

***Determinan Continuance Intention WONDR by BNI: peran
Service Quality, Perceived Ease of Use, dan Trust***

MUHAMMAD MUZHIDUL MUJHID

1710621068



***Skripsi Ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Bisnis Pada Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Jakarta***

PROGRAM STUDI S1 BISNIS DIGITAL

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2025

***Determinants of Continuance intention WONDR by BNI: the role of
Service Quality, Perceived Ease Of Use, and Trust***

MUHAMMAD MUZHIDUL MUJHID

1710621068



***This thesis was prepared as one of the requirements to obtain a Bachelor of
Business Degree at the Faculty of Economics, State University of Jakarta.***

STUDY PROGRAM S1 DIGITAL BUSINESS

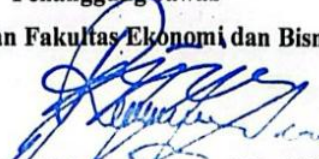
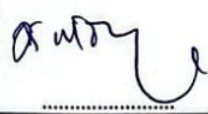
FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS

JAKARTA STATE UNIVERSITY

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	Ati Sumiati, S.Pd., MM NIP. 197906102008012028 (Penguji 1)		28 Juli 2025
3	Siti Fatimah Zahra, S.E.I..M.E NIP. 199108182019032019 (Penguji 2)		28 Juli 2025
4	Prof. Dr. Umi Widyastuti, SE., M.E. NIP. 197612112000122001 (Pembimbing 1)		28 Juli 2025
5	Diena Noviarini, MMSI NIP. 197511152008122002 (Pembimbing 2)		28 Juli 2025
Nama : Muhammad Muzhidul Mujhid No. Registrasi : 1710621068 Program Studi : S1 Bisnis Digital Tanggal Lulus : 24 Juli 2025			

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 5 Mei 2025

Yang membuat pernyataan



Muhammad Muzhidul Mujhid

NIM. 1710621068

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 : Muhammad Muzhidul Mujhid

NIM : 1701621068

Fakultas/Prodi : Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Alamat Email : aauid200@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 :

Determinan *Continuance Intention* WONDR by BNI : peran *Service Quality*, *Perceived Ease of Use*, dan *Trust*

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

(Muhammad Muzhidul Mujhid)

ABSTRAK

Muhammad Muzhidul Mujhid: "*Determinant of Continuance Intention WONDR by BNI: Peran Service Quality, Perceived Ease of Use, dan Trust*". Skripsi, Jakarta: Program Studi S1 Bisnis Digital, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Jakarta. Tim Pembimbing: Prof. Dr. Umi Widyastuti, S.E., M.E., dan Dr. Dena Noviarini, MMSi.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Service Quality dan Perceived Ease of Use terhadap Continuance Intention dengan Trust sebagai variabel intervening pada pengguna aplikasi mobile banking WONDR by BNI. Metode yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan survei melalui penyebaran kuesioner. Jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 213 orang yang merupakan pengguna aktif WONDR by BNI di wilayah Jabodetabek. Analisis data dilakukan dengan metode Partial Least Square-Structural Equation Modeling (PLS-SEM) menggunakan software SmartPLS 4.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Service Quality dan Perceived Ease of Use berpengaruh signifikan terhadap Trust, dan Trust memiliki pengaruh signifikan terhadap Continuance Intention. Selain itu, Service Quality dan Perceived Ease of Use juga memiliki pengaruh langsung terhadap Continuance Intention. Temuan ini mengindikasikan pentingnya kepercayaan pengguna yang dibangun melalui kualitas layanan dan kemudahan penggunaan untuk mempertahankan loyalitas terhadap aplikasi mobile banking. Implikasi dari penelitian ini dapat digunakan oleh pengembang layanan perbankan digital dalam meningkatkan kualitas aplikasi secara strategis guna mempertahankan keberlanjutan penggunaan, khususnya di kalangan generasi muda.

Kata Kunci: Service Quality, Perceived Ease of Use, Trust, Continuance Intention, WONDR by BNI.

ABSTRACT

Muhammad Muzhidul Mujhid: "Determinants of Continuance Intention WONDR by BNI: The Role of Service Quality, Perceived Ease of Use, and Trust". Thesis. Jakarta: Undergraduate Program in Digital Business, Faculty of Economics and Business, Universitas Negeri Jakarta. Supervisory Team: Prof. Dr. Umi Widyastuti, S.E., M.E., and Dr. Diena Noviarini, MMSi.

This study aims to analyze the influence of Service Quality and Perceived Ease of Use on Continuance Intention, with Trust as a mediating variable among users of the WONDR by BNI mobile banking application. The research employed a quantitative method using a survey approach through the distribution of questionnaires. The study involved 213 respondents who are active users of WONDR by BNI in the Greater Jakarta area (Jabodetabek). Data were analyzed using the Partial Least Square–Structural Equation Modeling (PLS-SEM) method with SmartPLS 4 software.

The results show that both Service Quality and Perceived Ease of Use have a significant effect on Trust, and Trust has a significant influence on Continuance Intention. In addition, Service Quality and Perceived Ease of Use also have a direct impact on Continuance Intention. These findings highlight the importance of user trust, which is built through service quality and ease of use, in maintaining loyalty to mobile banking applications. The implications of this study can be used by digital banking service developers to strategically improve application quality in order to support sustained usage, particularly among the younger generation.

Keywords: Service Quality, Perceived Ease of Use, Trust, Continuance Intention, WONDR by BNI.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyusun penulisan skripsi yang berjudul *"Determinan Continuance Intention WONDR by BNI: Peran Service Quality, Perceived Ease of Use, dan Trust"* dengan baik dan lancar. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat akademik dalam menyelesaikan pendidikan di tingkat Strata Satu (S1).

Penulis menyadari bahwa dalam proses penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan, dukungan, dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Umi Widyastuti, SE., M.E., selaku dosen pembimbing pertama yang telah dengan sabar meluangkan waktu untuk memberikan arahan, bimbingan, dan masukan yang sangat berarti bagi penulis dalam proses penyusunan skripsi ini. Setiap ilmu dan pengetahuan yang diberikan sangat membantu penulis dalam menyusun penelitian ini hingga selesai.
2. Dr. Diena Noviarini, MMSi., selaku dosen pembimbing kedua yang telah memberikan banyak ilmu, arahan, serta motivasi kepada penulis. Bimbingan beliau selama proses penyusunan skripsi ini sangat membantu penulis untuk memahami berbagai aspek akademis dengan lebih baik.
3. Dr. Ryna Parlyna, M.B.A., selaku Koordinator Program Studi S1 Bisnis Digital yang selalu memberikan arahan dan kesempatan bagi mahasiswa untuk terus berkembang serta memberikan dukungan penuh selama masa

perkuliahan.

4. Seluruh dosen dan staf Universitas Negeri Jakarta, khususnya Fakultas Ekonomi, yang telah mendidik, membimbing, dan memberikan ilmu pengetahuan selama masa perkuliahan hingga penulis dapat mencapai tahap akhir pendidikan ini.
5. Keluarga saya tercinta, terutama Ayah, Ibu, Kakak, dan Adik saya yang selalu mendoakan, memberikan semangat, serta dukungan moral maupun material tanpa henti. Kehadiran keluarga selalu menjadi sumber kekuatan terbesar bagi penulis untuk tidak mudah menyerah dan terus berjuang menyelesaikan pendidikan ini.
6. Adytta Septi Yuliya yang selalu menjadi support system terbaik, memberikan semangat, motivasi, dan dukungan di setiap proses perjuangan penulis. Terima kasih telah selalu hadir memberikan energi positif di setiap langkah penulis hingga skripsi ini dapat terselesaikan.
7. Teman-teman seperjuangan saya di Program Studi Bisnis Digital maupun di luar kampus, yang telah memberikan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung, serta menemani proses panjang perjuangan ini dengan canda tawa, diskusi, maupun kerja sama yang begitu berarti.
8. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, namun telah memberikan bantuan, dukungan, dan doa yang luar biasa selama proses penyusunan skripsi ini. Penulis sangat menghargai setiap bentuk perhatian dan kebaikan yang telah diberikan.

Penulis berharap Skripsi ini dapat memberikan manfaat, baik secara akademis maupun praktis, bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan peningkatan

kualitas layanan digital di Indonesia. Penulis juga menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, sehingga kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan untuk perbaikan di masa mendatang. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat diterima dan memberikan kontribusi positif bagi semua pihak yang berkepentingan.



Jakarta, 5 Mei 2025

Muhammad Muzhidul Mujhid

DAFTAR ISI

ABSTRAK	III
ABSTRACT	IV
LEMBAR PERSETUJUAN	V
PERNYATAAN ORISINALITAS	VI
KATA PENGANTAR.....	VII
DAFTAR ISI	IX
DAFTAR GAMBAR	XIV
DAFTAR TABEL	XV
BAB I.....	
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
1.4.1 Manfaat Teoritis	11
1.4.2 Manfaat Praktis.....	11
BAB II	13
LANDASAN TEORI.....	13
2.1 Teori Pendukung.....	13
2.1.1 Service Quality	15
2.1.1.1 Definisi Service Quality	15
2.1.1.2 Aspek/Dimensi Service Quality	17
2.1.1.3 Indikator Service Quality.....	18
2.1.2 Perceived Ease Of Use	19

2.1.2.1 Definisi Perceived Ease Of Use.	19
2.1.2.2 Aspek/Dimensi Perceived Ease Of Use.	21
2.1.2.3 Indikator Perceived Ease Of Use.....	22
2.1.3 Trust	24
2.1.3.1 Definisi Trust.....	24
2.1.3.2 Aspek/Dimensi Trust.....	25
2.1.3.3 Indikator Trust.....	26
2.1.4 Continuance Intention	27
2.1.4.1 Definisi Continuance Intention.....	27
2.1.4.2 Aspek/Dimensi Continuance Intention.....	28
2.1.4.3 Indikator Continuance Intention.....	30
2.2 Kerangka Teori dan Pengembangan Hipotesis.....	31
2.2.1 Pengaruh Service Quality Terhadap Trust.....	31
2.2.2 Pengaruh Perceived Ease of Use terhadap Trust.....	33
2.2.3 Pengaruh Trust Terhadap Continuance Intention	33
2.2.4 Pengaruh Service Quality Terhadap Continuance Intention	34
2.2.5 Pengaruh Perceived Ease Of Use Terhadap Continuance Intention.	35
2.3 Hipotesis Penelitian	36
2.4 Penelitian Terdahulu Yang Relevan.....	37
BAB III	40
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	41
3.3 Populasi dan Sampel	42
3.3.1 Populasi	42

3.3.2 Sampel	43
3.4 Definisi Operasional	44
3.4.1 Service Quality	44
3.4.2 Perceived Ease Of Use	44
3.4.3 Trust	45
3.4.4 Continuance Intention	47
3.5 Variabel Penelitian	48
3.5.1. Variabel Independen	48
3.5.2 Variabel Dependen	48
3.5.3 Variabel Intervening	48
3.5.4 Skala Pengukuran	49
3.6 Teknik Pengumpulan Data	49
3.7 Teknik Analisis Data	50
3.7.1 Uji Validitas	51
3.7.2 Uji Reabilitas	52
3.7.3 Inner Model	53
3.7.3.1 R Square	53
3.7.3.2 Prediction Relevance (Q-Square)	53
3.7.3.4 Model Fit	53
3.7.4 Uji Hipotesis	54
BAB IV	57
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	57
4.1 Deskripsi Data	57
4.1.1 Karakteristik Responden	57
4.1.1.1 Berdasarkan Jenis Kelamin	58
4.1.1.2 Berdasarkan Usia	59
4.1.1.3 Berdasarkan Status Pekerjaan	60

4.1.1.4 Responden Berdasarkan Pendapatan	61
4.1.2 Analisis Deskriptif.....	62
4.1.2.1 Variabel Service Quality	62
4.1.2.2 Variabel Perceived Ease Of Use.	64
4.1.2.3 Variabel Trust	66
4.1.2.4 Variabel Continuance Intention	68
4.2 Hasil dan Pembahasan.....	71
4.2.1 Uji Validitas dan Reabilitas Data.....	71
4.2.1.1 Uji Outer Loading	71
4.2.1.2 Uji Average Variance Extracted (AVE).	74
4.2.1.3 Uji Cross Loading	75
4.2.1.4 Uji HTMT.....	76
4.2.1.5 Uji Fornell–Larcker Criterion.....	77
4.2.1.6 Uji Cronbach's Alpha	78
4.2.1.7 Uji Composite Reliability.....	79
4.2.2 Uji Inner Model dan Model Fit	80
4.2.2.1 Uji R-Square.....	80
4.2.2.2 Uji F-Square	82
4.2.2.3 Uji Q-Square.....	84
4.2.2.4 Uji Model Fit.....	85
4.2.3 Uji Hipotesis.....	87
4.2.4 Pembahasan	90
4.2.4.1 Service Quality Terhadap Trust (H1).	90
4.2.4.2 Perceived Ease Of Use Terhadap Trust (H2).....	92
4.2.4.3 Trust Terhadap Continuance Intention (H3).....	94
4.2.4.4 Service Quality Terhadap Continuance Intention (H4).	95
4.2.4.5 Perceived Ease Of Use Terhadap Continuance Intention (H5).....	96

BAB V.....	98
KESIMPULAN DAN SARAN	98
5.1 Kesimpulan.....	98
5.2 Implikasi.....	100
5.2.1 Implikasi Teoritis.....	100
5.2.2 Implikasi Praktis.....	100
5.3 Saran.....	102
5.3.1 Saran Akademis.....	102
5.3.2 Saran Praktis.....	102
DAFTAR PUSTAKA.....	103
LAMPIRAN.....	108



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Aplikasi Mobile Banking Yang Paling Banyak Digunakan.	3
Gambar 1.2 Alasan Menggunakan Mobile Banking	4
Gambar 2.1 Technology Acceptance Model.	13
Gambar 2.2 Kerangka Konseptual	36
Gambar 4.1 Kerangka Konseptual SmartPLS	73
Gambar 4.2 Pengujian Hipotesis Kerangka Teori.....	90



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Ulasan Pengguna WONDR By BNI.....	9
Tabel 2.1 Peneliti Terdahulu.....	32
Tabel 3.1 Operasional Tabel Service Quality	38
Tabel 3.2 Operasional Tabel Perceived Ease Of Use.	39
Tabel 3.3 Operasional Tabel Trust	40
Tabel 3.4 Operasional Tabel Continuance Intention	41
Tabel 3.5 Skala Pengukuran Penelitian	43
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	50
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Usia	51
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Status Pekerjaan.....	52
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Pendapatan	53
Tabel 4.5 Analisis Deskriptif Variabel Service Quality.....	54
Tabel 4.6 Analisis Deskriptif Perceived Ease Of Use.	56
Tabel 4.7 Analisis Deskriptif Trust	57
Tabel 4.8 Analisis Deskriptif Continuance Intention	59
Tabel 4.9 Uji Outer Loading.....	62
Tabel 4.10 Uji Average Variance Extracted (AVE).....	64
Tabel 4.11 Uji Cross Loading.....	65
Tabel 4.12 Uji HTMT.....	67
Tabel 4.13 Uji Fornell–Larcker Criterion.....	67
Tabel 4.14 Uji Cronbach's Alpha	68
Tabel 4.15 Uji Composite Reliability	69
Tabel 4.16 Uji R-Square.....	70
Tabel 4.17 Uji F-Square	71

Tabel 4.18 Uji Q-Square.....	73
Tabel 4.19 Uji Model Fit	73
Tabel 4.20 Uji Hipotesis	75



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Daftar Kuesioner	106
Lampiran 2 : Pra Riset.....	113
Lampiran 3 : Deskripsi Responden	114
Lampiran 4 : Uji Validitas.....	117
Lampiran 5 : Uji Reliabilitas.....	119
Lampiran 6 : Uji Inner Model	121
Lampiran 7 : Uji Model Fit	122
Lampiran 8 : Uji Hipotesis.....	122
Lampiran 9 : Data Kuesioner Penelitian	122
Lampiran 10 : Riwayat Hidup Penulis	123
Lampiran 11 : Surat Persetujuan Sidang Skripsi.....	124
Lampiran 12 : Surat Persetujuan Dosen Pembimbing.....	125
Lampiran 13 : Lembar Persetujuan Perbaikan Sempro.....	126
Lampiran 14 : Saran dan Perbaikan Sempro	127
Lampiran 15 : Kartu Konsultasi	128
Lampiran 16 : Hasil Turnitin.....	129