



Volume 7 • Nomor 3 • Juni 2024

Pege (Hal.) : 261 - 274

website: <http://www.openjournal.unpam.ac.id/index.php/JPK>

© Universitas Pamulang

DOI : 10.32493/jpkpk.v7i3.41048

JL.Surya Kencana No.1 Pamulang, Tangerang Selatan - Banten

Licences :

Telp. (021) 7412566, Fax (021) 7412491

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>Email : jurnalmarketing.unpam@gmail.comArticle info : *Received:* Januari 2024 ; *Revised:* April. 2024 ; *Accepted:* Mei. 2024

Pengaruh *Performance Expectancy* dan *Perceived Risk* terhadap *Continuance Intention* pada E-Wallet DANA

Putri Gustina Ayu¹; Vika Aprianti²; Bob Foster³¹⁻³Universitas Informatika dan Bisnis Indonesia, Email: putrigstnaayu@gmail.com;vika.aprianti@unibi.ac.id; bobriset@unibi.ac.id

Abstrak. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui gambaran *Performance Expectancy* dan *Perceived Risk* terhadap *Continuance Intention* pada E-Wallet DANA serta pengaruh *Performance Expectancy* dan *Perceived Risk* terhadap *Continuance Intention* pada E-Wallet DANA secara parsial maupun simultan. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode deskriptif dan verifikatif dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini merupakan seluruh pengguna DANA yang dilihat dari jumlah pengunduh aplikasi DANA pada playstore. Jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini yaitu sebanyak 200 responden. Hasil penyebaran kuesioner dianalisis dengan menggunakan analisis regresi berganda, koefisien determinasi, uji t dan uji F. berdasarkan penyebaran data diperoleh bahwa *Performance Expectancy*, *Perceived Risk*, dan *Continuance Intention* berada dalam kategori baik. Berdasarkan hasil uji determinasi yang telah dilakukan pada variabel *Performance Expectancy* berpengaruh sebesar 57,6% terhadap *Continuance Intention*, *Perceived Risk* memiliki pengaruh sebesar 12,4% terhadap *Continuance Intention*, *Performance Expectancy* dan *Perceived Risk* berpengaruh sebesar 58% terhadap *Continuance Intention*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *Performance Expectancy* dan *Perceived Risk* berpengaruh terhadap *Continuance Intention* pada E-Wallet DANA baik secara parsial maupun simultan.

Kata Kunci: *Performance Expectancy*; *Perceived Risk*; *Continuance Intention*; E-Wallet DANA.

Abstract. This research was conducted with the aim of knowing the description of *Performance Expectancy* and *Perceived Risk* on *Continuance Intention* on E-Wallet DANA and the effect of *Performance Expectancy* and *Perceived Risk* on *Continuance Intention* on E-Wallet DANA partially or simultaneously. The research methods used in this study are descriptive and verification methods using a quantitative approach. The population in this study are all DANA users who are seen from the number of DANA application downloaders on PlayStore. The number of samples taken in this study were 200 respondents. The results of distributing questionnaires were analyzed using multiple regression analysis, coefficient of determination, t test and F test. based on the distribution of data



Kompetitif

obtained that Performance Expectancy, Perceived Risk, and Continuance Intention are in the good category. Based on the results of the determination test that has been carried out on the Performance Expectancy variable, it has an effect of 57.6% on Continuance Intention, Perceived Risk has an effect of 12.4% on Continuance Intention, Performance Expectancy and Perceived Risk influence Continuance Intention.

Keywords: Performance Expectations; Perceived Risk; Continuing Intentions; DANA E-Wallet.

A. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi saat ini mulai di manfaatkan masyarakat untuk menunjang aktivitasnya. Salah satu kemajuan teknologi yang kita gunakan sehari-hari yaitu dukungan teknologi Internet. Menurut data yang dikeluarkan oleh We Are Social (*We Are Social*, diakses pada 07 Mei 2023) pengguna Internet pada Januari 2023 lebih tinggi 3,85% dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Jika pengguna internet berkembang, maka nilai transaksi pembayaran digital dapat ikut berkembang. Berdasarkan data yang dilaporkan oleh (META and Bain & Company, 2022) menyatakan bahwa Indonesia menjadi Negara dengan Konsumen Digital terbanyak di Asia Tenggara pada tahun 2022 sebesar 168 Juta orang. Hal ini terjadi karena pada masa pandemic covid-19, masyarakat tidak diperbolehkan untuk melakukan aktivitas seperti biasanya dikarenakan pemerintah menetapkan kebijakan PSBB (Pembatasan Sosial Berskala Besar) yang membuat sector ekonomi kesulitan untuk bertahan ditengah pandemic, selain itu masyarakat juga kesulitan untuk memenuhi kebutuhan sehari-harinya.

Pandemi covid-19 mendorong pelaku usaha untuk mencari solusi akan hal tersebut dengan melakukan transaksi kegiatan jual beli secara online dan menggunakan pembayaran yang tersedia, untuk memenuhi kebutuhan pelanggan melalui solusi tersebut penyedia pembayaran melakukan perkembangan dengan kode *quick response (QR Code)* dan pembayaran *link based*. Perubahan tersebut membentuk kebiasaan yang baru yaitu *cashless Society* yang merupakan suatu perubahan transaksi yang semula menggunakan pembayaran tunai dan kini dilakukan secara non-tunai atau transaksi *digital* (Asliri.id, diakses pada 17 April 2023). Menurut laporan (Bank Indonesia, 2022) nilai transaksi pembayaran digital meningkat dari tahun ke tahunnya dan sangat meningkat dari tahun 2017-2021 sebesar 122.89%. Menurut (Bank Indonesia, 2022) hal ini terjadi karena trend belanja online selama pandemic seiring dengan mudahnya system pembayaran digital. Oleh karena itu, dengan terusnya berkembang tren pembayaran digital di Indonesia menjadi peluang besar bagi perusahaan-perusahaan untuk memenuhi kebutuhan konsumennya. Berdasarkan laporan East Venture (EV) bertajuk "Digital Competitiveness Index 2023" E-Wallet menjadi metode pembayaran yang paling sering digunakan di Indonesia dengan presentase sebesar 81% pada tahun 2022 (Goodstats.id, diakses pada 08 Mei 2023). Salah satu aplikasi E-Wallet adalah DANA yang mulai beroperasi di Indonesia pada 5 Desember 2018. DANA didesain sebagai aplikasi dompet digital yang mampu menjadikan setiap transaksi non tunai dan non kartu secara digital. DANA sebagai dompet digital memiliki beberapa layanan yang disediakan sesuai dengan kebutuhan pengguna.



Kompetitif

Continuance Intention menjadi faktor yang sangat penting pada perusahaan. Apabila penggunaan E-Wallet semakin meningkat, maka peran *Continuance Intention* sangat penting agar perusahaan bisa tetap untuk beroperasi (Purnama & Sari, 2022). Berdasarkan pendapat yang dikemukakan oleh (Lee & Teo, 2015) yang dikutip oleh (Purnama & Sari, 2022) menyatakan jika perusahaan yang beroperasi di sektor teknologi keuangan tidak dapat mempertahankan pelanggan dan menyediakan fasilitas penggunaan jangka panjang, mereka tidak dapat menutup uang yang dikeluarkan dan mencapai kesuksesan jangka Panjang. Permasalahan mengenai *Continuance Intention* pada penelitian sebelumnya dilakukan diberbagai industry, dimulai dari *industry Mobile Payment* (Winata & Tjokrosaputro, 2022), *Mobile Banking* (Cakra, 2021), *E-Commerce* (Gama Putra Brahmanta & Nuruni Ika Kusuma Wardhani, 2021), dan *E-Wallet* (Lestari, 2022). Perkembangan E-Wallet saat ini masih menjadi suatu hal yang menarik untuk diteliti.

Dalam penggunaan aplikasi digital, perusahaan tentunya perlu mengetahui bagaimana konsumen dapat menerima teknologi. Konsep untuk mengetahui penerimaan teknologi yang diterima oleh konsumen diketahui sebagai *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT 2) yang dikembangkan oleh Venkatesh, Thong, dan Xu (2012) dimana model ini merupakan suatu model yang sering digunakan oleh peneliti dalam melakukan riset mengenai penerimaan teknologi yang berasal dari konteks konsumen. UTAUT 2 yang memiliki 4 kontruksi utama, dan salah satunya adalah Ekspetasi Kinerja (*Performance Expectancy*).

Dalam aspek *Performance Expectancy* ada beberapa aspek yang digunakan seperti produktivitas, kenyamanan, dan kecepatan. Menurut (Dwidienawati et al., 2020) menyatakan bahwa ulasan dapat mempengaruhi keputusan konsumen, berdasarkan penelitian yang telah dilakukan 77% persen pembeli online di AS dilaporkan menggunakan ulasan dan peringkat yang dihasilkan konsumen untuk membantu mereka membuat keputusan. Berdasarkan hal itu dapat dilihat ulasan mengenai keluhan pengguna aplikasi DANA pada Appstore dan Playstore per April 2023 dapat dilihat bahwa aplikasi DANA belum bisa memenuhi semua aspek dalam *Performance Expectancy* seperti kenyamanan penggunaan yang terlihat pada ulasan aplikasi kurang nyaman pada saat digunakan karena seringkali terjadi error saat akan digunakan dan pengguna tidak bisa login pada aplikasi. Hal tersebut banyak sekali dikeluhkan oleh pengguna, sehingga peneliti menyimpulkan bahwa pengguna lama aplikasi DANA mulai kehilangan kepercayaan pada aplikasi DANA karena aplikasi masih belum dapat memberikan manfaat atau membantu konsumen dalam penggunaannya sehari-hari dan ini akan membuat persepsi buruk bagi pengguna baru aplikasi DANA. Pengguna akan berniat untuk menggunakannya jika pengguna merasa puas dengan manfaat teknologi (Venkatesh et al., 2012). Harapan konsumen dapat menentukan tingkat kepuasan dan niat membeli kembali di masa mendatang. Karena, ekspetasi memainkan peran penting dalam perilaku konsumsi (Richard Andrew, Febuarga P. Akwila, 2021)

Selain itu peneliti menemukan ulasan mengenai saldo yang tidak masuk dan hilang dan ulasan ini sampai saat ini masih terjadi pada pengguna. Hal ini sangat meresahkan pengguna aplikasi DANA karena merasa bahwa aplikasi ini tidak nyaman dan tidak aman untuk digunakan. Keamanan dalam bertransaksi online adalah salah satu faktor penting untuk perusahaan dapat membangun kepercayaan dan kenyamanan pada transaksi uang elektronik. Persepsi Risiko (*Perceived Risk*) dapat terjadi ketika pengguna menggunakan



Kompetitif

suatu layanan dan layanan tersebut saat digunakan berhasil, tetapi hasil dari penggunaan layanan tersebut mengalami gangguan yang merugikan pengguna. *Perceived Risk* juga menentukan seseorang dalam melakukan keputusan pembelian. Semakin tinggi persepsi risiko dapat menyebabkan seseorang memiliki rasa takut dalam bertransaksi secara online, begitupun sebaliknya (Wijaya1 et al., 2022). Berdasarkan hasil temuan peneliti dari social media Instagram @dana.id sejak pertengahan bulan April 2023 pengguna DANA mengeluh pada saat melakukan Isi Saldo ke akun DANA, saldo tersebut tidak masuk seperti laporan pada 19 April 2023 yang ditulis oleh username @rereenii "Semalam 19 April 2023, jam 00.12, saya melakukan top up DANA via virtual account bank BCA, tapi sampai sekarang jam 15.50 saldo belum masuk ke akun DANA saya, sudah melakukan pengaduan via Customer Sevice dan email juga, apakah prosesnya harus selama itu? Mohon fast responnya @kemenkominfo @ojkindonesia" dan pelapor sudah mengklaim bahwa DANA sudah menangani hal tersebut tetapi prosesnya cukup lama. Selain laporan yang ditulis oleh @rereenii peneliti juga menemukan banyak sekali laporan yang masuk pada komentar postingan Instagram @dana.id.

B. KAJIAN LITERATUR

Continuance Intention

Minat berkelanjutan atau *Continuance Intention* pada dasarnya merupakan suatu minat konsumen dalam menggunakan produk/layanan secara berkelanjutan atau terus-menerus. Seseorang akan menggunakan produk/layanan secara terus menerus ketika mereka merasa puas dan nyaman menggunakan produk/layanan tersebut. Teori *Continuance Intention* Menurut (Winata & Tjokrosaputro, 2022) adalah perilaku pengguna pada suatu teknologi, yang dapat mempengaruhi *Continuance Intention* dalam menggunakan teknologi tersebut dan bersedia untuk merekomendasikannya kepada orang lain. Pengertian lain diungkapkan oleh (Monica & Briliana, 2020) *Continuance Intention* adalah niat seseorang untuk tetap melanjutkan menggunakan aplikasi teknologi. Dikutip berdasarkan pendapat dari (Venny Setyadi et al., 2020) yang menyebutkan bahwa *Continuance Intention* merupakan intensi seseorang untuk melakukan pembelian ulang setelah pembelian sebelumnya. Indikator *Continuance Intention* menurut pendapat (Monica & Briliana, 2020) yaitu *Perceived Ease of Use*, *Perceived Usefulness*, *Confirmation*, *Performance Value*, dan *Satisfaction*,

Performance Expectancy

Performance Expectancy berbicara mengenai bagaimana tingkat kepercayaan konsumen terhadap suatu teknologi. Menurut pendapat (Saputri, 2022) Ekspetasi Kinerja digambarkan sebagai kepercayaan seseorang bahwa jika menggunakan sistem dapat membantu mereka dalam menyelesaikan pekerjaan serta dapat meningkatkan kinerja mereka. Pendapat lainnya disebutkan oleh (Eryc, 2022) *Performance Expectancy* merupakan suatu keyakinan bahwa dengan adanya sistem dapat membantu untuk mendapatkan kinerja. Menurut (Tugiman et al., 2022) adalah persepsi kemudahan pengelolaan, kecepatan dalam mengerjakan, keuntungan kinerja dan motivasi. Indikator *Performance Expectancy* menurut (Junadi & Sfenrianto, 2015) yaitu: Produktivitas, Kenyamanan, dan Kecepatan.



Perceived Risk

Risiko merupakan hasil *negative* yang diterima sebagai dampak ketidakpastian pada suatu keputusan yang dipilih dalam penggunaan suatu teknologi. *Perceived Risk* merupakan risiko seperti kerugian atau rasa tidak aman dimasa depan yang akan diterima oleh konsumen ketika mengambil keputusan untuk menggunakan suatu produk atau jasa. Menurut pendapat (Pekerti & Briliana, 2016) *Perceived Risk* merupakan kepercayaan konsumen terhadap suatu tingkat kerugian di masa depan yang akan di terima atau rasa tidak aman yang mungkin diterima oleh konsumen. Pendapat lain dikemukakan oleh (Styarini & Riptiono, 2020) Persepsi Risiko adalah anggapan subyektif dari konsumen mengenai tinggi atau rendahnya tingkat risiko yang akan diterima ketika konsumen memutuskan untuk menggunakan suatu produk. Menurut (Riandika et al., 2022) *Perceived Risk* adalah risiko yang dirasakan nyata oleh konsumen terhadap pembelian sebuah produk atau jasa. Indikator *Perceived Risk* menurut (Ashoer & Said, 2016) adalah sebagai berikut: *Financial Risk, Time Risk, Social Risk, Product Risk, Delivery Risk, Security and Privacy Risk, After-sale Risk, dan Purchase Intention*.

C. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini yaitu deskriptif dan verifikatif dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan menyebarkan kuesioner kepada para pengguna DANA, lalu dilakukan observasi langsung terhadap E-Wallet DANA, mengumpulkan data-data teoritis dan informasi yang di butuhkan dalam penelitian ini. Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini dengan menggunakan pendekatan non-probability sampling dengan teknik Convenience Sampling. Populasi pada penelitian ini merupakan pengguna E-Wallet DANA di Indonesia yang telah mengunduh aplikasi DANA pada Playstore dengan jumlah sample yang digunakan yaitu sebanyak 200 responden. Pengujian instrument dilakukan dengan menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas dihitung menggunakan SPSS. Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan jumlah sample sebesar 30 Responden. Uji Reliabilitas menggunakan standar nilai Alpha Cronbach > 0,60. Data penelitian ini diuji menggunakan Uji Asumsi Klasik, Koefisien Regresi Linier Berganda, Koefisien Korelasi Berganda, Koefisien Determinasi, Uji t dan Uji F.

D. Hasil dan Pembahasan

Uji Validitas

Tabel 1 Uji Validitas *Performance Expectancy* (X1)

No	Pernyataan	r Hitung	r Tabel	Keterangan
1	Aplikasi <i>E-Wallet</i> bermanfaat bagi kebutuhan sehari-hari saya.	0,670	0,374	Valid
2	Fitur yang diberikan oleh Aplikasi <i>E-Wallet</i> sangat bermanfaat dalam	0,847	0,374	Valid



	membantu kegiatan/kebutuhan saya.			
3	Saya merasa melalui aplikasi <i>E-Wallet</i> dapat memberikan manfaat yang lebih besar dibandingkan dengan usaha yang dilakukan dalam mengatur keuangan, seperti akses mudah ke informasi saldo, riwayat transaksi, dan pembayaran tagihan dengan cepat.	0,435	0,374	Valid
4	Saya merasa nyaman melakukan transaksi melalui <i>E-Wallet</i>	0,863	0,374	Valid
5	Saya merasa nyaman menggunakan <i>E-Wallet</i>	0,784	0,374	Valid
6	Saya merasa nyaman saat menggunakan <i>E-Wallet</i> sehingga, saya merasa puas dengan aplikasi ini.	0,772	0,374	Valid
7	Saya merasa penggunaan Aplikasi <i>E-Wallet</i> sangat cepat	0,658	0,374	Valid
8	Saya merasa transaksi melalui <i>E-Wallet</i> sangat cepat	0,669	0,374	Valid
9	Saya merasa penggunaan aplikasi <i>E-Wallet</i> dapat membantu dan dapat menghemat waktu.	0,769	0,374	Valid

(Sumber; hasil pengolahan SPSS 24, 2023)

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa semua item yang terkait pada variabel (X_1) *Performance Expectancy* memenuhi syarat validitas dengan nilai r hitung > r tabel, dengan nilai r tabel sebesar 0,374. Berdasarkan temuan ini, dapat disimpulkan bahwa seluruh item pernyataan variabel *Performance Expectancy* dinyatakan Valid.

Tabel 2 Uji Validitas *Perceived Risk* (X_2)

No	Pernyataan	r Hitung	r Tabel	Keterangan
1	Saya merasakan kerugian finansial saat menggunakan aplikasi <i>E-Wallet</i>	0,884	0,374	Valid
2	Saya merasa kualitas pelayanan aplikasi <i>E-Wallet</i> tidak sesuai dengan harga yang dibayarkan.	0,637	0,374	Valid
3	Saya merasa tidak nyaman dengan adanya penambahan biaya layanan pada saat isi ulang saldo < Rp. 50.000	0,744	0,374	Valid
4	Produk yang ditawarkan oleh aplikasi <i>E-Wallet</i> (Seperti Diskon Pulsa/Kuota/Voucher) tidak sesuai dengan yang saya terima	0,722	0,374	Valid
5	Saat saya melakukan pembelian	0,755	0,374	Valid



	Pulsa/Kuota menggunakan aplikasi <i>E-Wallet</i> , jumlah yang saya terima tidak sesuai dengan transaksi.			
6	Proses transaksi yang saya lakukan pada saat melakukan pembelian Pulsa/Kuota melalui <i>E-Wallet</i> tidak sesuai dengan harapan saya.	0,831	0,374	Valid
7	Saya merasa proses transaksi yang dilakukan pada <i>E-Wallet</i> memiliki estimasi waktu yang cukup lama	0,777	0,374	Valid
8	Saya merasa proses transaksi yang dilakukan pada <i>E-Wallet</i> seringkali mengalami kendala/tertunda	0,845	0,374	Valid
9	Saya merasa apabila saya menggunakan <i>E-Wallet</i> , akan ada risiko yang ditimbulkan seperti data pribadi saya akan tersebar.	0,807	0,374	Valid
10	Saya merasa dengan menggunakan <i>E-Wallet</i> dapat meningkatkan risiko timbulnya penyebaran atau penyalahgunaan data pribadi.	0,773	0,374	Valid
11	Saya merasa dengan menggunakan <i>E-Wallet</i> , keamanan dan privasi saat bertransaksi akan terjaga.	0,568	0,374	Valid

(Sumber; hasil pengolahan SPSS 24, 2023)

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa semua item yang terkait pada variabel (X2) *Perceived Risk* memenuhi syarat validitas dengan nilai r hitung $>$ r tabel, dengan nilai r tabel sebesar 0,374. Berdasarkan temuan ini, dapat disimpulkan bahwa seluruh item pernyataan variabel *Perceived Risk* dinyatakan Valid.

Tabel 3 Uji Validitas *Continuance Intention*

No	Pernyataan	r Hitung	r Tabel	Keterangan
1	Saya merasa aplikasi <i>E-Wallet</i> sangat mudah untuk digunakan.	0,563	0,374	Valid
2	Saya merasa aplikasi <i>E-Wallet</i> dapat memudahkan pekerjaan	0,688	0,374	Valid
3	Saya merasa transaksi kirim saldo dan isi saldo melalui aplikasi <i>E-Wallet</i> sangat mudah	0,810	0,374	Valid
4	Aplikasi <i>E-Wallet</i> sudah memenuhi ekspektasi saya	0,899	0,374	Valid
5	Fitur transaksi yang disediakan <i>E-Wallet</i> sudah sesuai dengan ekspektasi saya	0,857	0,374	Valid
6	Penggunaan aplikasi <i>E-Wallet</i> sudah sesuai	0,749	0,374	Valid



	dengan harapan saya			
7	Aplikasi <i>E-Wallet</i> sudah sesuai dengan standar kualitas aplikasi tersebut.	0,731	0,374	Valid
8	Kinerja aplikasi <i>E-Wallet</i> sudah memenuhi tugas yang diharapkan dengan baik	0,881	0,374	Valid
9	Aplikasi <i>E-Wallet</i> sudah sangat fungsional	0,854	0,374	Valid
10	Saya merasa puas menggunakan aplikasi <i>E-Wallet</i>	0,833	0,374	Valid
11	Saya merasa puas dengan fitur yang disediakan oleh aplikasi <i>E-Wallet</i> seperti kemampuan untuk pembayaran tagihan, top-up saldo, transfer dana ke rekening bank, dan fitur lainnya.	0,835	0,374	Valid
12	Saya merasa puas karena aplikasi <i>E-Wallet</i> sudah sesuai dengan harapan saya.	0,843	0,374	Valid

(Sumber; hasil pengolahan SPSS 24, 2023)

Berdasarkan data tabel 3.5 diatas dapat diketahui bahwa semua item yang terkait pada variabel (Y) *Continuance Intention* memenuhi syarat validitas dengan nilai r hitung > r tabel, dengan nilai r tabel sebesar 0,374. Berdasarkan temuan ini, dapat disimpulkan bahwa seluruh item pernyataan variabel *Continuance Intention* dinyatakan Valid.

Uji Reliabilitas

Tabel 4 Uji Reliabilitas *Performance Expectancy, Perceived Risk, dan Continuance Intention*

Reliability Statistics			
Variabel	Cronbach's Alpha	Standar Nilai Cronbach's Alpha	N of Item
<i>Performance Expectancy</i>	0,877	0,6	9
<i>Perceived Risk</i>	0,863	0,6	11
<i>Continuance Intention</i>	0,948	0,6	12

(Sumber; hasil pengolahan SPSS 24, 2023)

Berdasarkan data tabel diatas dapat disimpulkan bahwa nilai Alpha Cronbach pada variabel *Performance Expectancy, Perceived Risk* dan *Continuance Intention* memiliki nilai Alpha Cronbach > 0,60 yang menandakan bahwa data pada penelitian ini memiliki reliabilitas yang baik dan dapat dipercaya



Uji Normalitas

Tabel 5 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		200
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	5.02769269
Most Extreme Differences	Absolute	.059
	Positive	.057
	Negative	-.059
Test Statistic		.059
Asymp. Sig. (2-tailed)		.083 ^c

a. Test distribution is Normal.
b. Calculated from data.
c. Lilliefors Significance Correction.

(Sumber; hasil pengolahan SPSS 24, 2023)

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat hasil Uji Normalitas (One Sample Kolmogorov-Smirnov Test) terlihat bahwa nilai Asymp. Sig. (2-tailed) adalah 0.083 > 0.05. Hasil ini menunjukkan bahwa data berdistribusi normal sehingga uji normalitas terpenuhi.

Uji Heteroskedastisitas

Tabel 6 Hasil Uji Heteroskedastisitas Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.874	2.012		3.417	.001
	X1	.005	.052	.007	.092	.926
	X2	-.085	.043	-.148	-1.964	.051

a. Dependent Variable: ABS_RES

(Sumber; hasil pengolahan SPSS 24, 2023)

Berdasarkan tabel 4.47 dapat dilihat Hasil Uji Glesjer menunjukkan bahwa nilai signifikansi untuk variabel *Performance Expectancy* yaitu sebesar 0,926 sedangkan untuk variabel *Perceived Risk* memiliki nilai signifikansi sebesar 0,051 kedua nilai tersebut > 0,05. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa tidak adanya gejala heteroskedastisitas pada penelitian ini.



Uji Koefisien Regresi Linier Berganda

Tabel 7 Hasil Uji Koefisien Regresi Linier Berganda
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.970	2.942		.330	.742
	X1	1.114	.075	.725	14.779	.000
	X2	.126	.064	.097	1.982	.049

a. Dependent Variable: Y

(Sumber; hasil pengolahan SPSS 24, 2023)

$$Y = 0.970 + 1.114X1 + 0,126X2$$

Dari persamaan di atas dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- Nilai konstanta atau $\alpha = 0,970$ yang menunjukkan bahwa ketika semua nilai variabel $X = 0$ atau diabaikan, maka nilai *Continuance Intention* (Y) akan memiliki nilai sebesar 0,970
- Koefisien regresi berganda *Performance Expectancy* (β_1) memiliki nilai 1,114, yang menggambarkan bahwa ketika nilai *Performance Expectancy* meningkat satu satuan dengan koefisien variabel X lainnya = 0 atau diabaikan, maka nilai *Continuance Intention* (Y) akan meningkat sebanyak 1,114.
- Koefisien regresi berganda *Perceived Risk* (β_2) = 0,126, yang menunjukkan bahwa jika nilai *Perceived Risk* ditingkatkan satu satuan dengan koefisien variabel X lainnya = 0, atau diabaikan, maka nilai *Continuance Intention* (Y) akan meningkat sebanyak 0,126.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa variabel *Performance Expectancy* memberikan kontribusi sebesar 97,0% terhadap *Continuance Intention* (Y) pada E-Wallet DANA, sementara *Perceived Risk* memberikan kontribusi sebesar 12,6% terhadap *Continuance Intention* pada E-Wallet DANA

Uji Koefisien Determinasi

Tabel 8 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Variabel	R	R Square	Adjusted R Square	Std Error of the Estimate
<i>Performance Expectancy</i>	.759 ^a	.576	.574	5.090
<i>Perceived Risk</i>	.352 ^a	.124	.120	7.319
<i>Continuance Intention</i>	.765 ^a	.585	.580	5.053

(Sumber: hasil pengolahan SPSS 24.0, 2023)



Kompetitif

1. Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat hasil koefisien determinasi (R Square) *Performance Expectancy* yaitu sebesar 0,576. Hal itu menyatakan bahwa variable *Performance Expectancy* memberikan kontribusi terhadap *Continuance Intention* sebesar 57,6% dan sisanya 42,4% dipengaruhi oleh variable lain atau faktor-faktor lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.
2. Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat hasil koefisien determinasi (R Square) *Perceived Risk* yaitu sebesar 0,124. Hal itu menyatakan bahwa variable *Perceived Risk* memberikan kontribusi terhadap *Continuance Intention* sebesar 12,4% dan sisanya 87,6% dipengaruhi oleh variable lain atau faktor-faktor lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.
3. Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat hasil koefisien determinasi (Adjust R Square) *Continuance Intention* yaitu sebesar 0,580. Hal ini menyatakan bahwa variabel *Performance Expectancy* dan *Perceived Risk* memberikan kontribusi sebesar 58% terhadap *Continuance Intention*. Sehingga sisanya 42% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain atau faktor-faktor lain yang tidak dijelaskan pada penelitian ini.

Uji t (Parsial)

Tabel 9 Hasil Uji t *Performance Expectancy* dan *Perceived Risk* Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.970	2.942		.330	.742
	X1	1.114	.075	.725	14.779	.000
	X2	.126	.064	.097	1.982	.049

a. Dependent Variable: Y

(Sumber: hasil pengolahan SPSS 24.0, 2023)

1. Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat hasil uji t dari variable *Performance Expectancy* memiliki signifikansi $0,000 < 0,05$. Selain itu, nilai t hitung nya sebesar $14.779 > 1,973$. Sehingga keputusan yang diambil yaitu menolak H_{01} dan menerima H_{a1} yang menyatakan bahwa *Performance Expectancy* memiliki pengaruh terhadap *Continuance Intention* pada E-Wallet DANA, maka hipotesis pertama yang diajukan dalam rumusan hipotesis dapat diterima
2. Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat hasil uji t dari variable *Perceived Risk* memiliki signifikansi $0,049 < 0,05$. Selain itu, nilai t hitung nya sebesar $1.982 > 1,973$. Sehingga keputusan yang diambil yaitu menolak H_{02} dan menerima H_{a2} yang menyatakan bahwa *Perceived Risk* memiliki pengaruh terhadap *Continuance Intention* pada E-Wallet DANA, maka hipotesis kedua yang diajukan dalam rumusan hipotesis dapat diterima



Uji F (Simultan)

Tabel 7 Hasil Uji F (Simultan)

		ANOVA ^a				
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	7081.734	2	3540.867	138.671	.000 ^b
	Residual	5030.261	197	25.534		
	Total	12111.995	199			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1

(Sumber: hasil pengolahan SPSS 24.0, 2023)

Berdasarkan tabel 4.57 dapat dilihat hasil uji F diketahui nilai F hitung sebesar 138,671 > 3,04 nilai F tabel. Sehingga keputusan yang diambil yaitu menolak H_{03} dan menerima H_{a3} yang menyatakan bahwa *Performance Expectancy* dan *Perceived Risk* secara simultan berpengaruh terhadap *Continuance Intention* pada *E-Wallet DANA*, maka hipotesis ketiga yang diajukan dalam rumusan hipotesis dapat diterima

E. KESIMPULAN

Berdasarkan penyebaran data diperoleh bahwa *Performance Expectancy*, *Perceived Risk*, dan *Continuance Intention* berada dalam kategori Baik. Variable *Performance Expectancy* berpengaruh sebesar 0.576 atau 57,6% terhadap *Continuance Intention*. *Perceived Risk* berpengaruh sebesar 0.124 atau 12,4% terhadap *Continuance Intention*. Variable *Performance Expectancy* dan *Perceived Risk* berpengaruh terhadap *Continuance Intention* pada *E-Wallet DANA* sebesar 0.585 atau 58,5%.

DAFTAR PUSTAKA

Ashoer, M., & Said, S. (2016). The Impact of *Perceived Risk* on Consumer Purchase Intention in Indonesia; A Social Commerce Study. *Journal of Business Research*, April 2016, 260–271.

Asliri.id. (2022). *Security and Safety: The Perfect Combo in Digital World*. Asliri.Id. <https://asliri.id/blog/security-and-safety-the-perfect-combo-in-digital-world/>

Cakra, S. D. P. (2021). Pengaruh Persepsi Kemanfaatan, Persepsi Kemudahan, Dan *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, Vol. 07, No. 3 / Juni 2024



Kompetitif

Persepsi Risiko Terhadap Minat Berkelanjutan Menggunakan Layanan M Banking Pt. Bank Rakyat Indonesia Cabang Unit Tanggul, Jember. *Performa*, 5(6), 530–538. <https://doi.org/10.37715/jp.v5i6.1856>

Digital 2023: Indonesia — DataReportal – Global Digital Insights. (n.d.). Retrieved May 7, 2023, from <https://datareportal.com/reports/digital-2023-indonesia>

Dwidienawati, D., Tjahjana, D., Bramantoro, S., & Gandasari, D. (2020). *Heliyon Customer review or in fl uencer endorsement : which one in fl uences purchase intention more ?* 6(May). <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2020.e05543>

E-wallet Jadi Metode Pembayaran Terpopuler di Indonesia 2022, Ini Potensinya Pada 2025 Mendatang - GoodStats. (n.d.). Retrieved May 8, 2023, from <https://goodstats.id/article/e-wallet-jadi-metode-pembayaran-terpopuler-di-indonesia-2022-ini-potensinya-pada-2025-mendatang-FOnnm>

Eryc, E. (2022). Pengaruh Penggunaan Aplikasi Gojek Terhadap Perilaku Mahasiswa Universitas. *EXPERT: Jurnal Manajemen Sistem Informasi Dan Teknologi*, 12(1), 54. <https://doi.org/10.36448/expert.v12i1.2552>

Gama Putra Brahmanta, & Nuruni Ika Kusuma Wardhani. (2021). Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Kemudahan, Risiko Terhadap Minat Menggunakan Ulang ShopeePAY Di Surabaya. *Sains Manajemen*, 7(2), 97–108. <https://doi.org/10.30656/sm.v7i2.3580>

Guanabara, E., Ltda, K., Guanabara, E., & Ltda, K. (n.d.). *Southeast Asia's Digital Consumer: a new stage of evolution*.

Junadi, & Sfenrianto. (2015). A Model of Factors Influencing Consumer's Intention to Use E-payment System in Indonesia. *Procedia Computer Science*, 59(March), 214–220. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2015.07.557>

Lestari, D. M. (2022). *Pengaruh Perceived Usefulness dan Perceived Risk Terhadap Continuance Intention dalam Penggunaan Aplikasi Dompot Digital DANA di DKI Jakarta*. 11(1), 401–409. <https://repository.pnj.ac.id/id/eprint/9141/>

Monica, C., & Briliana, V. (2020). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi *Continuance Intention* Pengguna Go-Food di Jakarta. *Jurnal Wira Ekonomi Mikroskil*, 9(2), 115–126. <https://doi.org/10.55601/jwem.v9i2.624>

PEKERTI, R. I., & BRILIANA, V. (2016). *Pengaruh Perceived Benefits, Perceived Risks, Hedonic Motivations, Psychological Factors dan Website Design terhadap Online Buying Behavior*. 18(2), 147–158. <http://www.tsm.ac.id/JBA>

Purnama, M. P., & Sari, D. (2022). The Influence of Perceived Ease of Use and Perceived Usefulness on E-Wallet *Continuance Intention*. *Jurnal Teknik Industri*, 24(1), 13–22. <https://doi.org/10.9744/jti.24.1.13-22>

Riandika, I. N., Alwie, A. F., & Syapsan, S. (2022). Analisis *Perceived Risk*, Perceived Value dan Online Consumer Review Terhadap Online Repurchase Intention Produk Fashion di Kabupaten Kampar di Moderasi Kepercayaan. *Jurnal Teknik Industri*:



Kompetitif

Jurnal Hasil Penelitian Dan Karya Ilmiah Dalam Bidang Teknik Industri, 8(2), 271.
<https://doi.org/10.24014/jti.v8i2.17967>

- Richard Andrew, Februarga P. Akwila, Z. H. I. N. S. (2021). Effect Of *Performance Expectancy* And Social Influence On *Continuance Intention* In OVO. *Jurnal Manajemen*, 25(1), 125. <https://doi.org/10.24912/jm.v25i1.707>
- Saputri, M. E. (2022). Pengaruh Performance Expectation, Effort Expectancy, Social Influence, *Perceived Risk*, Perceived Cost Pada Minat Menggunakan Mobile Payment Di Indonesia. *Jurnal Sioteknologi*, 21(1), 9–21. <https://doi.org/10.5614/sostek.itbj.2022.21.1.2>
- Styarini, F., & Riptiono, S. (2020). Analisis Pengaruh Customer Trust Terhadap Keputusan Menggunakan Mobile Banking Melalui *Perceived Risk* dan *Perceived Usefulness* Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi (JIMMBA)*, 2(4), 670–680. <https://doi.org/10.32639/jimmba.v2i4.590>
- Tugiman, T., Herman, H., & Yudhana, A. (2022). Uji Validitas Dan Reliabilitas Kuesioner Model Utaut Untuk Evaluasi Sistem Pendaftaran Online Rumah Sakit. *JATISI (Jurnal Teknik Informatika Dan Sistem Informasi)*, 9(2), 1621–1630. <https://doi.org/10.35957/jatisi.v9i2.2227>
- Venkatesh, V., Th, J. Y. L., & Xu, X. (2012). *Consumer Acceptance and Use of Information Technology: Extending the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*. 36(1), 157–178. <https://doi.org/10.1109/MWSYM.2015.7167037>
- Venny Setyadi, E., Suarly, R., Handoko, R., & Ali, A. (2020). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi *Continuance Intention* dari Pengguna Pada Layanan M-Payment (Studi Kasus Go-Pay). *Kajian Branding Indonesia*, 2(2), 162–200. <https://doi.org/10.21632/kbi.2.2.162-200>
- Wijaya¹, I. G. N. S., Pratami², N. W. C. A., Muryatini³, N. N., & Yasa⁴, I. G. D. (2022). Pengaruh *Electronic Word Of Mouth (E-Wom)*, *Persepsi Risiko*, Pengaruh *Electronic Word Of Mouth (E-Wom)*, *Persepsi Bisnis* dan *Vokasi Institut Teknologi dan Bisnis Stikom Bali*, January. <https://doi.org/10.24843/EJMUNUD.2021.v11.i01.p10>
- Winata, S., & Tjokrosaputro, M. (2022). The Roles of Effort Expectancy, Attitude, and Service Quality in Mobile Payment Users *Continuance Intention*. *Proceedings of the Tenth International Conference on Entrepreneurship and Business Management 2021 (ICEBM 2021)*, 653(Icebm 2021), 121–126. <https://doi.org/10.2991/aebmr.k.220501.020>