

**PENGARUH *PERCEIVED USEFULNESS* TERHADAP *CONTINUANCE INTENTION TO USE* PADA PENGGUNA *MOBILE PAYMENT* DANA
DENGAN *SATISFACTION* SEBAGAI VARIABEL MEDIASI**

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi Pada Program Studi Manajemen Universitas Negeri Padang*



Disusun oleh :

**WILKY YONDI PRADANA
18059045/2018**

**DEPARTEMEN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2024**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

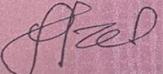
PENGARUH PERCEIVED USEFULNESS TERHADAP CONTINUANCE INTENTION TO USE PADA PENGGUNA MOBILE PAYMENT DANA DENGAN SATISFACTION SEBAGAI VARIABEL MEDIASI

Nama : Wilky Yondi Pradana
TM/NIM : 2018/18059045
Keahlian : Pemasaran
Departemen : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Padang, Maret 2024

Disetujui oleh:

Mengetahui,
Kepala Departemen Manajemen S-1


Dr. Syahrizal, SE, M.Si
NIP. 19720902 199802 1 001

Pembimbing


Mike Yolanda, SP,MM
NIP: 198905112022032006.

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

HALAMAN PENGESAHAN

PENGARUH *PERCEIVED USEFULNESS* TERHADAP *CONTINUANCE INTENTION TO USE* PADA PENGGUNA *MOBILE PAYMENT* DANA DENGAN *SATISFACTION* SEBAGAI VARIABEL MEDIASI

Nama : Wilky Yondi Pradana
TM/NIM : 2018/18059045
Keahlian : Pemasaran
Departemen : Manajemen S-1
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Dinyatakan Lulus Setelah Diuji di Depan Tim Penguji Skripsi

Jurusan Manajemen S-1
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Negeri Padang

Padang, April 2024

Tim Penguji

Mike Yolanda, SP,MM

Ilham Thaib, SE., MM

Rahmiati, SE, M.Sc.

(Ketua)

(Anggota)

(Anggota)

Tanda Tangan



SURAT PERNYATAAN SKRIPSI

Nama Wilky Yondi Pradana
NIM/ Tahun Masuk 18059045
Program Studi Manajemen
Keahlian Pemasaran
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Alamat Jl Btn roni permai, blok b no 4, kecamatan batin 3, kabupaten bungo. Provinsi jambi
No HP +62 812-7159-9506
Judul Skripsi ' **Pengaruh Perceived Usefulness Terhadap Continuance Intention To Use Pada Pengguna Mobile Payment Dana Dengan Satisfaction Sebagai Variabel Mediasi** dengan ini menyatakan bahwa

1. Karya tulis (Skripsi) saya adalah asli dan belum pernah di ajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana) baik di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang maupun perguruan tinggi lain nya.
2. Karya tulis ini merupakan gagasan, rumusan, dan penilaian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dari tim pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah di tulis atau di publikasikan kepada orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas di cantumkan sebagai acuan dalam naskah dengsn menyebutkan nama pemgarang dan mencantumkan kedalam daftar pustaka.
4. Karya tulis ini **Sah** apabila di tanda tangani **Asli** oleh tim pembimbing, tim penguji dan ketua prodi.

Demikian lah pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini saya bersedia menerima **sanksi akademik** berupa pencabutan gelar sarjana yang di peroleh karena larya tulis ini, serta sanksi lain nya sesuai dengan norma yang berlaku pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang.

Padang, Maret 2024

Wilky Yondi Pradan

18059045

ABSTRAK

Wilky Yondi Pradana
/18059045

Dosen Pembimbing

**Pengaruh *Perceived Usefulness* Terhadap
Continuance Intention To Use pada pengguna
Mobile Payment Dana Dengan *Satisfaction*
sebagai variabel mediasi
Mike Yolanda SP, M.M**

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisa (1) pengaruh *perceived Usefulness* terhadap *continuance intention to use* (2) pengaruh *perceived Usefulness* terhadap *satisfaction* (3) pengaruh *satisfaction* terhadap *continuance intention to use* (4)) pengaruh *perceived Usefulness* terhadap *continuance intention to use* dengan *satisfaction* sebagai variabel mediasi. jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif, jumlah sampel pada penelitian ini adalah 144 responden dengan menggunakan teknik purposive sampling, metode analisis data menggunakan analisis SEM menggunakan aplikasi Smart PLS 4.

Hasil Penelitian adalah (1) terdapat pengaruh signifikan antara *perceived Usefulness* terhadap *continuance intention to use* (2) terdapat pengaruh signifikan antara *perceived Usefulness* terhadap *satisfaction* (3) terdapat pengaruh signifikan antara *satisfaction* terhadap *continuance intention to use* (4)) terdapat pengaruh signifikan antara *perceived Usefulness* terhadap *continuance intention to use* dengan *satisfaction* sebagai variabel mediasi.

Kata Kunci : *Continuance Intention To Use, Perceived Usefulness, Satisfaction*

KATA PENGANTAR

Puji syukur dan Alhamdulillah penulis ucapkan kepada Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidup-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul: **“Pengaruh *Perceived Usefulness* Terhadap *Continuance Intention To Use* pada pengguna *Mobile Payment* DANA dengan *Satisfaction* sebagai variabel mediasi”**.

Skripsi merupakan salah satu syarat dalam menyelesaikan studi Strata Satu pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang. Dalam penelitian dan penulisan skripsi ini Penulis banyak mendapatkan bantuan, dorongan, bimbingan dan petunjuk dari berbagai pihak. Untuk itu Penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Mike Yolanda S,P,MM selaku dosen pembimbing yang telah membantu dan membimbing dalam penyelesaian skripsi ini.
2. Bapak Ilham Thaib S,E,MM selaku dosen penguji yang telah memberikan saran dan membimbing dalam penyelesaian skripsi ini.
3. Ibu Rahmiati S.E,M.Sc selaku dosen penguji yang telah memberikan saran dan membimbing dalam penyelesaian skripsi ini.
4. Bapak Prof Perengki Susanto, SE., M. Sc. PhD selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang.
5. Bapak Dr. Syahrizal M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
6. Bapak Supan Weri Munandar, A. Md selaku tata usaha Jurusan Manajemen yang telah membantu dalam kelancaran proses administrasi.

7. Bapak dan Ibu Staf pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang yang telah memberikan ilmu dalam penulisan skripsi ini, serta kepada karyawan dan karyawan yang telah membantu di bidang administrasi.
8. Bapak dan Ibu Staf perpustakaan pusat dan ruang baca Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang yang telah memberikan penulisan kemudahan dalam mendapatkan bahan bacaan.
9. Teristimewa untuk orang tua tercinta yang selalu mensupport dalam pembuatan skripsi ini.
10. Rekan-rekan Manajemen 2018 yang seperjuangan serta semua pihak yang tidak mungkin disebutkan namanya satu persatu. Semoga segala bantuan yang telah diberikan menjadi kebaikan dan diridhoi oleh Allah SWT.

Penulis menyadari sepenuhnya hasil penelitian ini masih memiliki kekurangan dan jauh dari kata kesempurnaan baik dari sistematika penulisan maupun dari pemilihan kata yang digunakan. Untuk itu penulis mengharapkan kritik yang membangun demi kesempurnaan penelitian penulis yang lain dimasa yang akan datang. Penulis berharap hasil penelitian dapat bermanfaat baik bagi kita semua. Atas perhatian dari semua pihak penulis mengucapkan terima kasih.

Padang, Februari 2024

Wilky Yondi Pradana

18059045

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	i
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	i
SURAT PERNYATAAN SKRIPSI.....	i
ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	9
C. Batasan Masalah.....	9
D. Rumusan Masalah	10
E. Tujuan Penelitian.....	10
F. Manfaat Penelitian.....	11
BAB II KAJIAN TEORI, KERANGKA KONSEPTUAL,DAN HIPOTESIS	15
A. Kajian Teori	15
1. <i>Continuance Intention To Use</i>	15
2. Kepuasan Pengguna (Satisfaction).....	18
3. <i>Perceived Usefulness</i>	21
B. Hubungan Antar Variabel	23
1. Pengaruh <i>Perceived Usefulness</i> terhadap <i>Continuance Intention to Use</i>	23
2. Pengaruh <i>Perceived Usefulness</i> terhadap <i>Satisfaction</i>	24
3. Pengaruh <i>Satisfaction</i> terhadap <i>Continuance Intention to Use</i> DANA	24
4. Pengaruh <i>Perceived Usefulness</i> terhadap <i>Continuance Intention to Use</i> dengan <i>Satisfaction</i> sebagai variabel mediasi.....	25
C. Penelitian Terdahulu	26
D. Kerangka Konseptual.....	30
E. Hipotesis Penelitian	31
BAB III METODE PENELITIAN	33
A. Jenis Penelitian.....	33
B. Tempat dan Waktu Penelitian	33
C. Populasi dan Sampel	33
D. Jenis dan Sumber Data.....	35

E.	Teknik Pengumpulan Data.....	36
F.	Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	36
G.	Instrumen Penelitian	38
H.	Metode Analisis Data.....	39
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		45
A.	Gambaran Umum Penelitian.....	45
B.	Deskriptif Responden Penelitian.....	45
1.	Jenis Kelamin.....	45
2.	Umur Responden	46
3.	Pendidikan terakhir responden.....	46
4.	Pengeluaran responden	46
C.	Deskriptif variabel penelitian.....	47
1.	<i>Continuance Intention to Use</i>	47
2.	<i>Perceived Usefulness</i>	49
3.	<i>Satisfaction</i>	50
D.	Hasil Data.....	52
1.	Uji Outer Model.....	52
2.	Uji Inner Model	56
3.	Uji Hipotesis	57
D.	Pembahasan	59
1.	Pengaruh <i>Perceived Usefulness</i> terhadap <i>Continuance Intention to Use</i>	59
2.	Pengaruh <i>Perceived Usefulness</i> terhadap <i>Satisfaction</i>	59
3.	Pengaruh <i>Satisfaction</i> terhadap <i>Continuance Intention to Use</i> pada Pengguna	60
4.	Pengaruh <i>Perceived Usefulness</i> terhadap <i>Continuance Intention to Use</i> pada dengan <i>Satisfaction</i> sebagai variabel mediasi.	61
BAB V PENUTUP.....		62
A.	Kesimpulan	62
B.	Saran	63
DAFTAR PUSTAKA		64
LAMPIRAN.....		71

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Tahun peluncuran dan Pengguna E-Wallet D Indonesia	3
Tabel 2. Penelitian Terdahulu	27
Tabel 3. Defenisi Operasional Variabel Penelitian	37
Tabel 4. Skor Jawaban untuk Setiap Pertanyaan.....	38
Tabel 5. Daftar Kriteria TCR	41
Tabel 6. Jenis Kelamin responden.....	45
Tabel 7. Umur responden	46
Tabel 8. Pendidikan terakhir responden.....	46
Tabel 9. Pengeluaran responden.....	47
Tabel 10. Distribusi frekuensi continuance intention to Use	47
Tabel 11. Distribusi frekuensi Perceived Usefulness.....	49
Tabel 12. Distribusi frekuensi satisfaction.....	51
Tabel 13. Outer Loading	54
Tabel 14. Nilai AVE.....	54
Tabel 15. Croos loading	55
Tabel 16. Cronbach Alpha	56
Tabel 17. R-Square.....	56
Tabel 18. Uji Hipotesis.....	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Permasalahan di aplikasi DANA.....	6
Gambar 2 . Kasus pembobolan Aplikasi DANA	7
Gambar 3 . Kasus akun di retas Aplikasi DANA.....	7
Gambar 4. Outer Model	53

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner Penelitian.....	71
Lampiran 2: Distribusi frekuensi.....	76
Lampiran 3: Hasil Olah Data	79
Lampiran 4: Tabulasi Data.....	82

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Adanya perkembangan internet di dunia terutama pada era modern seperti saat ini membuat internet sudah menjadi kebutuhan bagi masyarakat untuk menunjang kegiatan sehari-hari. Menurut O'Brien & Marakas (2010), internet adalah jaringan komputer yang bertumbuh dengan cepat untuk memenuhi kebutuhan bisnis, pendidikan, dan pemerintah yang menghubungkan jutaan komputer dan pemakainya di dunia. Perkembangan internet juga memberikan perubahan-perubahan pada dunia bisnis terutama pada cara belanja masyarakat yang nantinya berpengaruh pada cara pembayaran yang dilakukan yang diharapkan dapat semakin efektif dan efisien.

Karena perkembangan teknologi tersebut dan tingginya waktu akses masyarakat Indonesia terhadap smartphone, muncul sebuah inovasi pembayaran elektronik berbasis server atau yang dikenal dengan pembayaran mobile (*Mobile Payment*) yang dapat membantu pengguna melakukan pembayaran menggunakan smartphone tanpa harus membawa uang tunai dalam berbelanja kebutuhan sehari-hari. Program layanan mobile payment memungkinkan orang untuk melakukan pembayaran, transfer uang, dan mengelola keuangan mereka dimana pun dan kapan saja dengan bantuan internet (Cao et al., 2018).

lain dari penggunaan mobile payment bagi pengguna adalah menghilangnya kebutuhan untuk menggunakan uang tunai ketika melakukan pembayaran, yang menghasilkan kenyamanan dan kecepatan ketika membayar barang, jasa, atau tagihan (Nel dan Heyns, 2017).

Teknologi *Mobile Payment* ini diperkenalkan pertama kali di Amerika Serikat dan kemudian menyebar ke seluruh dunia (Fan *et al*, 2018). Ada berbagai cara untuk melakukan transaksi menggunakan m-payment ini, yang paling sederhana adalah didasarkan pada penggunaan pesan singkat dengan ponsel sederhana dimana pengguna dapat memeriksa saldo atau melakukan pembayaran menggunakan pesansingkat (De Luna *et al*, 2019).

Kemudian metode lainnya adalah dengan menggunakan NFC (Near Field Communication) dimana transaksi dilakukan dengan mendekatkan dua perangkat (Kujala *et al*, 2017). Terakhir, metode paling canggih yang ada pada *mobile payment* ini adalah dengan menggunakan aplikasi yang ada pada ponsel seluler dimana pengguna ponsel mengunduh dan menginstall aplikasi tersebut pada ponselnya kemudian mendaftar untuk memulai menggunakan aplikasi (Verkijika, 2020).

Tren pembayaran non-tunai dengan menggunakan mobile payment ini semakin meningkat di Indonesia. Pertumbuhan m-payment di Indonesia setiap tahunnya didorong oleh adopsi penggunaan yang tinggi. Bank Indonesia

sendiri pada Mei 2020 telah menetapkan sebanyak 51 perusahaan yang memiliki izin menerbitkan uang elektronik. Popularitas m-payment yang semakin meningkat menjadi kesempatan bagi perusahaan penyedia m-payment yang kemudian terus bertambah di Indonesia.

Tabel 1. Tahun Peluncuran dan Pengguna E-Wallet di Indonesia

No	Penyedia Layanan	Tahun Peluncuran	Jumlah Pengguna	
			2021	2022
1	GOPAY	2016	114,3	115
2	OVO	2017	112	113,6
3	DANA	2012	45,3	49
4	TCASH	2007	31,3	33,2
5	Mandiri ECASH	2013	28	29,4
6	CIMB Rekening	2012	5,6	6,1

Sumber : Indonesia Fintech Report/2022

Berdasarkan tabel di atas tabel itu merupakan tabel pengguna *E-Wallet* di Indonesia yang dimana posisi pertama di tempati oleh GOPAY yang jumlah pengguna pada tahun 2021 adalah 114,3 juta pengguna dan meningkat pada tahun 2022 menjadi 115 juta, sementara posisi kedua adalah OVO yang jumlah pengguna pada tahun 2021 adalah 112 juta pengguna dan meningkat pada tahun 2022 menjadi 113,6 juta pengguna, selanjutnya yaitu aplikasi DANA yang berada di posisi ketiga, yang jumlah pengguna pada tahun 2021 adalah 45,3 juta pengguna dan meningkat pada tahun 2022 menjadi 49 juta pengguna, maka aplikasi DANA menjadi objek penelitian kali ini.

Salah satu mobile payment berbasis aplikasi yang menarik perhatian masyarakat Indonesia adalah m-payment DANA. Layanan yang diberikan dari mobile payment DANA yaitu layanan pembayaran digital dengan basis open- platform, membantu berkembang dalam memenuhi kebutuhan dan gaya hidup yang lebih efisien.

Aplikasi DANA dinilai mengadopsikan konsep dari Alipay yang merupakan pembayaran digital berbasis open-platform yang berasal dari Cina. Dana melakukan strategi agar pertumbuhan semakin cepat dengan cara menyediakan cashback dan promo yang cukup besar seperti membeli tiket menonton di bioskop mendapatkan potongan harga sebesar 50%, membayar tagihan listrik lebih mudah dan efisien, jika transaksi yang dilakukan menggunakan DANA, dengan adanya peristiwa ini dapat menarik lebih pelanggan untuk berniat menggunakan aplikasi DANA.

Masih ada nya keluhan keluhan dari pelanggan DANA seperti transaksi yang macet butuh waktu lama menyelesaikannya, kendala jaringan , transaksi lewat dari batas limit kena biaya admin. Mitra Aplikasi DANA tidak sekompleks aplikasi seperti GOPAY sehingga menyulitkan pengguna untuk bertransaksi di DANA.

Istilah penggunaan berkelanjutan atau *continuance intention to use* didefinisikan sebagai niat untuk melanjutkan pembelian barang setelah pelanggan membeli produk atau jasa (Atcharyachanvanich et al., 2008). Dalam konteks m- payment atau e-wallet, menurut D. Amoroso & Lim,

2017, *continuance intention to use* merupakan tingkat kekuatan niat individu untuk melakukan pembelian berulang kali melalui aplikasi seluler finansial. *Continuance intention* juga dianggap sesuai dengan teori keputusan pembelian berulang atau repurchase intention (Kang et al., 2009).

Continuance intention To Use juga dibahas di dalam model *Expectation Confirmation Model* (ECM) yang dikembangkan oleh Bhattacharjee (2001) yang telah banyak diterapkan secara luas untuk menyelidiki perilaku konsumen pada tahap pasca pembelian atau penggunaan.

Menurut Penelitian Alain Yee (2013) menyatakan bahwa model ECM masih memiliki celah untuk dikembangkan dan menambah determinan lain selain *perceived usefulness*, yang memiliki pengaruh pada *continuance intention*, berikut ini adalah keluhan keluhan yang di alami oleh pengguna Aplikasi DANA.

Gambar 1. Permasalahan di aplikasi DANA.



Sumber : www.Kompas.com /Tahun 2022

Berdasarkan gambar satu di atas adalah permasalahan sering oleh pengguna adalah gagal nya transaksi di Aplikasi DANA

Menurut Frank (2019) Faktor kedua atau sebagai mediator yang diduga dapat mempengaruhi terjadinya *continuance intention* adalah adanya kepuasan (*satisfaction*) dari pengguna mobile payment tersebut. Kepuasan Konsumen adalah konsekuensi dari pengalaman pelanggan

selama proses pembelian, dan itu memainkan peran penting dalam mempengaruhi perilaku masadepan pelanggan, seperti pembelian kembali dan penggunaan berkelanjutan (Pereira *et al*, 2016).

Gambar 2 . Kasus pembobolan Aplikasi DANA



Sumber : kontan.co.id/2023

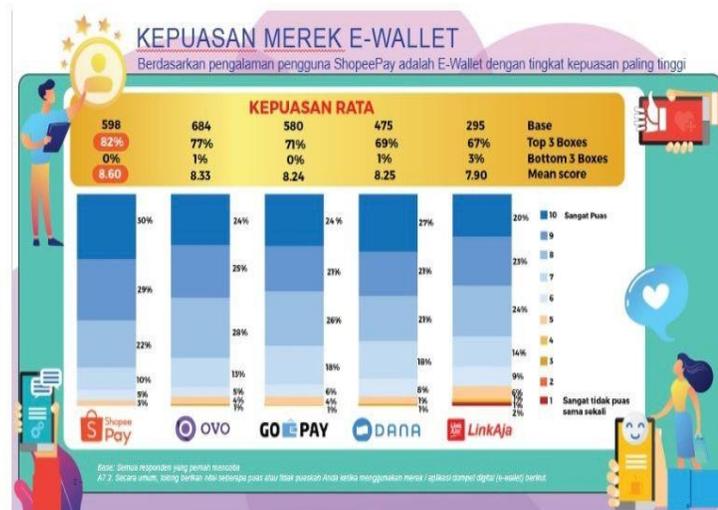
Konsumen yang merasa puas terhadap suatu barang atau jasa akan memunculkan niat untuk menggunakan secara berkelanjutan (Continuance Intention), oleh karena itu perusahaan harus mampu memberikan pelayanan secara maksimal untuk mempertahankan tingkat kepuasan dari pengguna yang nantinya dapat berpengaruh langsung terhadap niat penggunaan berkelanjutan. Berikut ini adalah tabel kepuasan pengguna dalam menggunakan e- wallet.

Gambar 3 . Kasus akun di retas Aplikasi DANA



Sumber ; Infobank.co.id./2023

Salah satu pengguna aplikasi dompet digital mengeluhkan hilangnya saldo secara tiba-tiba. Total kerugian yang ditimbulkan tersebut senilai Rp5.108.774 untuk tiga kali transaksi mencurigakan.



(dok. Ipsos in Indonesia) via www.ipsos.com

S

Gambar 4 Kepuasan menggunakan e-wallet

Sumber : Ipsos (2022)

Ipsos melancarkan risetnya terkait layanan e-wallet di Indonesia, pihaknya mendapati Dana 69%, masih tertinggal ShopeePay sebagai layanan e-wallet dengan kepuasan tertinggi bagi konsumen sebanyak 82%, dilanjutkan dengan tingkat kepuasan OVO sebesar 77%, Gopay 71%,

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh *Perceived Usefulness* Terhadap *Continuance Intention To Use* pada Pengguna *Mobile Payment* DANA dengan *Satisfaction* Sebagai Variabel Mediasi.”**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan di atas, maka identifikasi masalah yang dapat diambil adalah sebagai berikut :

1. Walaupun DANA masuk tiga besar E-Wallet di Indonesia tapi masih tinggal di banding aplikasi seperti GOPAY dan OVO.
2. Permasalahan di alami Aplikasi DANA adalah pengguna pernah gagal nya transaksi di Aplikasi tersebut.
3. Berdasarkan data kepuasan pengguna menggunakan DANA masih tertinggal dari shopee pay, GOPAY, dan OVO.

C. Batasan Masalah

Agar penelitian yang dilakukan lebih fokus, terarah dan tidak meluas peneliti membatasi masalah yang ada pada ruang lingkup penelitian, maka peneliti membatasi permasalahan hanya dalam pengaruh *satisfaction*, dan *perceived*

usefulness terhadap *continuance intention to use* pada pengguna *Mobile Payment* DANA .

D. Rumusan Masalah

Dari latar belakang masalah yang telah di uraikan diatas, maka dapat disimpulkan beberapa masalah seperti berikut :

1. Bagaimana pengaruh *perceived usefulness* terhadap *Continuance Intention to Use* pengguna *mobile payment* DANA.?
2. Bagaimana *perceived usefulness* terhadap *satisfaction* pengguna *Mobile Payment* DANA?
3. Bagaimana *satisfaction* terhadap *Continuance Intention to Use* pengguna *Mobile Payment* DANA?
4. Bagaimana pengaruh *perceived usefulness* terhadap *Continuance Intention to Use* pengguna *mobile payment* DANA dengan *Satisfaction* sebagai variabel mediasi.?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh *perceived usefulness* terhadap *continuance intention to Use* pengguna *Mobile Payment* DANA.
2. Untuk mengetahui pengaruh *perceived usefulness* terhadap *Satisfaction*

pengguna *Mobile Payment* DANA.

3. Untuk mengetahui pengaruh *Satisfaction* *continuance intention to Use* pengguna *Mobile Payment* DANA.
4. Untuk mengetahui pengaruh *perceived usefulness* terhadap *continuance intention to Use* pengguna *Mobile Payment* DANA dengan *Satisfaction* sebagai variabel mediasi.

F. Manfaat Penelitian

Adapun kegunaan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis, sekurang-kurangnya dapat berguna sebagai sambungan pemikiran bagi dunia pendidikan mengenai *satisfaction*, dan *perceived of usefulness* serta *continuance intention to use*. Penelitian ini juga diharapkan dapat berguna bagi pembaca dan dapat memberikan sambungan pemikiran bagi pihak yang mempunyai permasalahan yang sama atau ingin mengadakan penelitian lebih lanjut.

b. Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini secara praktis diharapkan dapat memberikan solusi terhadap pemecahan masalah yang berkaitan dengan *satisfaction*, dan *perceived of usefulness* dan *continuance intention to*

use bagi perusahaan dan sebagai bahan masukan bagi pengambilan keputusan guna menentukan kebijaksanaan perusahaan.