

**PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN PENGGUNA
TERHADAP NIAT PENGGUNAAN BERKELANJUTAN
DOMPET DIGITAL OVO PADA PENGGUNA DI JAKARTA**

INDRIANI SETYAWATI

8135160999



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

PROGRAM STUDI PENDIDIKAN BISNIS

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2020

***THE INFLUENCE OF TRUST AND SATISFACTION TOWARD
CONTINUANCE USAGE INTENTION TO USE OVO DIGITAL
WALLET FOR THE USER'S IN JAKARTA***

INDRIANI SETYAWATI

8135160999



*Thesis is organized as one of the requirements for obtaining Bachelor of
Education at Faculty of Economics State University of Jakarta*

BUSINESS STUDIES EDUCATION PROGRAM

FACULTY OF ECONOMICS

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2020

ABSTRAK

INDRIANI SETYAWATI, Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Pengguna terhadap Niat Penggunaan Berkelanjutan Dompot Digital OVO pada Pengguna di Jakarta.

Tujuan penelitian ini ialah untuk mengetahui pengaruh kepercayaan dan kepuasan pengguna terhadap niat untuk melanjutkan penggunaan kembali dompet digital OVO pada pengguna yang berdomisili di DKI Jakarta. Penelitian ini dilakukan di DKI Jakarta, selama enam bulan terhitung sejak bulan Januari 2020 hingga Juli 2020. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif sedangkan metode yang digunakan ialah metode deskriptif dan survei. Populasi yang digunakan ialah seluruh pengguna dompet digital OVO sedangkan teknik pengambilan sampel yang digunakan ialah teknik *purposive sampling* dan sebanyak 210 responden pengguna OVO yang berdomisili di DKI Jakarta dijadikan sebagai sampel. Uji persyaratan analisis menggunakan uji normalitas *Kolmogorov-Smirnov* dengan tingkat signifikansi (α) = 0,05 dan hasilnya menunjukkan bahwa variabel niat penggunaan berkelanjutan (Y), kepercayaan pengguna (X_1), maupun kepuasan pengguna (X_2) memiliki tingkat signifikansi sebesar $0,200 > 0,05$. Maka, dapat disimpulkan bahwa ketiga variabel tersebut berdistribusi normal dan dapat digunakan dalam tahap analisis selanjutnya. Uji linieritas regresi menunjukkan nilai signifikansi pada *Linierity* variabel X_1 terhadap Y maupun X_2 terhadap Y yaitu sebesar $0,000 < 0,05$ (bersifat linier), maka dapat disimpulkan bahwa baik variabel X_1 maupun X_2 memiliki hubungan yang bersifat linier terhadap variabel Y. Persamaan regresi yang dihasilkan ialah $\hat{Y} = 2,701 + 0,257 X_1 + 0,411 X_2$. Pengujian hipotesis dilakukan secara parsial menggunakan uji t, hasilnya menunjukkan bahwa kepercayaan pengguna (X_1) memiliki nilai t_{hitung} sebesar $7,334 > t_{tabel}$ yaitu sebesar 1,971 dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ sedangkan kepuasan pengguna (X_2) memiliki nilai t_{hitung} sebesar $7,087 > t_{tabel}$ yaitu sebesar 1,971 dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, maka kedua variabel bebas tersebut memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap niat penggunaan berkelanjutan. Nilai koefisien korelasi antara variabel kepercayaan pengguna (X_1) dengan niat penggunaan berkelanjutan (Y) sebesar 0,481 sedangkan variabel kepuasan pengguna (X_2) dengan niat penggunaan berkelanjutan (Y) sebesar 0,470 dan tingkat signifikansi kedua variabel bebas sebesar $0,000 < 0,05$, artinya baik variabel X_1 maupun X_2 memiliki korelasi yang signifikan terhadap variabel Y. Variabel kepercayaan pengguna (X_1) mampu menerangkan variabel niat penggunaan berkelanjutan (Y) sebesar 23,2% dan variabel kepuasan pengguna (X_2) mampu menerangkan variabel niat penggunaan berkelanjutan (Y) sebesar 22,1 % sedangkan sisanya dijelaskan oleh variabel lain di luar penelitian ini.

Kata kunci: Niat Penggunaan Berkelanjutan, Kepercayaan, Kepuasan

ABSTRACT

INDRIANI SETYAWATI, *The Influence of Trust and Satisfaction toward Continuance Usage Intention to Use OVO Digital Wallet for the User's in Jakarta.*

This research aims to examine the influence of trust and satisfaction toward continuance usage intention to use the OVO digital wallet for the user's reside in DKI Jakarta. This research was conducted in DKI Jakarta, for six months from January 2020 to July 2020. This research uses a quantitative approach while the methods used are descriptive methods and surveys. The population used are all users of the OVO digital wallet while the sampling techniques used are purposive and as many as 210 respondents of OVO users reside in DKI Jakarta are used as samples. Test requirements analysis using the normality test Kolmogorov-Smirnov with a significance level (α) = 0,05 and the result indicates that the continuance usage intention (Y), trust (X_1), and satisfaction (X_2) variables have significant levels of $0,200 > 0,05$. Thus, it can be concluded that these three variables are distribution normal and can be used in subsequent stages of analysis. The regression linearity test shows the significant value in the linearities of the X_1 variable against Y or X_2 against Y which is $0,000 < 0,05$ (linear), it can be concluded that both the X_1 and X_2 variables have a linear relationship to the Y variable. The resulting regression equation is $\hat{Y} = 2,701 + 0,257 X_1 + 0,411 X_2$. Hypothesis testing was performed partially using t-test, the results showed that the trust (X_1) has a value of $t_{count} 7,334 > t_{table}$ this namely 1,971 and the significance value of $0,000 < 0,05$ while the satisfaction (X_2) has a value of $t_{count} 7,087 > t_{table}$ this namely 1,971 and significance value of $0,000 < 0,05$, then the two variables have a positive and significant influence on the continuance usage intention. The value of the correlation coefficient between trust variables (X_1) with continuance usage intention (Y) of 0.481 whereas satisfaction variables (X_2) with continuance usage intention (Y) of 0,470 and the second significance level of the free variable is $0,000 < 0,05$, it means both X_1 and X_2 variables have a significant correlation to the variable Y. The trust variable (X_1) can explain the continuance usage intention (Y) variable by 23.2% and the satisfaction (X_2) can explain the continuance usage intention (Y) variable by 22.1% while the remainder is described by another variable outside of this study.


Keywords: *Continuance Usage Intention, Trust, Satisfaction*

LEMBAR PENGESAHAN

Lembar Pengesahan Skripsi

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab
Dekan Fakultas Ekonomi


Dr. Ari Saptono, S.E., M.Pd
NIP. 197207152001121001

No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	<u>Ryna Parlina, MBA</u> NIP. 197701112008122003 (Ketua)		06 Agustus 2020
2	<u>Terrylina Arvinta Monoafa, S.E., M.M</u> NIDN. 8854660018 (Sekretaris)		06 Agustus 2020
3	<u>Dr. Corry Yohana, M.M</u> NIP. 195909181985032011 (Penguji Ahli)		06 Agustus 2020
4	<u>Dra. Dientje Griandini, M.Pd</u> NIP. 195507221982102001 (Pembimbing 1)		06 Agustus 2020
5	<u>Rahmi, S.E., M.S.M</u> NIP. 198305012018032001 (Pembimbing 2)		06 Agustus 2020

Nama : Indriani Setyawati
No. Registrasi : 8135160999
Program Studi : Pendidikan Bisnis
Tanggal Lulus : 27 Juli 2020

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

F072020

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini Saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan Karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi 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 di kemudian 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, 27 Juli 2020



Indriani Setvawati
NIM. 8135160999

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
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 : Indriani Setyawati
NIM : 8135160999
Fakultas/Prodi : Ekonomi / Pendidikan Bisnis
Alamat email : indriani.sc@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
Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Pengguna terhadap Miat Penggunaan
Berkelanjutan Dampak Digital OVO pada Pengguna di Jakarta

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

Pengulis

(Indriani Setyawati)

LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

“Teruslah berusaha untuk selalu berpikir positif, karena segala sesuatu yang datang pada diri kita berawal dari pikiran kita sendiri.”

“Aku sesuai prasangka hamba-Ku pada-Ku dan aku bersamanya apabila ia memohon kepada-Ku.” (H.R. Muslim)

“Boleh jadi kamu membenci sesuatu padahal ia amat baik bagimu, dan boleh jadi (pula) kamu menyukai sesuatu padahal ia amat buruk bagimu. Allah mengetahui sedang kamu tidak mengetahui.” (Al-Baqarah: 216).

“Ubahlah pikiranmu dan kau dapat mengubah duniamu.”
(Norman Vincent Peale)

Bismillahirrahmanirrahim

Segala puji bagi Allah SWT, atas berkat limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga Penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya. Skripsi ini Penulis persembahkan untuk kedua orang tua dan kedua kakak tercinta yang selalu senantiasa mendoakan, mendukung, memotivasi, serta meridhai setiap langkah yang Saya tempuh untuk meraih mimpi-mimpi Saya dan mewujudkan harapan mereka. Penulis persembahkan juga skripsi ini untuk Ibu Dientje dan Ibu Rahmi yang telah banyak berjasa dalam mengarahkan dan membimbing Saya hingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur Peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga Peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Pengguna terhadap Niat Penggunaan Berkelanjutan Dompot Digital pada Pengguna di Jakarta” tepat pada waktunya.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk mendapatkan Gelar Sarjana Pendidikan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Dalam penyelesaian skripsi ini, Peneliti mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi dan membantu, antara lain kepada:

1. Dra. Dientje Griandini, M.Pd selaku dosen pembimbing I yang telah sabar dalam memberikan bimbingan, masukan yang membangun dan memotivasi Peneliti dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini;
2. Rahmi, SE, M.S.M selaku dosen pembimbing II yang telah sabar dalam memberikan bimbingan, masukan yang membangun dan memotivasi Peneliti dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini;
3. Nurdin Hidayat, M.M., M.Si selaku dosen pembimbing akademik yang senantiasa membimbing dan mengarahkan Saya selama masa perkuliahan;
4. Ryna Parlyna, MBA selaku Ketua Program Studi S1 Pendidikan Bisnis Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta;

5. Dr. Ari Saptono, S.E., M.Pd, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta;
6. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi, khususnya dosen-dosen Program Studi Pendidikan Bisnis yang telah mendidik dengan professional dan memberikan banyak ilmu yang bermanfaat kepada Saya selama ini;
7. Pemerintah Provinsi DKI Jakarta khususnya Dinas P4OP yang telah memberikan beasiswa KJMU S1 selama Saya menjalankan perkuliahan.
8. Kedua orang tua Saya yang tercinta, yaitu Bapak Saman Setiawan dan Ibu Sudarni yang selalu mendoakan setiap saat, mendukung baik moril maupun materil, memotivasi, menemani dan menyayangi Saya dengan setulus hati;
9. Teman-teman Pendidikan Bisnis 2016 yang telah memberikan dukungan dan semangat maupun teman seperbimbingan yang saling membantu dalam memberikan informasi terkait penelitian ini.

Peneliti menyadari masih terdapat banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini karena keterbatasan dan kemampuan yang dimiliki oleh Peneliti sehingga masih jauh dari kata kesempurnaan. Oleh karena itu, Peneliti sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak.

Jakarta, 27 Juli 2020

Indriani Setyawati

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS	v
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vi
LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	12
C. Tujuan Penelitian	13
D. Kebaruan Penelitian	13
BAB II KAJIAN PUSTAKA	15
A. Latar Belakang Teori	15
1. Teori Niat Penggunaan Berkelanjutan (<i>Continuance Usage Intention</i>) ..	15
2. Teori Kepercayaan Pengguna (<i>Trust</i>)	18
3. Teori Kepuasan Pengguna (<i>Satisfaction</i>)	22

B. Kerangka Teori dan Hipotesis.....	29
1. Kerangka Teori	29
a. Pengaruh Kepercayaan Pengguna terhadap Niat Penggunaan Berkelanjutan.....	29
b. Pengaruh Kepuasan Pengguna terhadap Niat Penggunaan Berkelanjutan.....	31
2. Hipotesis	33
BAB III METODE PENELITIAN	34
A. Waktu dan Tempat Penelitian	34
1. Waktu Penelitian.....	34
2. Tempat Penelitian	34
B. Pendekatan Penelitian	35
C. Populasi dan Sampel	36
1. Populasi.....	36
2. Sampel.....	36
D. Penyusunan Instrumen	37
E. Teknik Pengumpulan Data.....	41
F. Teknik Analisis Data.....	41
1. Analisis Deskriptif.....	42
2. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	42
a. Uji Validitas.....	42
b. Uji Reliabilitas.....	43
3. Uji Persyaratan Analisis	45

a. Uji Normalitas	45
b. Uji Linieritas Regresi	46
4. Persamaan Regresi Linier Berganda.....	46
5. Uji Hipotesis	47
a. Uji Signifikansi Parsial (Uji t).....	47
6. Analisis Korelasi Pearson.....	48
7. Perhitungan Koefisien Determinasi.....	48
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	49
A. Deskripsi Data.....	49
1. Profil Responden	49
2. Profil Data.....	57
a. Data Niat Penggunaan Berkelanjutan.....	57
b. Data Kepercayaan Pengguna	60
c. Data Kepuasan Pengguna	64
B. Pengujian Hipotesis.....	67
1. Pengujian Persyaratan Analisis	67
a. Uji Normalitas	67
b. Uji Linieritas.....	68
2. Persamaan Regresi Linier Berganda.....	70
3. Pengujian Hipotesis Penelitian	72
a. Uji Signifikansi Parsial (Uji t).....	72
4. Pengujian Analisis Korelasi Pearson.....	73
5. Pengujian Koefisien Determinasi	74

C. Pembahasan.....	76
1. Kepercayaan Pengguna dengan Niat Penggunaan Berkelanjutan	76
2. Kepuasan Pengguna dengan Niat Penggunaan Berkelanjutan	78
BAB V PENUTUP.....	80
A. Kesimpulan	80
B. Implikasi.....	81
C. Keterbatasan Penelitian	83
D. Rekomendasi Bagi Penelitian Selanjutnya.....	83
DAFTAR PUSTAKA	86
LAMPIRAN.....	90
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	180



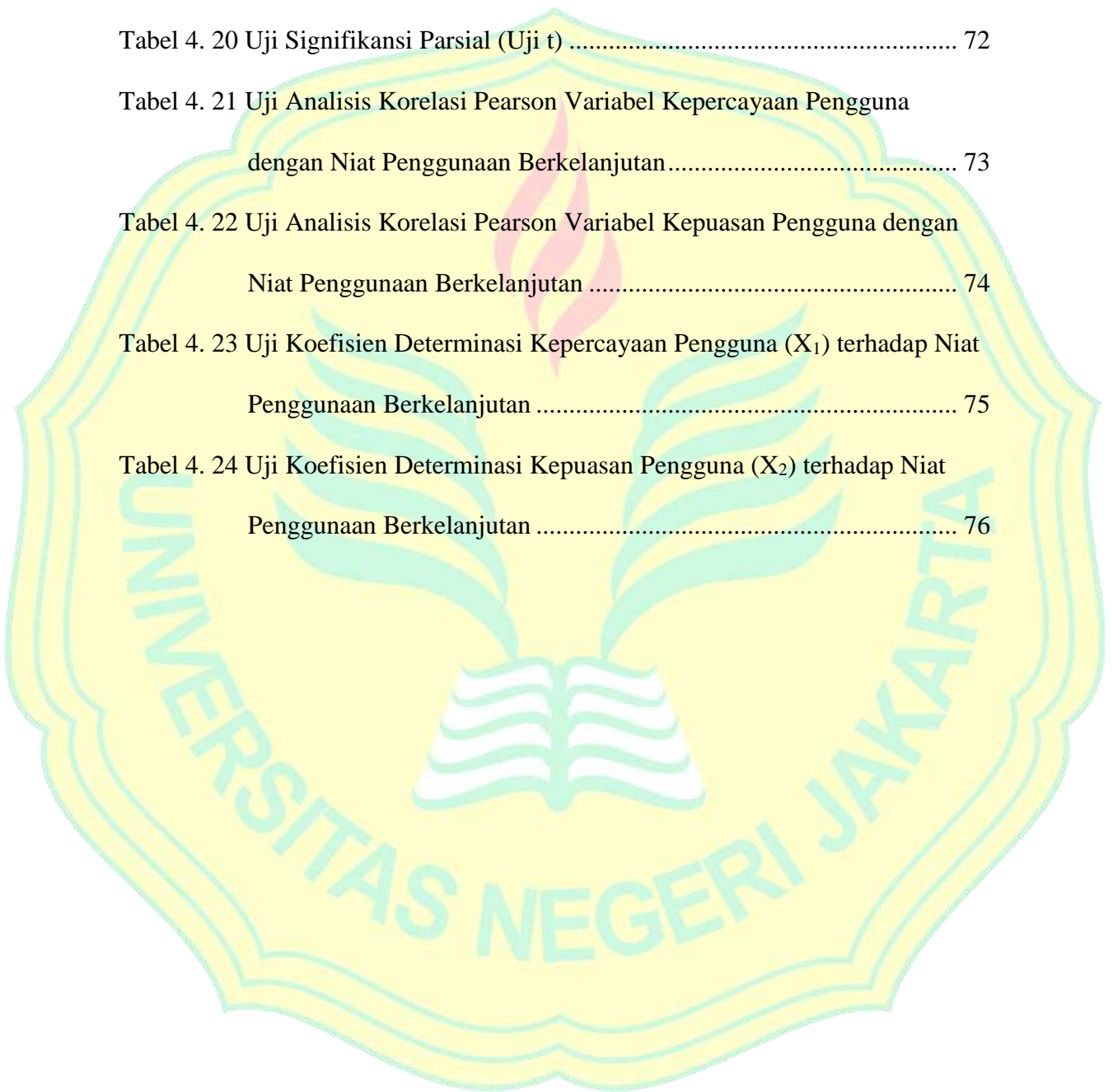
DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Grafik Daftar Dompot Digital Terbesar di Indonesia Berdasarkan Pengguna Aktif Bulanan	4
Gambar 1. 2 Diagram Kendala yang Dihadapi Responden ketika Menggunakan Dompot Digital OVO	6
Gambar 2. 1 Kondisi Kepuasan dan Ketidakpuasan Konsumen.....	24
Gambar 2. 2 Perilaku Purnabeli	26
Gambar 2. 3 Model Penelitian	33
Gambar 4. 1 Grafik Domisili Responden.....	50
Gambar 4. 2 Grafik Jenis Kelamin Responden.....	51
Gambar 4. 3 Grafik Usia Responden	53
Gambar 4. 4 Grafik Tingkat Pendidikan Responden	54
Gambar 4. 5 Grafik Status Pekerjaan Responden	55
Gambar 4. 6 Grafik Pendapatan per Bulan Responden.....	56
Gambar 4. 7 Grafik Histogram Niat Penggunaan Berkelanjutan.....	59
Gambar 4. 8 Grafik Histogram Kepercayaan Pengguna.....	62
Gambar 4. 9 Grafik Histogram Kepuasan Pengguna	66
Gambar 4. 10 Grafik Hubungan antara Kepercayaan Pengguna dan Kepuasan Pengguna terhadap Niat Penggunaan Berkelanjutan Persamaan Regresi $\hat{Y} = 2,701 + 0,257 X_1 + 0,411 X_2$	71

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Operasionalisasi Variabel Niat Penggunaan Berkelanjutan.....	38
Tabel 3. 2 Operasionalisasi Variabel Kepercayaan Pengguna.....	38
Tabel 3. 3 Operasionalisasi Variabel Kepuasan Pengguna.....	40
Tabel 3. 4 Skala Penilaian Instrumen.....	41
Tabel 4. 1 Profil Domisili Responden.....	50
Tabel 4. 2 Profil Jenis Kelamin Responden.....	51
Tabel 4. 3 Profil Usia Responden.....	52
Tabel 4. 4 Profil Tingkat Pendidikan Responden.....	54
Tabel 4. 5 Profil Status Pekerjaan Responden.....	55
Tabel 4. 6 Profil Pendapatan per Bulan Responden.....	56
Tabel 4. 7 Statistika Deskriptif Niat Penggunaan Berkelanjutan.....	58
Tabel 4. 8 Distribusi Frekuensi Niat Penggunaan Berkelanjutan.....	58
Tabel 4. 9 Rata-rata Hitung Skor Indikator Niat Penggunaan Berkelanjutan.....	60
Tabel 4. 10 Statistika Deskriptif Kepercayaan Pengguna.....	61
Tabel 4. 11 Distribusi Frekuensi Kepercayaan Pengguna.....	61
Tabel 4. 12 Rata-rata Hitung Skor Indikator Kepercayaan Pengguna.....	63
Tabel 4. 13 Statistika Deskriptif Kepuasan Pengguna.....	65
Tabel 4. 14 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pengguna.....	65
Tabel 4. 15 Rata-rata Hitung Skor Indikator Kepuasan Pengguna.....	67
Tabel 4. 16 Uji Normalitas.....	68

Tabel 4. 17 Uji Linieritas Variabel X_1 terhadap Y.....	69
Tabel 4. 18 Uji Linieritas Variabel X_2 terhadap Y.....	69
Tabel 4. 19 Uji Persamaan Regresi Linier Berganda.....	70
Tabel 4. 20 Uji Signifikansi Parsial (Uji t)	72
Tabel 4. 21 Uji Analisis Korelasi Pearson Variabel Kepercayaan Pengguna dengan Niat Penggunaan Berkelanjutan.....	73
Tabel 4. 22 Uji Analisis Korelasi Pearson Variabel Kepuasan Pengguna dengan Niat Penggunaan Berkelanjutan	74
Tabel 4. 23 Uji Koefisien Determinasi Kepercayaan Pengguna (X_1) terhadap Niat Penggunaan Berkelanjutan	75
Tabel 4. 24 Uji Koefisien Determinasi Kepuasan Pengguna (X_2) terhadap Niat Penggunaan Berkelanjutan	76



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kartu Konsultasi Bimbingan Penulisan Skripsi	90
Lampiran 2 Format Saran dan Perbaikan Penulisan Skripsi	91
Lampiran 3 Survei Awal Penelitian	92
Lampiran 4 Kuesioner Uji Coba Penelitian Variabel Y (Niat Penggunaan Berkelanjutan)	94
Lampiran 5 Skor Uji Coba Instrumen Variabel Y (Niat Penggunaan Berkelanjutan)	98
Lampiran 6 Perhitungan Analisis Butir Variabel Y (Niat Penggunaan Berkelanjutan)	99
Lampiran 7 Data Perhitungan Validitas Variabel Y (Niat Penggunaan Berkelanjutan)	100
Lampiran 8 Perhitungan Varians Butir, Varians Total dan Uji Reliabilitas Variabel Y (Niat Penggunaan Berkelanjutan)	101
Lampiran 9 Kuesioner Uji Coba Penelitian Variabel X ₁ (Kepercayaan Pengguna)	102
Lampiran 10 Skor Uji Coba Instrumen Variabel X ₁ (Kepercayaan Pengguna)	106
Lampiran 11 Perhitungan Analisis Butir Variabel X ₁ (Kepercayaan Pengguna)	107

Lampiran 12 Data Perhitungan Validitas Variabel X_1 (Kepercayaan Pengguna)	108
Lampiran 13 Perhitungan Varians Butir, Varians Total dan Uji Reliabilitas Variabel X_1 (Kepercayaan Pengguna)	109
Lampiran 14 Kuesioner Uji Coba Penelitian Variabel X_2 (Kepuasan Pengguna)	110
Lampiran 15 Skor Uji Coba Instrumen Variabel X_2 (Kepuasan Pengguna).....	113
Lampiran 16 Perhitungan Analisis Butir Variabel X_2 (Kepuasan Pengguna)	114
Lampiran 17 Data Perhitungan Validitas Variabel X_2 (Kepuasan Pengguna)....	115
Lampiran 18 Perhitungan Varians Butir, Varians Total dan Uji Reliabilitas Variabel X_2 (Kepuasan Pengguna)	116
Lampiran 19 Kuesioner Final Penelitian Variabel Y (Niat Penggunaan Berkelanjutan)	117
Lampiran 20 Data Mentah Variabel Y (Niat Penggunaan Berkelanjutan)	121
Lampiran 21 Range, Nilai Minimum, Nilai Maksimum, Jumlah Nilai, Rata-rata, Varian dan Simpangan Baku Variabel Y (Niat Penggunaan Berkelanjutan)	127
Lampiran 22 Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Variabel Y (Niat Penggunaan Berkelanjutan).....	128
Lampiran 23 Skor Indikator Dominan Variabel Y (Niat Penggunaan Berkelanjutan)	129
Lampiran 24 Kuesioner Final Penelitian Variabel X_1 (Kepercayaan Pengguna).....	130

Lampiran 25 Data Mentah Variabel X ₁ (Kepercayaan Pengguna)	134
Lampiran 26 Range, Nilai Minimum, Nilai Maksimum, Jumlah Nilai, Rata-rata, Varian dan Simpangan Baku Variabel X ₁ (Kepercayaan Pengguna)	139
Lampiran 27 Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Variabel X ₁ (Kepercayaan Pengguna)	140
Lampiran 28 Skor Indikator Dominan Variabel X ₁ (Kepercayaan Pengguna)...	141
Lampiran 29 Kuesioner Final Penelitian Variabel X ₂ (Kepuasan Pengguna)	142
Lampiran 30 Data Mentah Variabel X ₂ (Kepuasan Pengguna)	145
Lampiran 31 Perhitungan Range, Nilai Minimum, Nilai Maksimum, Jumlah Nilai, Rata-rata, Varian dan Simpangan Baku Variabel X ₂ (Kepuasan Pengguna)	150
Lampiran 32 Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Variabel X ₂ (Kepuasan Pengguna)	151
Lampiran 33 Skor Indikator Dominan Variabel X ₂ (Kepuasan Pengguna)	152
Lampiran 34 Data Mentah Variabel X ₁ (Kepercayaan Pengguna) dan X ₂ (Kepuasan Pengguna) dengan Y (Keputusan Pembelian)	153
Lampiran 35 Perhitungan Uji Normalitas	158
Lampiran 36 Perhitungan Uji Kolinieran Regresi X ₁ dengan Y	159
Lampiran 37 Perhitungan Persamaan Regresi Linier Sederhana $\hat{Y} = a + bX_1$...	160
Lampiran 38 Perhitungan Uji Signifikansi Piasial (Uji t) X ₁ dengan Y	161
Lampiran 39 Perhitungan Korelasi Pearson X ₁ dengan Y	162
Lampiran 40 Perhitungan Koefisien Determinasi X ₁ dengan Y	163

Lampiran 41 Perhitungan Uji Kelinearan Regresi X_2 dengan Y	164
Lampiran 42 Perhitungan Persamaan Regresi Linier Sederhana $\hat{Y} = a + bX_2$...	165
Lampiran 43 Perhitungan Uji Signifikansi Parsial (Uji t) X_2 dengan Y	166
Lampiran 44 Perhitungan Korelasi Pearson X_2 dengan Y	167
Lampiran 45 Perhitungan Koefisien Determinasi X_2 dengan Y	168
Lampiran 46 Perhitungan Persamaan Regresi Linier Berganda $\hat{Y} = a + bX_1 + cX_2$	169
Lampiran 47 Perhitungan Uji Signifikansi Simultan (Uji t) X_1 dan X_2 dengan Y	170
Lampiran 48 Tabel Nilai-nilai r <i>Product Moment</i> dari Pearson	171
Lampiran 49 Tabel Nilai-nilai untuk Distribusi t	172
Lampiran 50 Daftar Nama Responden Uji Coba	173
Lampiran 51 Daftar Nama Responden Survei Final	174
Lampiran 52 Surat Keterangan Hasil Pindai Uji Kemiripan Naskah	179