

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI *CONTINUANCE*
INTENTION TO USE BANK DIGITAL X MELALUI *SATISFACTION***

IMELDA BELLA CLARISA

1710622117



Intelligentia - Dignitas

Penulisan skripsi ini dilakukan sebagai pemenuhan terhadap persyaratan akademik yang diperlukan untuk meraih gelar Sarjana Bisnis di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Jakarta

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

2026

**FACTORS THAT INFLUENCE THE CONTINUANCE OF INTENTION
TO USE BANK DIGITAL X THROUGH SATISFACTION**

IMELDA BELLA CLARISA

1710622117



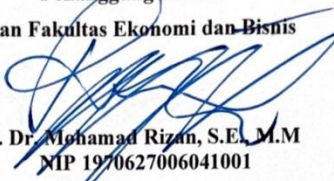
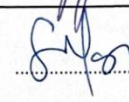
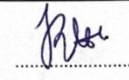
Intelligentia - Dignitas

*This thesis was written to fulfill the academic requirements necessary to obtain
a Bachelor of Business degree from the Faculty of Economics and Business,
University of Jakarta*

***DIGITAL BUSINESS STUDY PROGRAM
FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA***

2026

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI			
Penanggung Jawab Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  Prof. Dr. Mohamad Rizan, S.E., M.M NIP 1970627006041001			
No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Ati Sumiati, S.Pd., MM NIP 197906102008012028 (Ketua Sidang)		20/01/2026
2	Ringga Sentagi Asa, S.Pd., M.Kom NIP 198904142024061001 (Penguji 1)		20/01/2026
3	Inkreswari Retno Hardini, S.Kom., M.T. NIP 199502132024062001 (Penguji 2)		20/01/2026
4	Prof. Dr. Corry Yohana, M.M NIP 195909181985032011 (Pembimbing 1)		20/01/2026
5	Dr. Ryna Parlyna, M.B.A NIP 197701112008122003 (Pembimbing 2)		20/01/2026
Nama : Imelda Bella Clarisa No. Registrasi : 1710622117 Program Studi : S1 Bisnis Digital Tanggal Lulus : 20 Januari 2026			

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

LEMBAR BEBAS PLAGIAT

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Naskah proposal ini sepenuhnya merupakan hasil karya pribadi yang orisinal dan belum pernah diajukan sebelumnya sebagai syarat untuk meraih gelar sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di institusi pendidikan tinggi lainnya.
2. Naskah proposal ini tidak pernah diterbitkan, kecuali jika secara eksplisit disebutkan sebagai referensi dalam teks dengan mencantumkan nama penulis dan dimasukkan ke dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya sampaikan dengan kejujuran penuh, dan apabila di masa mendatang terungkap adanya pelanggaran atau ketidakcocokan, saya siap menerima akibat akademik berupa pencabutan gelar yang telah diraih serta hukuman lain sesuai ketentuan yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 6 Februari 2026

Yang membuat pernyataan



Imelda Bella Clarisa

NIM. 1710622117

LEMBAR PERNYATAAN PUBLIKASI



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

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 : Imelda Bella Clarisa
NIM : 1710622117
Fakultas/Prodi : Fakultas Ekonomi dan Bisnis / S1 Bisnis Digital
Alamat email : imeldaclarisa13530@gmail.com

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

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

yang berjudul :

Faktor-Faktor yang Memengaruhi *Continuance Intention to Use Bank Digital X* melalui *Satisfaction*

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan dan Kearsipan 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, 20 Januari 2026
Penulis


(Imelda Bella Clarisa)

ABSTRAK

Imelda Bella Clarisa. Faktor-Faktor yang Memengaruhi *Continuance Intention to Use Bank Digital X* Melalui *Satisfaction*. Skripsi, Jakarta. Program Studi Bisnis Digital, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Jakarta, 2026.

Penelitian ini dimaksudkan untuk mengeksplorasi dampak dari *perceived usefulness* dan *confirmation* terhadap *continuance intention to use* dengan *satisfaction* sebagai variabel mediasi pada pengguna aplikasi Bank X. Pendekatan kuantitatif diterapkan melalui metode survei dengan distribusi kuesioner secara daring. Data diperoleh dari 150 responden yang merupakan pengguna aktif Bank X, berusia antara 18 hingga 45 tahun, bermukim di DKI Jakarta, dan memiliki niat untuk terus menggunakan aplikasi Bank X. Analisis data dilakukan menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan pendekatan *Partial Least Square* (PLS). Temuan penelitian mengungkapkan bahwa *perceived usefulness* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *satisfaction*. *Confirmation* juga menunjukkan pengaruh positif dan signifikan terhadap *satisfaction*. Selain itu, *satisfaction* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *continuance intention to use*. *Perceived usefulness* tidak menunjukkan pengaruh terhadap *continuance intention to use* secara langsung. Namun, *confirmation* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *continuance intention to use*. Lebih lanjut, *perceived usefulness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *continuance intention to use* melalui mediasi *satisfaction*. *Confirmation* juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap *continuance intention to use* melalui mediasi *satisfaction*. Terakhir, *confirmation* menunjukkan pengaruh positif dan signifikan terhadap *perceived usefulness*.

Kata Kunci: *Perceived Usefulness, Confirmation, Continuance Intention to Use, Satisfaction*

ABSTRACT

Imelda Bella Clarisa. Factors influencing the continuation of the intention to use the Digital Bank X through satisfaction. Thesis, Jakarta. Digital Business Study Program, Faculty of Economics and business, Universitas Negeri Jakarta, 2026.

This study aims to explore the impact of perceived usefulness and confirmation on continuance intention to use with satisfaction as a mediating variable among users of Bank X's application. A quantitative approach was applied through a survey method with online questionnaire distribution. Data was obtained from 150 respondents who were active Bank X users, aged between 18 and 45 years old, residing in DKI Jakarta, and had the intention to continue using the Bank X application. Data analysis was performed using Structural Equation Modeling (SEM) with a Partial Least Square (PLS) approach. The research findings revealed that perceived usefulness had a positive and significant effect on satisfaction. Confirmation also showed a positive and significant effect on satisfaction. In addition, satisfaction had a positive and significant effect on continuance intention to use. Perceived usefulness did not show a direct effect on continuance intention to use. However, confirmation had a positive and significant effect on continuance intention to use. Furthermore, perceived usefulness had a positive and significant effect on continuance intention to use through the mediation of satisfaction. Confirmation also had a positive and significant effect on continuance intention to use through the mediation of satisfaction. Finally, confirmation showed a positive and significant effect on perceived usefulness.

Keywords: *Perceived Usefulness, Confirmation, Continuance Intention to Use, Satisfaction*

KATA PENGANTAR

Ucapan puji syukur kehadirat Allah SWT atas karunia dan berkah-Nya, yang telah memudahkan penulis untuk menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Faktor-Faktor yang Memengaruhi *Continuance Intention to Use* Melalui *Satisfaction*”. Skripsi ini ditulis sebagai bagian dari persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Bisnis, Program Studi S1 Bisnis Digital, fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Jakarta.

Penulis sepenuhnya menyadari bahwa penyelesaian skripsi ini dapat dicapai melalui kontribusi, arahan, dan doa dari berbagai pihak yang telah memberikan bantuan, baik dalam dimensi moral, akademik, maupun teknis, mulai dari fase awal perencanaan sampai dengan tahap akhir penyelesaian skripsi ini. Sehubungan dengan itu, penulis mengucapkan rasa terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Mohamad Rizan, M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Jakarta.
2. Dr. Ryna Parlyna, M.B.A. selaku Koordinator Program Studi S1 Bisnis Digital, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Jakarta.
3. Prof. Dr. Corry Yohana, MM selaku dosen pembimbing I yang senantiasa memberikan bimbingan, arahan, motivasi, serta dorongan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
4. Dr. Ryna Parlyna, M.B.A. selaku dosen pembimbing II yang senantiasa memberikan bimbingan, arahan, motivasi, serta dorongan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

5. Cinta pertama dan figur teladan bagi penulis yakni Ayah tercinta, almarhum yang lebih dulu berpulang. Meski raga tak lagi bersama, kasih sayang serta doa Ayah senantiasa menyertai setiap langkah dan keputusan penulis. Segala perjuangan ini penulis dedikasikan untuk Ayah, yang cintanya tak pernah lekang oleh waktu.
6. Teristimewa dan yang paling istimewa untuk Ibu, satu-satunya orang tua yang penulis miliki hingga saat ini yang dengan penuh kesetiaan selalu mendampingi penulis dalam setiap proses melalui doa dan dukungan. Beliau selalu menjadi sumber kekuatan. Terima kasih atas cinta, pengorbanan, dan keteguhan hati yang senantiasa menguatkan penulis untuk terus melangkah.
7. Seluruh anggota keluarga terkasih, yang terus-menerus memberikan dukungan dan doa kepada penulis.
8. Rekan-rekan seperjuangan yang selalu memberikan dukungan dalam hal kebaikan, menemani dalam setiap langkah yang dilalui, serta saling memotivasi untuk meningkatkan semangat serta memfasilitasi penyelesaian skripsi ini.
9. Pemilik NIM 2003025014 yang telah membersamai penulis selama penyusunan skripsi dalam kondisi apapun, telah menjadi penyemangat serta berkontribusi hingga penyusunan skripsi ini selesai.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki keterbatasan, sehingga saran dan kritik yang membangun sangat diharapkan. Penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat serta referensi bagi pembaca dan penelitian sebelumnya.

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR BEBAS PLAGIAT	ii
LEMBAR PERNYATAAN PUBLIKASI	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian.....	12
1.4 Manfaat Penelitian.....	13
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	13
1.4.2 Manfaat Praktis.....	13
BAB II KAJIAN PUSTAKA	15
2.1 Teori Pendukung.....	15
2.1.1 <i>Expectation Confirmation Model (ECM)</i>	15
2.1.2 <i>Continuance Intention to Use</i>	17
2.1.3 <i>Perceived Usefulness</i>	19
2.1.4 <i>Confirmation</i>	20
2.1.5 <i>Satisfaction</i>	22
2.2 Kerangka Teori dan Pengembangan Hipotesis.....	24
2.2.1 Penelitian Terdahulu	24
2.2.2 Pengembangan Hipotesis.....	34
2.2.2.1 Pengaruh <i>Perceived Usefulness</i> terhadap <i>Satisfaction</i>	34
2.2.2.2 Pengaruh <i>Confirmation</i> terhadap <i>Satisfaction</i>	35

2.2.2.3 Pengaruh <i>Satisfaction</i> terhadap <i>Continuance Intention to Use</i>	36
2.2.2.5 Pengaruh <i>Confirmation</i> terhadap <i>Continuance Intention to Use</i>	37
2.2.2.6 Pengaruh <i>Perceived Usefulness</i> terhadap <i>Continuance Intention to Use</i> Melalui <i>Satisfaction</i>	38
2.2.2.7 Pengaruh <i>Confirmation</i> terhadap <i>Continuance Intention to Use</i> Melalui <i>Satisfaction</i>	39
2.2.2.8 Pengaruh <i>Confirmation</i> terhadap <i>Perceived Usefulness</i>	40
2.3 Model Penelitian	41
BAB III METODE PENELITIAN	43
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian	43
3.1.1 Waktu Penelitian.....	43
3.1.2 Tempat Penelitian	43
3.2 Desain Penelitian.....	43
3.3 Populasi dan Sampel	44
3.4 Pengembangan Instrumen	45
3.4.1 <i>Continuance Intention to Use</i> (Y)	46
3.4.2 <i>Perceived Usefulness</i> (X1)	48
3.4.3 <i>Confirmation</i> (X2).....	50
3.4.4 <i>Satisfaction</i> (Z)	52
3.5 Teknik Pengumpulan Data	53
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	59
4.1 Deskripsi Data	59
4.1.1 Profil Responden	59
4.2 Deskripsi Statistik Variabel	62
4.2.1 <i>Continuance Intention to Use</i>	62
4.2.2 <i>Perceived Usefulness</i>	64
4.2.3 <i>Confirmation</i>	65
4.2.4 <i>Satisfaction</i>	67
4.3 Hasil	69
4.3.1 Uji Model Pengukuran (Outer Model)	69
4.3.2 Uji Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	75

4.3.3 Uji Hipotesis	80
4.4 Pembahasan.....	84
4.4.1 Pengaruh <i>Perceived Usefulness</i> terhadap <i>Satisfaction</i>	85
4.4.2 Pengaruh <i>Confirmation</i> terhadap <i>Satisfaction</i>	87
4.4.3 Pengaruh <i>Satisfaction</i> terhadap <i>Continuance Intention to Use</i>	88
4.4.4 Pengaruh <i>Perceived Usefulness</i> terhadap <i>Continuance Intention to Use</i>	90
4.4.5 Pengaruh <i>Confirmation</i> terhadap <i>Continuance Intention to Use</i>	91
4.4.6 Pengaruh <i>Perceived Usefulness</i> terhadap <i>Continuance Intention to Use</i> Melalui <i>Satisfaction</i>	92
4.4.7 Pengaruh <i>Confirmation</i> terhadap <i>Continuance Intention to Use</i> Melalui <i>Satisfaction</i>	94
4.4.8 Pengaruh <i>Confirmation</i> terhadap <i>Perceived Usefulness</i>	95
4.5 Implementasi Hasil Penelitian dalam Bentuk <i>Protoype</i>	97
4.5.1 Pembahasan	97
BAB V KESIMPULAN	104
5.1 Kesimpulan.....	104
5.2 Implikasi.....	107
5.2.1 Implikasi Teoritis	107
5.3 Keterbatasan Penelitian	113
5.4 Rekomendasi Bagi Penelitian Selanjutnya.....	114
DAFTAR PUSTAKA	116
LAMPIRAN	123

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Perkembangan Tingkat Penetrasi Internet Indonesia	1
Gambar 1.2 Alasan Menggunakan Bank Digital.....	3
Gambar 1.4 Aplikasi Bank Digital di Indonesia	4
Gambar 1. 3 Merek Bank Digital yang Diketahui	5
Gambar 1.5 Ulasan <i>Perceived Usefulness</i> Pada Pengguna Bank Jago	7
Gambar 1.6 Ulasan <i>Confirmation</i> Pada Pengguna Bank Jago.....	8
Gambar 1.7 Ulasan <i>Satisfaction</i> Pada Pengguna Bank Jago.....	10
Gambar 1.8 <i>Expectation Confirmation Model</i>	16
Gambar 1.9 Model Penelitian	41
Gambar 4.1 Hasil <i>Outer Loading</i>	72
Gambar 4.2 <i>Splash Screen</i>	97
Gambar 4.3 Halaman <i>Login</i>	98
Gambar 4.4 Halaman Beranda	99
Gambar 4.5 Halaman Riwayat Transaksi.....	100
Gambar 4.6 Halaman Bayar.....	101
Gambar 4.7 Halaman Profil & Pengaturan	102
Gambar 4.8 Halaman Bantuan & <i>Feedback</i>	103

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Nasabah Bank Jago.....	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	24
Tabel 3.1 Pengembangan Instrumen <i>Continuance Intention to Use</i>	47
Tabel 3.2 Pengembangan Instrumen <i>Perceived Usefulness</i>	49
Tabel 3.3 Pengembangan Instrumen <i>Confirmation</i>	51
Tabel 3.4 Pengembangan Instrumen <i>Satisfaction</i>	52
Tabel 3. 5 Skala Likert	54
Tabel 3.6 <i>Role of Thumb</i>	57
Tabel 4.1 Profil Responden.....	59
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Variabel <i>Continuance Intention to Use</i>	62
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Variabel <i>Perceived Usefulness</i>	64
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Variabel <i>Confirmation</i>	66
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Variabel <i>Satisfaction</i>	67
Tabel 4.6 Hasil Validitas <i>Outer Loading</i>	70
Tabel 4.8 Hasil Construct <i>Reliability</i>	74
Tabel 4.9 Hasil Perhitungan <i>R-Square</i>	76
Tabel 4.10 Hasil Perhitungan Q^2 (<i>latent variable</i>).....	77
Tabel 4.11 Hasil Perhitungan <i>Variance Inflation Factor</i> (VIF)	78
Tabel 4.12 Hasil Uji Hipotesis Pengaruh Langsung (<i>Direct Effect</i>)	81
Tabel 4.13 Hasil Uji Hipotesis Pengaruh Tidak Langsung (<i>Indirect Effect</i>).....	83

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Format Kuesioner Penelitian	123
Lampiran 2 Tabulasi Hasil Kuesioner	126
Lampiran 3 Persetujuan Dosen Pembimbing	130
Lampiran 4 Lembar Konsultasi Penulisan Skripsi	131
Lampiran 5 Lembar Saran dan Perbaikan	132
Lampiran 6 <i>Prototype</i>	133
Lampiran 7 Daftar Riwayat Hidup	134
Lampiran 8 Lembar Persetujuan Setelah Sidang Skripsi	135
Lampiran 9 Hasil Turnitin	136
Lampiran 10 Surat Persetujuan Sidang Skripsi	137
Lampiran 11 Persetujuan Pembimbing Sidang Skripsi	138

