

ANALISIS PERAN *PERCEIVED USEFULNESS*, *PERCEIVED ENJOYMENT*, DAN *PRIVACY CONCERN* TERHADAP *USER SATISFACTION* SERTA *CONTINUANCE INTENTION* PADA PENGGUNA APLIKASI DANA DI JAKARTA



Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk mendapatkan Gelar Sarjana Pendidikan pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Jakarta

Oleh:

Indria Widya Dhana
NIM: 1707622045

PROGRAM STUDI PENDIDIKAN BISNIS

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2026

**AN ANALYSIS OF THE EFFECTS OF PERCEIVED
USEFULNESS, PERCEIVED ENJOYMENT, AND PRIVACY
CONCERN ON USER SATISFACTION AND CONTINUANCE
INTENTION AMONG DANA E-WALLET USERS IN
JAKARTA**



This thesis is submitted as partial fulfillment of the requirements for the degree of
Bachelor of Education at the Faculty of Economics and Business, Universitas
Negeri Jakarta.

By:

Indria Widya Dhana

NIM: 1707622045

BUSINESS EDUCATION STUDY PROGRAM

FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2026

ABSTRAK

Indria Widya Dhana, Analisis Peran *Perceived Usefulness*, *Perceived Enjoyment*, dan *Privacy Concern* Terhadap *User Satisfaction* Serta *Continuance Intention* Pada Pengguna Aplikasi DANA di Jakarta. Jakarta. Program Studi Pendidikan Bisnis, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Jakarta, 2026.

Penelitian ini memiliki tujuan untuk menguji faktor-faktor yang memiliki pengaruh pada kepuasan dan keberlanjutan penggunaan aplikasi DANA di Jakarta. Terdiri dari lima variabel yang ditetapkan oleh peneliti, yaitu *perceived usefulness*, *perceived enjoyment*, *privacy concern*, *user satisfaction*, dan *continuance intention*. Penelitian ini menguji *perceived usefulness*, *perceived enjoyment*, dan *privacy concern* terhadap *user satisfaction* serta menguji pengaruh dari menguji *perceived usefulness*, *perceived enjoyment*, dan *privacy concern* terhadap *continuance intention*. Penelitian ini dilakukan di wilayah DKI Jakarta. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei yang dilakukan melalui penyebaran kuesioner secara daring menggunakan media sosial. Populasi yang ditetapkan ada penelitian ini pengguna aplikasi DANA di Jakarta yang berusia 17 tahun ke atas, berdomisili di DKI Jakarta, serta memiliki riwayat transaksi minimal 3 kali dalam 3 bulan terakhir, dan mempunyai niat untuk menggunakan aplikasi DANA secara berkelanjutan. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adaah purposive sampling dengan jumlah 200 responden. Pengolahan serta analisis data dilakukan dengan metode *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan perangkat yang digunakan adalah SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*) dan AMOS (*Analysis of Moment Structures*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini diterima. *Perceived usefulness* dan *perceived enjoyment* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *user satisfaction*, sedangkan *privacy concern* memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap *user satisfaction*. Selain itu, *perceived usefulness* dan *perceived enjoyment* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *continuance intention*, sementara *privacy concern* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *continuance intention*. *User satisfaction* juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap *continuance intention*, sehingga menjadi salah satu faktor yang mendorong keberlanjutan penggunaan aplikasi DANA. Penelitian ini memberikan implikasi praktis agar dapat meningkatkan kualitas layanan, pengalaman penggunaan yang menyenangkan, memperkuat perlindungan data untuk meningkatkan kepuasan pengguna dan penggunaan secara berkelanjutan. Sementara itu, penelitian ini juga memberikan kontribusi secara teori dengan memperkuat *Expectation Confirmation Model* (ECM) pada perilaku penggunaan *e-wallet* khususnya aplikasi DANA.

Keywords: perceived usefulness, perceived enjoyment, privacy concern, user satisfaction, continuance intention

ABSTRACT

Indria Widya Dhana, *An Analysis of the Effects of Perceived Usefulness, Perceived Enjoyment, and Privacy Concern on User Satisfaction and Continuance Intention among DANA E-Wallet Users in Jakarta.* Jakarta, Business Education Study Program, Faculty of Economics and Business, Universitas Negeri Jakarta, 2026.

This study aims to examine the factors influencing user satisfaction and continuance intention toward the DANA application in Jakarta. The study consists of five variables, namely perceived usefulness, perceived enjoyment, privacy concern, user satisfaction, and continuance intention. This research examines the effects of perceived usefulness, perceived enjoyment, and privacy concern on user satisfaction, as well as their effects on continuance intention. This study was conducted in Jakarta using a quantitative approach with a survey method through online questionnaires distributed via social media. The population in this study consists of DANA users in Jakarta who are at least 17 years old, domiciled in Jakarta, have used the DANA application, have conducted at least three transactions within the last three months, and intend to continue using the application. The sampling technique used was purposive sampling with a total of 200 respondents. Data processing and analysis were conducted using Structural Equation Modelling (SEM) with SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) and AMOS (Analysis of Moment Structures). The results indicate that all proposed hypotheses are accepted. Perceived usefulness and perceived enjoyment have a positive and significant effect on user satisfaction, while privacy concern has a negative and significant effect on user satisfaction. Furthermore, perceived usefulness and perceived enjoyment have a positive and significant effect on continuance intention, whereas privacy concern has a negative and significant effect on continuance intention. User satisfaction also has a positive and significant effect on continuance intention, indicating its role in encouraging continued use of the DANA application. This study provides practical implications for improving service quality, enhancing enjoyable user experiences, and strengthening data protection to increase user satisfaction and continued usage. Theoretically, this study contributes to strengthening the Expectation Confirmation Model (ECM) in explaining e-wallet usage behavior, particularly in the context of the DANA application.

Keywords: perceived usefulness, perceived enjoyment, privacy concern, user satisfaction, continuance intention

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN
TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI
JAKARTA

FAKULTAS EKONOMI
Kampus Universitas Negeri Jakarta, Gedung M, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220
Telepon (021) 4721227, Fax: (021) 4706285, Surat Elektronik: fe@unj.ac.id
Laman: fe.unj.ac.id

SURAT PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI

Kami, yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Prof. Usep Suhud, Ph.D.
NIP : 197002122008121001
Bertindak sebagai : Dosen Pembimbing I

Nama : Ivan Putranto S.Pd., M.Pd.
NIP : 199012212024061001
Bertindak sebagai : Dosen Pembimbing II

Memberikan persetujuan kepada mahasiswa di bawah ini:

Nama : Indria Widya Dhana
No. Registrasi : 1707622045
Program Studi : Pendidikan Bisnis
Judul Skripsi : Analisis Peran *Perceived Usefulness*, *Perceived Enjoyment*, dan *Privacy Concern* Terhadap *User Satisfaction* serta *Continuance Intention* Pada Pengguna Aplikasi DANA di Jakarta

untuk mengikuti Sidang Skripsi

Jakarta, 01 juli 2026

Dosen Pembimbing I

Prof. Usep Suhud, Ph.D.
NIP. 197002122008121001

Dosen Pembimbing II

Ivan Putranto S.Pd., M.Pd.
NIP. 199012212024061001

Mengetahui,
Koord. Program Studi Pendidikan Bisnis

Dita Puruwita, M.Si., Ph.D
NIP. 198209082010122004

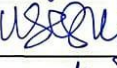
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR BENTUK : SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Indria Widya Dhana
 NIM : 1707622045
 Program Studi/Fakultas : S1 Pendidikan Bisnis/Fakultas Ekonomi dan Bisnis
 Judul Penelitian : Analisis Peran *Perceived Usefulness*, *Perceived Enjoyment*, dan *Privacy Concern* Terhadap User *Satisfaction* serta *Continuance Intention* Pada Pengguna Aplikasi DANA di Jakarta

Ini telah dipertahankan dihadapan dewan penguji dan dinyatakan *Lulus/Tidak Lulus** Ujian Tugas Akhir oleh Tim Penguji pada Tanggal 16 Juli 2026

Tim Penguji,

Ketua	Dita Puruwita, M.Si., Ph.D	
	NIP. 198209082010122004	
Sekretaris	Nadya Fadillah Fidhyallah, S.Pd., M.Pd.	
	NIP. 199302202019032022	
Penguji Ahli	Kusworo, S.Pd., M.Pd.	
	NIP. 198912282024061001	
Pembimbing 1	Prof. Usep Suhud, Ph.D.	
	NIP. 197002122008121001	
Pembimbing 2	Ivan Putranto S.Pd., M.Pd.	
	NIP. 199012212024061001	

Mengetahui,
 Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Koordinator Program Studi Pendidikan Bisnis,


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


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

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Nama Mahasiswa : Indria Widya Dhana
NIM : 1707622045
Program Studi : S1 Pendidikan Bisnis
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Judul TA : Analisis Peran *Perceived Usefulness*, *Perceived Enjoyment*,
dan *Privacy Concern* Terhadap *User Satisfaction* serta
Continuance Intention Pada Pengguna Aplikasi DANA di Jakarta

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 2026

Yang menyatakan,


METERAI
TEMPEL
3503AOX056848577

Indria Widya Dhana
NIM.1707622045

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN 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 : Indria Widya Dhana
NIM : 1707622045
Fakultas/Prodi : Fakultas Ekonomi dan Bisnis / S1 Pendidikan Bisnis
Alamat email : indriawidyadhana@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 :

Analisis Peran Perceived Usefulness, Perceived Enjoyment, dan Privacy Concern Terhadap User Satisfaction serta Continuance Intention Pada Pengguna Aplikasi DANA di Jakarta

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, 10 Agustus 2026

Penulis



Indria Widya Dhana

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil'alamin, segala puji dan syukur peneliti panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, nikmat, dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh *Perceived Usefulness*, *Perceived Enjoyment*, dan *Privacy Concern* terhadap *User Satisfaction* Serta *Continuance Intention* Pada Pengguna Aplikasi DANA di Jakarta” dengan baik. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan pada Program Studi S1 Pendidikan Bisnis, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Jakarta.

Bagi peneliti, penyelesaian skripsi ini bukan hanya menjadi bagian dari perjalanan akademik, tetapi juga menjadi proses panjang yang memberikan banyak pembelajaran mengenai kesabaran, tanggung jawab, ketekunan, dan kemampuan untuk terus melangkah di tengah berbagai tantangan. Selama proses penyusunannya, terdapat berbagai hal yang menguji kemampuan dan keteguhan peneliti. Namun, setiap kesulitan yang dilewati memberikan pengalaman yang membuat peneliti belajar untuk menjadi pribadi yang lebih matang, lebih percaya terhadap kemampuan diri sendiri, serta memahami bahwa setiap proses memiliki waktunya masing-masing. Sampai pada akhirnya, skripsi ini dapat terselesaikan dan menjadi salah satu pencapaian yang akan selalu peneliti syukuri.

Penyelesaian skripsi ini tentunya tidak terlepas dari doa, dukungan, bimbingan, dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan penuh rasa hormat dan terima kasih, peneliti ingin menyampaikan apresiasi kepada:

1. Prof. Dr. Mohamad Rizan, M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Jakarta, atas dukungan dan fasilitas yang diberikan selama peneliti menempuh pendidikan.
2. Dita Puruwita, S.Pd., M.Si., Ph.D., selaku Koordinator Program Studi S1 Pendidikan Bisnis Universitas Negeri Jakarta, yang telah memberikan arahan, motivasi, serta dukungan selama peneliti menjalani proses perkuliahan hingga penyelesaian skripsi.
3. Prof. Usep Suhud, Ph.D., selaku Dosen Pembimbing I, yang dengan kesabaran, waktu, ilmu, dan arahan yang diberikan telah membantu peneliti melalui berbagai tahapan dalam penyusunan penelitian ini.
4. Ivan Putranto, S.Pd., M.Pd., selaku Dosen Pembimbing II, yang telah memberikan masukan, arahan, dan perhatian selama proses penelitian sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lebih terarah.
5. Segenap dosen Program Studi S1 Pendidikan Bisnis Universitas Negeri Jakarta, yang telah dengan penuh dedikasi membagikan ilmu, pengalaman, serta wawasan selama peneliti menempuh pendidikan.
6. Kedua orang tua tercinta, yaitu bapak Yoseph Rainaldo Sutopo dan ibu Deasy Roida atas doa, kasih sayang, kepercayaan, serta dukungan moral dan finansial yang senantiasa diberikan kepada peneliti. Terima kasih telah menjadi sumber kekuatan dan tempat untuk kembali di setiap proses yang peneliti lalui. Segala pengorbanan dan ketulusan yang diberikan menjadi alasan terbesar bagi peneliti untuk terus berusaha hingga dapat menyelesaikan pendidikan ini.

7. Anathalia, Clara, Diva, Indah, Isia, Lidya, dan Nadhifa, yang telah menjadi bagian penting dalam perjalanan peneliti selama masa perkuliahan. Terima kasih telah hadir dalam berbagai cerita, baik suka maupun duka, serta menjadi tempat untuk saling berbagi, mendukung, dan menguatkan hingga akhirnya kita dapat menyelesaikan perjalanan akademik ini bersama. Semoga setiap cerita dan kenangan yang kita ciptakan selama masa perkuliahan selalu menjadi bagian indah yang dapat kita kenang di kemudian hari. Here's to everything we've accomplished together and to all the beautiful chapters that await us ahead.
8. Teman-teman Business development AIESEC in UNJ 2024–2025, teman-teman Fundraising Girl Up UNJ 2024–2025, serta seluruh jajaran Executive Board AIESEC in UNJ 2024–2025, terima kasih telah menjadi bagian dari salah satu perjalanan paling berkesan dalam hidup peneliti. kebersamaan selama berorganisasi menjadi bagian berharga yang mengajarkan peneliti arti bertumbuh, berproses, dan saling menguatkan. May the memories we created together always remind us of how far we've come and how much we've grown.
9. Seluruh teman, kerabat, dan saudara yang senantiasa hadir, mendengarkan, dan menemani setiap cerita serta proses peneliti hingga sampai di titik ini.
10. Diri sendiri. Terima kasih telah selalu berusaha memberikan yang terbaik dalam setiap hal yang dijalani, bahkan ketika hasilnya tidak selalu berjalan sesuai dengan ekspektasi. Terima kasih telah tetap teguh pada prinsip, berani melangkah keluar dari zona nyaman, dan terus memperjuangkan

hal-hal yang diyakini. May I always have the courage to pursue what I believe in, the strength to embrace every process, and the wisdom to appreciate how far I've come.

Sebagai penutup, peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki kekurangan dan masih terbuka untuk disempurnakan. Dengan demikian, peneliti sangat menghargai setiap kritik dan saran yang dapat menjadi masukan untuk pengembangan penelitian di kemudian hari. Peneliti berharap hasil penelitian ini tidak hanya dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan menjadi bahan pertimbangan bagi penelitian selanjutnya, tetapi juga dapat menambah wawasan mengenai perilaku pengguna dalam menggunakan dan mempertahankan penggunaan layanan finansial digital, khususnya aplikasi dompet digital.

Jakarta, 10 Juli 2026

Indria Widya Dhana

NIM.1707622045

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI	iv
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	v
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	vi
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Pertanyaan Penelitian	25
1.3 Tujuan Penelitian	26
1.4 Manfaat Penelitian	26
1.4.1 Manfaat Teoritis	27
1.4.2 Manfaat Praktis	27
BAB II KAJIAN PUSTAKA	29
2.1 Teori Pendukung	29
2.1.1 Teori Expectation Confirmation Model (ECM)	29
2.1.2 Perceived Usefulness	33
2.1.3 <i>Perceived Enjoyment</i>	37
2.1.4 <i>Privacy Concern</i>	40
2.1.5 <i>User Satisfaction</i>	43
2.1.6 <i>Continuance Intention</i>	46
2.2 Hasil Penelitian Terdahulu	49
2.3 Kerangka Teori dan Pengembangan Hipotesis	56

2.3.1	Kerangka Teori.....	56
2.3.2	Pengembangan Hipotesis	59
BAB III METODE PENELITIAN.....		69
3.1	Waktu dan Tempat Penelitian.....	69
3.2	Desain Penelitian	70
3.3	Populasi dan Sampel	71
3.3.1	Populasi	71
3.3.2	Sampel.....	72
3.4	Pengembangan Instrumen	73
3.4.1	<i>Perceived Usefulness</i>	73
3.4.2	<i>Perceived Enjoyment</i>	75
3.4.3	<i>Privacy Concern</i>	77
3.4.5	<i>User Satisfaction</i>	79
3.4.6	<i>Continuance Intention</i>	81
3.4.7	Skala Pengukuran.....	82
3.5	Teknik Pengumpulan Data	83
3.6	Teknik Analisis Data.....	84
3.6.1	Analisis Deskriptif.....	85
3.6.2	Uji Validitas	85
3.6.3	Uji Reliabilitas.....	86
3.6.4	Uji Kelayakan Model	86
3.6.5	Pengujian Hipotesis.....	89
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		91
4.1	Deskripsi Data.....	91
4.1.1	Karakteristik Responden	92
4.2	Analisis Deskriptif.....	95
4.2.1	Variabel <i>Perceived usefulness</i>	95
4.2.2	Variabel <i>Perceived enjoyment</i>	97
4.2.3	Variabel <i>Privacy concern</i>	98
4.2.4	Variabel <i>User satisfaction</i>	100
4.2.5	Variabel <i>Continuance Intention</i>	101

4.3 Hasil Penelitian	103
4.3.1 Uji Validitas	103
4.3.2 Uji Reliabilitas.....	108
4.3.3 <i>Confirmatory Factor Analysis</i> (CFA)	109
4.4. Uji Hipotesis.....	113
4.5 Pembahasan.....	114
4.5.1 Pengaruh <i>perceived usefulness</i> terhadap <i>user satisfaction</i>	115
4.5.2 Pengaruh <i>perceived usefulness</i> terhadap <i>continuance intention</i>	116
4.5.3 Pengaruh <i>perceived enjoyment</i> terhadap <i>user satisfaction</i>	117
4.5.4 Pengaruh <i>perceived enjoyment</i> terhadap <i>continuance intention</i>	118
4.5.5 Pengaruh <i>privacy concern</i> terhadap <i>user satisfaction</i>	119
4.5.6 Pengaruh <i>privacy concern</i> terhadap <i>continuance intention</i>	120
4.5.7 Pengaruh <i>user satisfaction</i> terhadap <i>continuance intention</i>	121
BAB V PENUTUP.....	123
5.1 Kesimpulan.....	123
5.2 Implikasi	124
5.2.1 Implikasi Teoritis	124
5.2.2 Implikasi Praktis.....	125
5.3 Keterbatasan Penelitian	128
5.4 Rekomendasi Bagi Penelitian Selanjutnya.....	129
DAFTAR PUSTAKA	130
LAMPIRAN.....	141
RIWAYAT HIDUP.....	177

Intelligentia - Dignitas

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Perkembangan Tingkat Penetrasi di Indonesia (2018-2025)	2
Gambar 1. 2 Nilai Transaksi Uang Elektronik di Indonesia	4
Gambar 1. 3 Layanan Fintech yang Paling Banyak digunakan Masyarakat Indonesia Pada Semester II Tahun 2025	5
Gambar 1. 4 Presentase Penggunaan Aplikasi E-wallet Pada 3 Bulan Terakhir Tahun 2025	10
Gambar 1. 5 Provinsi dengan Tingkat Penetrasi Internet Paling Tinggi di Indonesia Pada Tahun 2025	11
Gambar 1. 6 Laporan Kendala Pengguna Aplikasi DANA Terkait dengan Continuance Intention	12
Gambar 1. 7 Nilai Kepuasan Pengguna Terhadap E-wallet di Jabodetabek Pada Tahun 2025	14
Gambar 1. 8 Ulasan Pengguna Aplikasi DANA Terkait Dengan Masalah User Satisfaction	16
Gambar 1. 9 Alasan Menggunakan E-wallet Masyarakat Indonesia Pada Tahun 2025	16
Gambar 1. 10 Ulasan Pengguna Aplikasi DANA Terkait Dengan Masalah Perceived Usefulness	17
Gambar 1. 11 Ulasan Pengguna Aplikasi DANA Terkait Dengan Masalah Perceived Enjoyment	20
Gambar 1. 12 Ulasan Pengguna Aplikasi DANA Terkait Dengan Masalah Privacy Concern	21
Gambar 2. 1 Kerangka teori expectation confirmation model	30
Gambar 2. 2 Kerangka teori penelitian	68
Gambar 4. 1 Pengujian CFA dengan Menggunakan Full Model Structural dari Kerangka Teori	110
Gambar 4. 2 Model Uji Hipotesis	113

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Daftar Penelitian Terdahulu	49
Tabel 3. 3 Kisi-kisi instrumen variabel Perceived enjoyment	76
Tabel 3. 4 Kisi-kisi instrumen privacy concern	78
Tabel 3. 5 Kisi-kisi variabel User Satisfaction.....	80
Tabel 3. 6 Kisi-kisi variabel Continuance Intention	81
Tabel 3. 7 Formasi Nilai, Notasi, dan Predikat Masing-Masing Pilihan Jawaban Untuk Pernyataan Positif dan Negatif.....	83
Tabel 3. 8 Normed Fit Index (NFI).....	89
Tabel 4. 1 Total Responden yang Berpartisipasi.....	91
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden	92
Tabel 4. 3 Analisis Deskriptif Variabel Perceived usefulness	95
Tabel 4. 4 Analisis Deskriptif Variabel Perceived enjoyment.....	97
Tabel 4. 5 Analisis Deskriptif Variabel Privacy concern.....	98
Tabel 4. 6 Analisis Deskriptif Variabel User satisfaction.....	100
Tabel 4. 7 Analisis Deskriptif Variabel Continuance Intention.....	102
Tabel 4. 8 Hasil KMO dan Bartlett's Test Uji Coba Instrumen	103
Tabel 4. 9 Hasil Factor Loading Uji Coba Instrumen.....	104
Tabel 4. 10 Hasil KMO dan Bartlett's Test pada Data Utama.....	105
Tabel 4. 11 Hasil Factor Loading pada Data Utama.....	106
Tabel 4. 12 Hasil Construct Reliability dan Average Variance Extracted.....	107
Tabel 4. 13 Hasil Reliabilitas Uji Coba Instrumen	108
Tabel 4. 14 Hasil Reliabilitas pada Data Utama	108
Tabel 4. 15 Hasil Goodness of Fit Model CFA	111
Tabel 4. 16 Koefisien Determinasi Variabel Endogen.....	112
Tabel 4. 17 Hasil Uji Hipotesis	114

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner Penelitian.....	141
Lampiran 2 : Data Responden Hasil Penelitian	146
Lampiran 3 : Hasil Uji Validitas Exploratory Factor Analysis dan Hasil Uji AVE	147
Lampiran 4: Hasil Uji Reliabilitas	148
Lampiran 5: Hasil Uji Confirmatory Factor Analysis (CFA)	149
Lampiran 6: Hasil Uji Hipotesis	149
Lampiran 7: Tabulasi Data Sampel Utama	151
Lampiran 8: Hasil turnitin.....	176

