteks teknologi finansial, serta implikasi praktis bagi penyedia layanan seperti PrivyID dalam meningkatkan loyalitas pengguna melalui optimalisasi pengalaman dan keamanan layanan.

Kata Kunci: *perceived ease of use*, *perceived value*, *perceived security*, *e-satisfaction*, *continuance intention*, PrivyID.

Intelligentia - Dignitas

ABSTRACT

Nurul Faizah: “Factors Influencing Continuance Intention through E-Satisfaction as an Intervening Variable on a Digital Signature Application (Case Study on PrivyID)”. Thesis, Jakarta: Digital Business Study Program, Faculty of Economics and Business, Universitas Negeri Jakarta. Supervisors: Prof. Dr. Umi Widyastuti, SE, M.E, and Diena Noviarini, MMSi.

This study aims to evaluate the effect of perceived ease of use, perceived value, and perceived security on continuance intention in the use of the PrivyID digital signature application, with e-satisfaction as an intervening variable. This study is motivated by the increasing adoption of digital signature technology in Indonesia, particularly PrivyID, which still faces challenges related to sustained usage. The research uses a quantitative approach with a survey method involving 125 PrivyID users. Data analysis was performed using SmartPLS 4 through the Structural Equation Modeling (SEM) approach based on Partial Least Square (PLS). The results show that the three independent variables (perceived ease of use, perceived value, and perceived security) significantly affect e-satisfaction, which then mediates their effect on continuance intention. These findings emphasize that the level of user electronic satisfaction is a key factor in promoting the continued use of digital signature applications. This research contributes theoretically to the development of user behavior models in the context of financial technology, as well as providing practical implications for service providers like PrivyID to enhance user loyalty through optimizing user experience and service security.

Keywords: *perceived ease of use, perceived value, perceived security, e-satisfaction, continuance intention, PrivyID.*

Intelligentia - Dignitas

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik. Penelitian ini berjudul "Faktor – Faktor yang Memengaruhi *Continuance Intention* Melalui *E-Satisfaction* sebagai Variabel Intervening pada Aplikasi Tanda Tangan Digital (Studi Kasus PrivyID)".

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) Jurusan Bisnis Digital di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Jakarta. Dalam proses penyusunan skripsi ini, saya menghadapi berbagai tantangan yang tidak dapat diselesaikan tanpa dukungan dan bantuan dari banyak pihak. Oleh karena itu, saya ingin menyampaikan rasa terima kasih yang tulus kepada:

1. Prof. Dr. Mohamad Rizan, S.E., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta;
2. Dr. Ryna Parlyna, M.B.A. selaku Koordinator Program Studi S1 Bisnis Digital Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta;
3. Prof. Dr. Umi Widyastuti, SE, M.E selaku Dosen pembimbing 1 yang senantiasa membimbing penulisan dan pengarahan dalam penyusunan Skripsi ini;
4. Diena Noviarini, MMSi selaku Dosen pembimbing 2 yang senantiasa membimbing penulisan dan pengarahan dalam penyusunan Skripsi ini;
5. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi, khususnya dosen-dosen Program Studi Bisnis Digital yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat dan seluruh karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta yang telah membantu dalam proses administrasi Penulis serta pemberkasan;
6. Keluarga saya tercinta, terutama Almarhumah Mamah saya yang selalu menjadi sumber kekuatan, semangat, dan doa yang tak pernah putus meski kini telah tiada. Terima kasih atas cinta yang abadi. Juga kepada Bapak, Ibu, Aa Abyn, Kak Lia, Mas Umar, Kak Onal, dan Shireen terima

kasih atas dukungan, doa, dan cinta yang selalu kalian berikan. Kalian adalah alasan saya terus melangkah dan menyelesaikan perjuangan ini.

7. Teman-teman seperjuangan saya, Timothy, Bernard, Arista, Alda, Syifa, Syafwan, Regina, Nasywa, Rizky dan teman-teman lain yang tidak dapat saya sebutkan semuanya yang selalu mendukung dan membantu dalam berbagai bentuk.
8. Kopte, sebuah tempat yang penuh kenangan, di mana saya mengerjakan sebagian besar skripsi ini. Suasana yang nyaman, ditambah dengan aroma teh tarik yang khas, menciptakan atmosfer ketenangan yang mendukung fokus dan inspirasi. Setiap hari yang saya habiskan di sana membawa momen berharga, menjadi saksi perjalanan panjang saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu, dengan hormat atas segala kebaikan dan dukungannya.

Saya menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, baik dari segi isi maupun penyajiannya. Oleh karena itu, saya dengan lapang dada menerima kritik dan saran yang membangun demi perbaikan di masa mendatang. Saya berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat dan menjadi inspirasi bagi penelitian-penelitian berikutnya di bidang yang relevan.

Jakarta, 21 Juli 2025



Nurul Faizah

Intelligentia - Dignitas

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
ABSTRAK.....	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Pertanyaan Penelitian.....	25
1.3 Tujuan Penelitian.....	26
1.4 Manfaat Penelitian	27
a. Manfaat Teoritis.....	27
b. Manfaat Praktis.....	28
BAB II	29
LANDASAN TEORI.....	29
2.1 Teori Pendukung.....	29
2.1.1 <i>Continuance Intention</i>	29

2.1.2	<i>Perceived Ease of Use</i>	33
2.1.3	<i>Perceived Value</i>	36
2.1.4	<i>Perceived Security</i>	39
2.1.5	<i>E-Satisfaction</i>	41
2.2	Penelitian Terdahulu	44
2.3	Kesimpulan dari Penelitian Terdahulu	52
2.4	Pengembangan Hipotesis	53
2.4.1.	Pengaruh <i>Perceived Ease of Use</i> terhadap <i>E-Satisfaction</i>	53
2.4.2	Pengaruh <i>Perceived Value</i> terhadap <i>E-Satisfaction</i>	53
2.4.3	Pengaruh <i>Perceived Security</i> terhadap <i>E-Satisfaction</i>	54
2.4.4	Pengaruh <i>Perceived Ease of Use</i> terhadap <i>Continuance Intention</i>	55
2.4.5	Pengaruh <i>Perceived Value</i> terhadap <i>Continuance Intention</i>	55
2.4.6	Pengaruh <i>Perceived Security</i> terhadap <i>Continuance Intention</i> ..	56
2.4.7	Pengaruh <i>E-Satisfaction</i> terhadap <i>Continuance Intention</i>	57
2.4.8	Pengaruh <i>Perceived Ease of Use</i> yang dimediasi oleh <i>E-Satisfaction</i> terhadap <i>Continuance Intention</i>	57
2.4.9	Pengaruh <i>Perceived Value</i> yang dimediasi oleh <i>E-Satisfaction</i> terhadap <i>Continuance Intention</i>	58
2.4.10	Pengaruh <i>Perceived Security</i> yang dimediasi oleh <i>E-Satisfaction</i> terhadap <i>Continuance Intention</i>	59
2.5	Kerangka Teori	60
BAB III		61
METODE PENELITIAN		61
3.1	Waktu dan Tempat Penelitian	61
3.1.2	Waktu.....	61
3.1.3	Tempat	61
3.2	Desain Penelitian	62
3.3	Populasi dan Sampel	63
3.3.1	Populasi.....	63

3.3.2 Sampel	63
3.4 Pengembangan Instrumen.....	65
3.4.1 Variabel Penelitian.....	65
3.4.2 Operasionalisasi Variabel	68
3.5 Skala Pengukuran	71
3.6 Teknik Pengumpulan Data	72
3.7 Teknik Analisis Data.....	72
3.7.1 Analisis Deskriptif.....	73
3.7.2 Teknik Analisis Data	74
BAB IV	88
4.1 Gambaran Objek Penelitian.....	88
4.2 Deskripsi Data	89
4.2.1 Karakteristik Responden.....	89
4.4 Analisis Deksriptif.....	99
4.4.1 Deskripsi Jawaban Responden pada Variabel <i>Perceived Ease of Use</i>	99
4.4.2 Deskripsi Jawaban Responden pada Variabel <i>Perceived Value</i>	101
4.4.3 Deskripsi Jawaban Responden pada Variabel <i>Perceived Security</i> ..	102
4.4.4 Deskripsi Jawaban Responden pada Variabel <i>E-Satisfaction</i>	104
4.4.5 Deskripsi Jawaban Responden pada Variabel <i>Continuance Intention</i>	105
4.5 Hasil Pengujian Analisis.....	106
4.5.1 Pengembangan Model Teoritis	107
4.5.2 Pengembangan Model SEM.....	109
4.5.3 Uji <i>Outer Model</i>	110
4.5.4 Uji <i>Inner Model</i>	124
4.5.5 Uji Model Fit.....	132
4.5.6 <i>Collinearity Assessment</i>	134
4.5.7 Pengujian Hipotesis (Pengaruh Antar Variabel)	135

4.6 Pembahasan	140
BAB V	151
KESIMPULAN DAN SARAN	151
5.1 Kesimpulan	151
5.2 Implikasi	153
DAFTAR PUSTAKA	158
LAMPIRAN - LAMPIRAN	166



Intelligentia - Dignitas