

**ANALISIS PENGARUH *PERCEIVED SECURITY* DAN
PERCEIVED ENJOYMENT TERHADAP *CONTINUANCE*
INTENTION PENGGUNA SHOPEEPAY GENERASI Z DI
JAKARTA DENGAN *USER SATISFACTION* SEBAGAI
VARIABEL MEDIASI**



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

Oleh:

Isia Kim Sung Wita

1707622015

**PROGRAM STUDI S1 PENDIDIKAN BISNIS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2026**

***ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF PERCEIVED SECURITY
AND PERCEIVED ENJOYMENT ON THE CONTINUANCE
INTENTION OF SHOPEEPAY GENERATION Z USERS IN
JAKARTA WITH USER SATISFACTION AS A MEDIATING
VARIABLE***



*This thesis was compiled to fulfill one of the requirements to obtain a Bachelor of
Education Degree at the Faculty of Economics and Business, Universitas Negeri
Jakarta*

By:

Isia Kim Sung Wita

1707622015

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

2026

LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI,
SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220
Telepon (021) 4721227
Laman unj.ac.id

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING TUGAS AKHIR BENTUK: SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Isia Kim Sung Wita
NIM : 1707622015
Judul Penelitian : Analisis Pengaruh *Perceived Security* dan *Perceived Enjoyment*
terhadap *Continuance Intention* Pengguna ShopeePay Generasi Z di
Jakarta dengan *User Satisfaction* sebagai Variabel Mediasi

ini telah disetujui dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diajukan dalam ujian tugas akhir.

Jakarta, 6 Agustus 2026

Dosen Pembimbing I

Nadya Fadillah F, S.Pd., M.Pd.
NIP. 199302202019032022

Dosen Pembimbing II

Sefrimel Angriani ZN, S.E., M.Sc.
NIP. 199509112024062002

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR BENTUK : SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Isia Kim Sung Wita
NIM : 1707622015
Program Studi/Fakultas : Pendidikan Bisnis/ Ekonomi dan Bisnis
Judul Penelitian : Analisis Pengaruh *Perceived Security* dan *Perceived Enjoyment* terhadap *Continuance Intention* Pengguna ShopeePay Generasi Z di Jakarta dengan *User Satisfaction* sebagai Variabel Mediasi

Ini telah dipertahankan dihadapan dewan penguji dan dinyatakan *Lulus/ Tidak Lulus**
Ujian Tugas Akhir oleh Tim Penguji pada Tanggal 15 Juli 2026

Tim Penguji,

Ketua	Dita Puruwita, S.Pd., M.Si., Ph.D	
	NIP. 198209082010122004	
Sekretaris	Dr. Annisa Lutfia, S.Pd., M.Pd.	
	NIP. 198802142022032001	
Penguji Ahli	Daru Putri Kusumaningtyas, S.E., M.Han	
	NIP. 199504122023212041	
Pembimbing 1	Nadya Fadillah F, S.Pd., M.Pd.	
	NIP. 199302202019032022	
Pembimbing 2	Sefrimel Angriani ZN, S.E., M.Sc.	
	NIP. 199509112024062002	

Mengetahui,
Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis


Prof. Dr. Mohamad Rizan, SE, MM
NIDN. 0027067204

Koordinator Program Studi
S1 Pendidikan Bisnis


Dita Puruwita, S.Pd., M.Si., Ph.D
NIDN. 0008098205

LEMBAR KEASLIAN KARYA

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Nama Mahasiswa : Isia Kim Sung Wita
NIM : 1707622015
Program Studi : Pendidikan Bisnis
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Judul TA : Analisis Pengaruh *Perceived Security* dan *Perceived Enjoyment* terhadap *Continuance Intention* Pengguna ShopeePay Generasi Z di Jakarta dengan *User Satisfaction* sebagai Variabel Mediasi

Menyatakan bahwa Tugas Akhir ini beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya sendiri. Saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika ilmu yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko/sanksi apabila di kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran etika keilmuan atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya tulis ilmiah ini.

Jakarta, 10 Agustus
Yang menyatakan,



(Isia Kim Sung Wita)
NIM. 1707622015

LEMBAR 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 : Isia Kim Sung Wita
NIM : 1707622015
Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis/S1 Pendidikan Bisnis
Alamat email : isiaksw@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 Pengaruh *Perceived Security* dan *Perceived Enjoyment* terhadap *Continuance Intention* Pengguna ShopeePay Generasi Z di Jakarta dengan *User Satisfaction* sebagai Variabel Mediasi

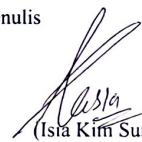
Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis 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, 10 Agustus 2026

Penulis


(Isia Kim Sung Wita)

ABSTRAK

Isia Kim Sungwita, 2026. Analisis Pengaruh *Perceived Security* dan *Perceived Enjoyment* terhadap *Continuance Intention* dengan *User Satisfaction* sebagai Variabel Mediasi pada Pengguna ShopeePay Generasi Z di Jakarta. Skripsi. Program Studi Pendidikan Bisnis, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh *Perceived Security* dan *Perceived Enjoyment* terhadap *Continuance Intention* pada pengguna ShopeePay Generasi Z di Jakarta, dengan *User Satisfaction* sebagai variabel mediasi. Penelitian kuantitatif ini melibatkan 160 responden berusia 14–29 tahun berdomisili di Jakarta yang pernah bertransaksi menggunakan ShopeePay, dipilih melalui purposive sampling, dan dianalisis menggunakan PLS-SEM dengan SmartPLS 4.0. Hasil menunjukkan *Perceived Security* dan *Perceived Enjoyment* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *User Satisfaction* dengan kontribusi yang relatif sebanding, dan *User Satisfaction* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Continuance Intention* dengan kontribusi langsung terbesar dalam model. *User Satisfaction* juga terbukti berperan sebagai mediasi parsial pada hubungan *Perceived Security* maupun *Perceived Enjoyment* terhadap *Continuance Intention*, sejalan dengan Information System Continuance Theory (Bhattacharjee, 2001). Penelitian ini memberikan kontribusi teoretis bagi kajian keberlanjutan penggunaan sistem informasi pada layanan dompet digital, serta implikasi praktis bagi ShopeePay dalam memperkuat fitur keamanan dan pengalaman pengguna guna mempertahankan loyalitas Generasi Z.

Kata Kunci: *Perceived Security, Perceived Enjoyment, User Satisfaction, Continuance Intention, ShopeePay, Generasi Z*

ABSTRACT

Isia Kim Sungwita, 2026. *The Influence of Perceived Security and Perceived Enjoyment on Continuance Intention with User Satisfaction as a Mediating Variable among ShopeePay Users of Generation Z in Jakarta*. Thesis. Business Education Study Program, Faculty of Economics, Universitas Negeri Jakarta.

This study analyzes the influence of Perceived Security and Perceived Enjoyment on Continuance Intention among ShopeePay users of Generation Z in Jakarta, with User Satisfaction as a mediating variable. This quantitative study involved 160 respondents aged 14–29, domiciled in Jakarta, who had transacted using ShopeePay, selected through purposive sampling and analyzed using PLS-SEM with SmartPLS 4.0. Results show that Perceived Security and Perceived Enjoyment both have a positive and significant effect on User Satisfaction with comparable contributions, and User Satisfaction has a positive and significant effect on Continuance Intention, showing the largest direct contribution in the model. User Satisfaction is also proven to act as a partial mediator between both Perceived Security and Perceived Enjoyment toward Continuance Intention, consistent with the Information System Continuance Theory (Bhattacharjee, 2001). This study contributes theoretically to research on information system continuance in digital wallet services, and offers practical implications for ShopeePay in strengthening security features and user experience to retain the loyalty of Generation Z users.

Keywords: *Perceived Security, Perceived Enjoyment, User Satisfaction, Continuance Intention, ShopeePay, Generation Z*

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil'alamin, segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, nikmat, dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Analisis Pengaruh *Perceived Security* dan *Perceived Enjoyment* terhadap *Continuance Intention* Pengguna ShopeePay Generasi Z di Jakarta dengan *User Satisfaction* sebagai Variabel Mediasi”.

Penyusunan skripsi ini merupakan perjalanan yang penuh dengan tantangan, pengorbanan, dan pembelajaran. Prosesnya tidak selalu mudah, namun setiap hambatan yang dihadapi telah menjadi bagian penting dari pengalaman akademik yang membentuk kedewasaan serta ketekunan penulis. Berkat doa, dukungan, dan bantuan dari banyak pihak, skripsi ini akhirnya dapat diselesaikan dengan baik. Sebagai bentuk penghargaan dan rasa terima kasih yang tulus, penulis ingin menyampaikan apresiasi yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Mohamad Rizan, M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta, yang telah memberikan fasilitas dan dukungan selama masa studi.
2. Dita Puruwita, S.Pd., M.Si., Ph.D., selaku Koordinator Program Studi S1 Pendidikan Bisnis, atas arahan dan motivasinya selama proses perkuliahan.
3. Nadya Fadilah, M.Pd., selaku Dosen Pembimbing I, yang telah dengan sabar membimbing dan memberikan banyak masukan berharga dalam penulisan skripsi ini.
4. Sefrimel Angriani ZN, S.E., M.Sc., selaku Dosen Pembimbing II, atas dedikasi dan arahannya yang sangat membantu kelancaran penyusunan skripsi ini.
5. Orang tua tercinta yang senantiasa mendoakan, menyemangati, dan memberikan dukungan tanpa henti sejak awal hingga akhir perjalanan studi ini.

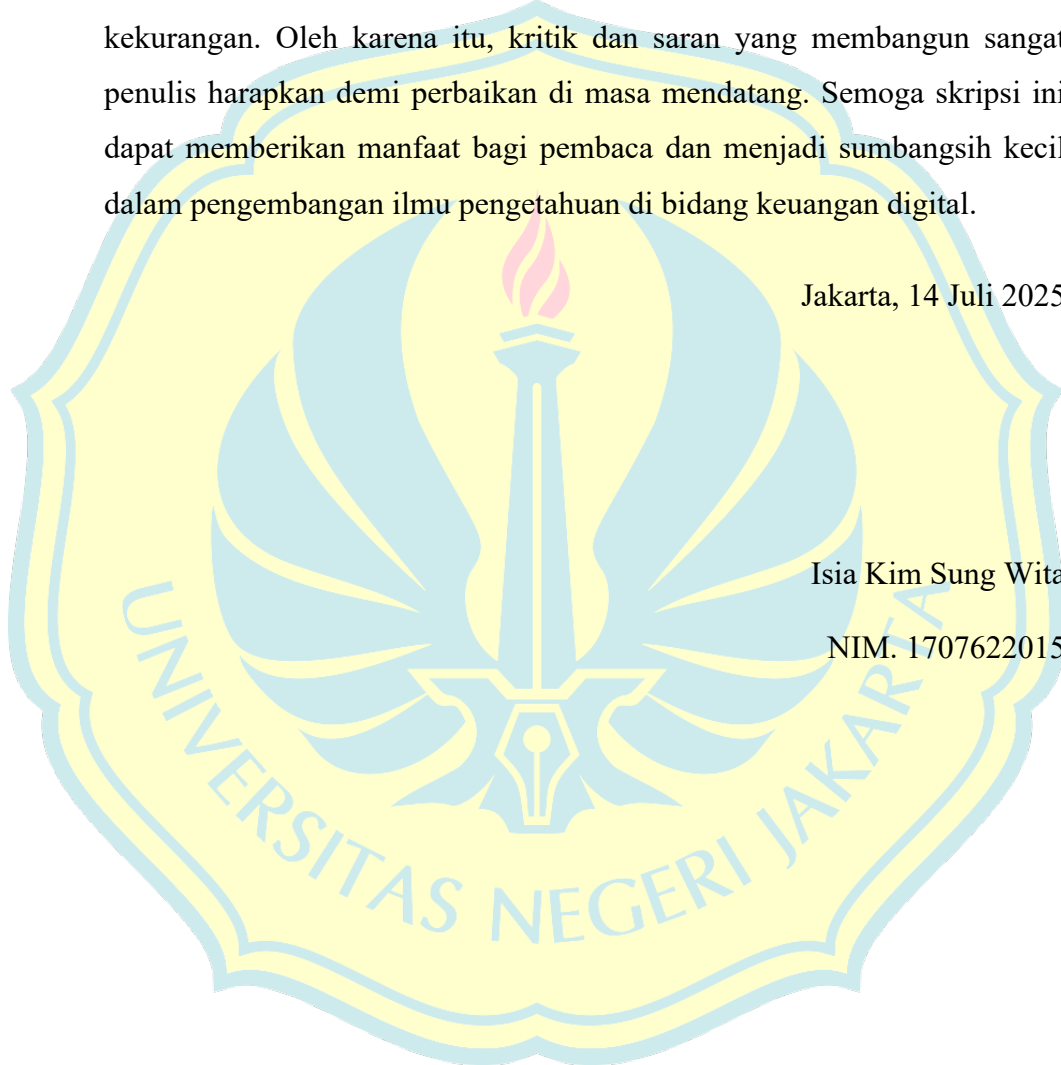
6. Seluruh dosen di Program Studi S1 Pendidikan Bisnis serta teman-teman Pendidikan Bisnis angkatan 2022 yang telah menjadi bagian dari perjalanan akademik ini.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi perbaikan di masa mendatang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan menjadi sumbangsih kecil dalam pengembangan ilmu pengetahuan di bidang keuangan digital.

Jakarta, 14 Juli 2025

Isia Kim Sung Wita

NIM. 1707622015



Intelligentia - Dignitas

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR KEASLIAN KARYA.....	iii
LEMBAR PUBLIKASI	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB 1.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Pertanyaan Penelitian	10
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	11
BAB 2.....	15
KAJIAN PUSTAKA.....	15
2.1 Landasan Teori Utama	15
2.1.1 Information System Continuance Theory (ISCT).....	15
2.2 Teori Pendukung	17

2.2.1	Perceived Security (X1)	17
2.2.2	Perceived Enjoyment (X2)	19
2.2.3	User Satisfaction (Z)	21
2.2.4	Continuance Intention (Y).....	24
2.3	Kerangka Teori dan Pengembangan Hipotesis	27
2.3.1	Penelitian Terdahulu	27
2.3.2	Pengaruh Perceived Security terhadap User Satisfaction	37
2.3.3	Pengaruh Perceived Enjoyment terhadap User Satisfaction	39
2.3.4	Pengaruh User Satisfaction terhadap Continuance Intention.....	40
2.3.4.1	Pengaruh Perceived Security terhadap Continuance Intention melalui User Satisfaction	42
2.3.4.2	Pengaruh Perceived Enjoyment terhadap Continuance Intention melalui User Satisfaction	44
2.3.5	Kerangka Teori.....	46
BAB 3		49
METODE PENELITIAN		49
3.1	Tempat dan Waktu Penelitian	49
3.2	Desain Penelitian.....	50
3.3	Populasi dan Sampel	51
3.3.1	Populasi	51
3.3.2	Sampel.....	52
3.4	Pengembangan Instrumen	53
3.4.1	Perceived Security (X1)	53
3.4.2	Perceived Enjoyment (X2).....	55
3.4.3	User Satisfaction (Z)	56
3.4.4	Continuance Intention (Y).....	57
3.5	Teknik Pengumpulan Data	58
3.6	Teknik Analisis Data.....	58

3.6.1	Analisis Statistik Deskriptif	59
3.6.2	Analisis Outer Model	60
3.6.3	Analisis Inner Model.....	63
3.6.4	Uji Hipotesis.....	65
BAB 4.....		66
HASIL DAN PEMBAHASAN.....		66
4.1	Diskripsi Data.....	66
4.3	Hasil	81
4.4	Pembahasan.....	102
BAB 5.....		114
PENUTUP.....		114
5.1	Kesimpulan	114
5.2	Implikasi Penelitian.....	115
5.2.1	Implikasi Teoritis	115
5.2.2	Implikasi Praktis.....	117
5.3	Keterbatasan Penelitian.....	118
5.4	Rekomendasi Penelitian Selanjutnya	119
DAFTAR PUSTAKA		121
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....		131

Intelligentia - Dignitas

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pertumbuhan Pasar E-Wallet Indonesia.....	2
Gambar 1.2 Keluhan Pengguna terkait Fitur Gamifikasi dan Promosi.....	7
Gambar 1.3 E-Wallet Paling Sering Digunakan Gen Z & Millenial	4
Gambar 2.1 Information System Continuance Theory (ISCT).....	16
Gambar 2.2 Kerangka Teori.....	46



Intelligentia - Dignitas

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Preferensi Penggunaan Aplikasi E-Wallet di Indonesia 2025	3
Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu	27
Tabel 3.1 Jadwal Pelaksanaan Penelitian	49
Tabel 3.2 Instrumen perceived security	53
Tabel 3.3 Instrumen perceived enjoyment	55
Tabel 3.4 Instrumen user satisfaction	56
Tabel 3.5 Instrumen continuance intention	57
Tabel 3.6 Skala Likert	59
Tabel 4.1 Profil Responden	67
Tabel 4.2 Rekapitulasi Variabel Perceived Security	73
Tabel 4.3 Rekapitulasi Variabel Perceived Enjoyment	75
Tabel 4.5 Rekapitulasi Continuance Intention	80
Tabel 4.6 Hasil Validitas Outer Loading	83
Tabel 4.7 Nilai Cross Loading	87
Tabel 4.8 Hasil Construct Reliability	91
Tabel 4.9 Hasil Perhitungan R-Square	94
Tabel 4.10 Hasil Perhitungan Q ² (Latent Variable)	97
Tabel 4.11 Hasil Perhitungan Variance Inflation Factor (VIF)	92
Tabel 4.12 Uji Bootstrapping	99

Intelligentia - Dignitas

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Draft Kuisisioner	131
Lampiran 2: Tabulasi Hasil Kuisisioner	134
Lampiran 3: Uji Outer Loading.....	139
Lampiran 4: Uji Cross Loading.....	140
Lampiran 5: Uji Construct Reliability.....	140
Lampiran 6: Uji Collinearity Statistics (VIF)	141
Lampiran 7: Predictive Relevance	141
Lampiran 8: Uji Koefisiensi Determinasi	141
Lampiran 9: Uji Bootstrapping	142



Intelligentia - Dignitas