

**PENGARUH KUALITAS SISTEM DAN SISTEM KEAMANAN
TERHADAP PENGALAMAN, EKSPEKTASI, LOYALITAS DAN
KEINGINAN UNTUK TERUS MENGGUNAKAN *SHOPEEPAY***

ARTIKEL ILMIAH

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Sarjana
Program Studi Manajemen



Oleh :

**DEVY FATMAWATI
NIM : 2017210660**

**UNIVERSITAS HAYAM WURUK PERBANAS
SURABAYA
2021**

PENGESAHAN ARTIKEL ILMIAH

Nama : Devy Fatmawati
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 26 Desember 1997
N.I.M : 2017210660
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Program Pendidikan : Sarjana
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Judul : Pengaruh Kualitas Sistem dan Sistem Keamanan terhadap Pengalaman, Ekspektasi, Loyalitas dan Keinginan untuk Terus Menggunakan *Shopeepay*

Disetujui dan diterima baik oleh :

Ketua Program Studi Sarjana Manajemen
Tanggal :

(Burhanudin, S.E., M.Si., Ph.D)
MM)
NIDN : 0719047701

Dosen Pembimbing,
Tanggal :

(Faizatul Hiqmah, S.Sos.,
NIDN : 2011611001

THE INFLUENCE OF QUALITY SYSTEM AND SECURITY SYSTEM ON EXPERIENCE, EXPECTATIONS, LOYALTY AND THE DESIRE TO CONTINUE USING SHOPEEPAY

Devy Fatmawati

Universitas Hayam Wuruk Perbanas
2017210660@students.perbanas.ac.id

Faizatul Hiqmah

faizatul@perbanas.ac.id

This research aims to find out the influence of System Quality, Security System, Experience, Expectation, Loyalty and Desire to Continue Using. Sampling techniques use purposive sampling in ShopeePAY users. A total sample of 130 respondents and data collection method in the study used questionnaires. Structural Equation Modeling (SEM) is used to analyze the influence of system quality, security system, experience, expectation, loyalty and desire to continue using with program Warp-PLS 7.0. The result of this study showed the quality of the system had a significant positive effect on the experience, the security system had a significant positive effect on the experience, the experience had a significant positive effect on expectations, the expectations of significant positive influence on loyalty, loyalty had a significant positive effect on the desire to continue using. This is of course a consideration for every ShopeePAY mobile payment provider to users better than other mobile payment. Thus ShopeePAY is the main choice for the public in choosing mobile payment.

Keyword : Quality System, Security System, Experience, Expectation, Loyalty and Desire to Continue Using

PENDAHULUAN

Perkembangan pada teknologi, salah satunya pada transaksi pembayaran melalui seluler yang diketahui dengan adanya pembayaran melalui seluler membuat transaksi menjadi lebih mudah. Menurut Kim (2012) mengemukakan bahwa penggunaan aplikasi pembayaran seluler didorong dengan adanya kalangan pengguna atau kesadaran pengguna yang lebih banyak menggunakan transaksi melalui perangkat seluler mereka, yang digunakan untuk membayar barang dan jasa. Keuntungan utama dalam pembayaran seluler jika dibandingkan dengan pembayaran secara tradisional yaitu, memungkinkan pengguna dapat melakukan transaksi pembayaran kapan saja dan dari mana saja melalui ponsel mereka, serta dapat menghemat waktu pengguna dalam melakukan transaksi (Zhou, 2013). Dimana pengguna akan sadar manfaat yang diberikan oleh pembayaran seluler lebih nyaman dan mudah digunakan kapan saja dan dimana saja.

Salah satu teknologi pembayaran seluler secara *online* yang ada di Indonesia yaitu *Shopeepay*, *Shopeepay* merupakan pembayaran seluler yang dimiliki oleh *e-commerce* dari *Shopee*. *Shopeepay* digunakan untuk membantu konsumen dari *Shopee* dalam hal proses transaksi pembayaran agar menjadi efisien dan efektif sehingga konsumen dari *Shopee* merasa puas.

Menurut data yang digunakan dari (www.keuangan.com) merupakan total perbandingan pengguna pembayaran seluler dari 5 produk (*Shopeepay*, *OVO*, *Dana*, *Gopay*, *LinkAja*) yang ada di Indonesia pada tahun 2020. Diketahui dari gambar diagram tersebut pembayaran seluler *Shopeepay* memiliki pengguna sebanyak 34%, sedangkan pembayaran seluler *OVO* memiliki pengguna sebanyak 28%, selanjutnya pembayaran seluler *Dana* memiliki pengguna sebanyak 17%, untuk pembayaran seluler *Gopay* memiliki pengguna sebanyak 14%, dan pembayaran

seluler LinkAja memiliki pengguna sebanyak 7%.

Tetapi dengan adanya teknologi yang semakin canggih pada pembayaran seluler, masih banyak ditemukannya keluhan dari para pengguna aplikasi ShopeePay. Sebagai salah satu contoh pengguna mengeluhkan adanya kendala pada penarikan dana ShopeePay yang terlambat (www.mediakonsumen.com). Menurut informasi yang didapat dari mediakonsumen.com, diketahui pengguna ShopeePay mengeluhkan pelayanan yang kurang memuaskan diantaranya disebabkan karena masalah penarikan dana. Hal ini diduga akan berpengaruh terhadap keinginan untuk terus menggunakan ShopeePay itu sendiri.

Dikarenakan ini, pada penelitian Ramadhan (2018) menyebutkan bahwa keinginan untuk terus menggunakan *mobile payment* dipengaruhi oleh kualitas sistem serta sistem keamanan.

Kualitas sistem merupakan pelayanan sistem terbaik yang diberikan pembayaran seluler terhadap keinginan penggunanya (Ramadhan, 2018). Menurut Ramadhan (2018) kualitas sistem bisa menjadikan sebagai dasar evaluasi dari pembayaran seluler terhadap kinerja transaksi yang diberikan kepada penggunanya sehingga membuat pengalaman yang baik dari pengguna saat menggunakan aplikasi tersebut. Dengan adanya kualitas sistem yang baik terhadap pembayaran seluler kepada penggunanya dapat membuat pengguna merasa puas dengan kemudahan penggunaan, responsif dari layanan yang diberikan sehingga memenuhi keinginan dan kebutuhan pengguna dan menghasilkan pengalaman yang baik terhadap pembayaran seluler (Cabanillas *et al*, 2014). Hasil penelitian terhadap kualitas sistem, menunjukkan bahwa layanan berdampak positif terhadap pengalaman penggunaan *mobile payment* (Ramadhan, 2018).

Keamanan, kepercayaan, serta keefisienannya yang diberikan pembayaran seluler kepada pengguna dapat

menjadi faktor yang mempengaruhi pengguna terhadap pengalaman yang nantinya memicu menggunakan pembayaran seluler secara berkelanjutan (Singh *et al*, 2014). Menurut Ramadhan (2018) mengemukakan bahwa sistem keamanan yang diberikan dapat menjadikan pengguna mempunyai rasa percaya terhadap pembayaran seluler sehingga menghasilkan pengalaman yang positif terhadap pembayaran seluler. Hasil penelitian terhadap sistem keamanan menunjukkan bahwa berdampak positif terhadap pengalaman pengguna (Ramadhan, 2018).

Penelitian yang dilakukan oleh Ramadhan (2018) juga mengkonfirmasi bahwa kualitas sistem, sistem keamanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap pengalaman yang nantinya akan mempengaruhi ekspektasi, loyalitas, serta keinginan untuk terus menggunakan layanan *mobile payment*.

Pengguna yang berpengalaman menggunakan pembayaran seluler lebih cenderung untuk terus menggunakan pembayaran seluler dimasa mendatang (Ramadhan, 2018). Pengalaman yang dimiliki pengguna terhadap pembayaran seluler membuat pengguna lebih mudah untuk menggunakan aplikasi tersebut (Ramadhan, 2018). Hasil penelitian terhadap pengalaman, menunjukkan bahwa adanya hubungan positif antara harapan yang dirasakan pelanggan dengan kualitas aplikasi pembayaran seluler sehingga meningkatkan pengalaman penggunaan pada *mobile payment* (Ramadhan, 2018).

Ekspektasi lebih dari pengguna terhadap pembayaran seluler dapat menjadikan pembayaran seluler selalu meng-upgrade kebutuhan dan keinginan dari pengguna sehingga membuat pengguna memilih penggunaan pembayaran seluler secara berkelanjutan (Ramadhan, 2018). Hasil penelitian terhadap Ekspektasi, menunjukkan bahwa adanya hubungan signifikan positif antara pengalaman pengguna dan ekspektasi

pengguna terhadap *mobile payment* (Ramadhan, 2018).

Loyalitas merupakan Ekspektasi yang diterima oleh pengguna terhadap pembayaran seluler yang menjadikan pengguna loyal terhadap pembayaran seluler untuk penggunaan yang berkelanjutan (Siddiqi, 2011). Menurut Zhou (2013) menyatakan bahwa pengguna yang merasakan Ekspektasi dari pembayaran seluler dapat membuat penggunaan pada pembayaran seluler yang berkelanjutan. Hasil dari penelitian terhadap loyalitas, menunjukkan bahwa adanya hubungan signifikan positif antara Ekspektasi yang dirasakan pengguna terhadap loyalitas pengguna *mobile payment* (Ramadhan, 2018).

Sebuah pengalaman, ekspektasi yang bagus diterima oleh pengguna menjadi poin penting untuk memotivasi dan mempertahankan pengguna agar pengguna tetap mempunyai keinginan terus menggunakan pembayaran seluler (Hsiao *et al*, 2016). Hasil penelitian terhadap keinginan untuk terus menggunakan, menunjukkan bahwa terdapat hubungan signifikan positif antara loyalitas dan niat untuk terus menggunakan dan Ekspektasi pengguna dapat mempengaruhi niat untuk terus menggunakan dari *mobile payment* (Ramadhan, 2018).

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan di atas, penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi keinginan untuk terus menggunakan *Shopeepay*, dikaitkan dengan layanan dan keamanan. Untuk itu dalam penelitian ini, peneliti mengambil judul “Pengaruh Kualitas Sistem dan Sistem Keamanan Terhadap Pengalaman, Ekspektasi, Loyalitas dan Keinginan untuk Terus Menggunakan *Shopeepay*”.

RERANGKA TEORITIS YANG DIPAKAI DAN HIPOTESIS

Kualitas Sistem

Definisi kualitas sistem yaitu bagaimana pembayaran seluler

memberikan sistem yang terbaik pada aplikasi guna membantu kebutuhan pengguna pembayaran seluler (Huang, 2015; Martins *et al*, 2019). Kualitas sistem, mengacu pada pembayaran seluler yang terjamin yang diberikan oleh perusahaan pembayaran seluler untuk pengguna dalam memuaskan keinginan penggunanya (Aldholay *et al*, 2018).

Menurut Ramadhan (2018) kualitas sistem bisa menjadikan sebagai dasar evaluasi dari pembayaran seluler terhadap kinerja transaksi yang diberikan kepada penggunanya. Dengan adanya kualitas sistem yang baik dari pembayaran seluler kepada penggunanya dapat membuat pengguna merasa puas dengan kemudahan penggunaan, responsive dari layanan yang diberikan pembayaran seluler kepada pengguna (Cabanillas *et al*, 2014).

Kualitas sistem dikaitkan dengan pelayanan sistem yang terbaik diberikan oleh perusahaan pembayaran seluler seperti mudahnya saat penggunaan atau cepat dalam melakukan transaksi pengguna (Wang *et al*, 2016). Kualitas sistem yang baik dilihat dari kesesuaian dengan harapan pengguna, kegunaan yang dirasakan oleh pengguna sesuai hingga kemudahan dalam penggunaan aplikasi (Cheng, 2014).

Menurut Chen (2015) menyatakan bahwa dengan adanya kualitas sistem yang baik dapat berpengaruh positif bagi pengguna terhadap aplikasi pembayaran seluler. Kualitas sistem didasarkan pada disediakan layanan sistem yang terbaik dari perusahaan aplikasi pembayaran seluler bagi pengguna agar pengguna mendapatkan apa yang diinginkan dan sesuai kebutuhan (Aldholay *et al*, 2018).

Sistem Keamanan

Definisi sistem keamanan yaitu menggambarkan perlindungan yang dilakukan pembayaran seluler untuk memastikan keamanan jaringan, atau gangguan yang terjadi pada pembayaran seluler. Keamanan, kepercayaan, serta keefisienannya yang diberikan pembayaran seluler kepada pengguna dapat

menjadi faktor yang mempengaruhi pengguna (Singh, 2014).

Menurut Ramadhan (2018) mengemukakan bahwa sistem keamanan yang diberikan dapat menjadikan pengguna mempunyai rasa percaya terhadap pembayaran seluler sehingga menghasilkan pengalaman yang positif terhadap pembayaran seluler.

Keamanan yaitu merupakan kunci dalam menentukan sikap pengguna yang berkelanjutan pada aplikasi (Hsiao, 2019). Sistem keamanan dalam aplikasi pembayaran seluler, mengacu pada persepsi pengguna tentang keamanan pembayaran seluler hingga mekanisme penyimpanan informasi yang tersimpan (Ramadhan, 2018),

Pengalaman

Definisi pengalaman yaitu keputusan untuk menggunakan pembayaran seluler yang berkelanjutan dipengaruhi oleh pengalaman pengguna dalam pembayaran seluler yang sejenis. Ramadhan (2018) mengemukakan bahwa keputusan untuk menggunakan pembayaran seluler yang berkelanjutan dipengaruhi oleh pengalaman pengguna dalam pembayaran seluler yang sejenis. Pengguna pembayaran seluler yang berpengalaman lebih mungkin untuk terus menggunakan teknologi tersebut jika dibandingkan dengan pengguna yang tidak lama menggunakan pembayaran seluler (Ramadhan, 2018).

Pengguna yang berpengalaman menggunakan aplikasi mempunyai kepercayaan yang tinggi dalam menggunakan aplikasi pembayaran seluler tersebut (Ramadhan, 2018). Pengetahuan yang dimiliki pengguna dari waktu ke waktu menghasilkan pengalaman dalam menggunakan teknologi yang mengarah pada penilaian individu secara baik maupun tidak ketika menggunakan aplikasi (Ramadhan, 2018)

Ekspektasi

Definisi ekspektasi yakni harapan atau keinginan dari pengguna terhadap

pembayaran seluler untuk memenuhi kebutuhan dari pengguna yang nantinya dapat menjadikan pengalaman yang baik bagi pengguna aplikasi tersebut. Pengalaman menganggap suatu pelayanan pada pembayaran seluler dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen, dengan didasarkan pada ekspektasi kinerja dan pelayanannya agar dapat diterima oleh pengguna (Ramadhan, 2018). Pengalaman pengguna dapat dijadikan sebagai Ekspektasi penggunaan terhadap pembayaran seluler (Ramadhan, 2018).

Loyalitas

Definisi loyalitas yaitu pengguna merasa keinginan dan kebutuhan yang terpenuhi didasari dari beberapa penggunaan layanan jasa tertentu yang menurut mereka baik dalam pelayanannya, sehingga menimbulkan perilaku loyal dari individu tersebut terhadap jasa yang digunakannya (Zhou 2013). Ekspektasi dari pengguna terhadap aplikasi akan membuat keputusan penggunaan yang berkelanjutan dan sikap yang loyal terhadap aplikasi pembayaran seluler tersebut (Siddiqi, 2011).

Keinginan untuk Terus Menggunakan

Definisi keinginan untuk terus menggunakan yakni pengguna merasa puas dan terpenuhi keinginan hingga kebutuhannya terhadap apa yang diberikan oleh aplikasi tersebut kepada penggunannya. Niat terdiri dari minat pengguna dan memungkinkan adanya niat untuk melakukan penggunaan ulang apabila pengguna merasa puas dengan layanan jasa tersebut (Kim & Enju, 2012). Niat menggunakan menggambarkan pengguna berniat untuk menggunakan layanan jasa tertentu sehingga niat tersebut meningkatkan penggunaan aplikasi seluler (Wua *et al*, 2011).

Hubungan antara Kualitas Sistem terhadap Pengalaman

Menurut Ramadhan (2018) kualitas sistem bisa dijadikan sebagai dasar evaluasi

dari pembayaran seluler terhadap kinerja transaksi yang diberikan kepada penggunanya. Dengan adanya kualitas sistem yang baik dari pembayaran seluler kepada penggunanya dapat membuat pengguna merasa puas dengan kemudahan mengoperasikan aplikasi, responsive dari layanan yang diberikan pembayaran seluler kepada pengguna (Cabanillas *et al*, 2014).

Kualitas sistem sering digambarkan ketika aplikasi yang digunakan sesuai dengan ekspektasi pengguna karena jika pengguna menemukan pembayaran seluler yang dapat diandalkan terhadap kebutuhan, pengguna akan beranggapan pembayaran seluler ini bisa dipercaya sehingga menciptakan pengalaman yang baik (Liébana-Cabanillas *et al*, 2019). Ramadhan (2018) menyatakan bahwa kualitas sistem secara positif mempengaruhi pengalaman pengguna.

Kualitas sistem yang baik dari pembayaran seluler kepada penggunanya dapat membuat pengguna merasa puas dengan kemudahan penggunaan, responsif dari layanan yang diberikan sehingga memenuhi keinginan dan kebutuhan pengguna dan menghasilkan pengalaman yang baik terhadap pembayaran seluler (Cabanillas *et al*, 2014). Ramadhan (2018) mengemukakan bahwa kualitas sistem berpengaruh secara positif terhadap pengalaman pengguna pembayaran seluler.

Kualitas sistem yang baik, akan meningkatkan keinginan pengguna dan layanan yang dirasakan oleh pengguna sehingga menciptakan pengalaman yang baik bagi pengguna pembayaran seluler (Huang, 2015). Ramadhan (2018) menyimpulkan bahwa, kualitas sistem berpengaruh positif terhadap pengalaman pengguna pembayaran seluler.

Hubungan antara Sistem Keamanan terhadap Pengalaman

Sistem keamanan yaitu menggambarkan perlindungan yang dilakukan aplikasi pembayaran seluler untuk memastikan keamanan jaringan, atau gangguan yang

terjadi pada pembayaran seluler kepada kepuasan pengguna sehingga dapat memicu pengguna memiliki pengalaman yang baik terhadap aplikasi tersebut.. Keamanan, kepercayaan, serta keefisiensinya yang diberikan pembayaran seluler kepada pengguna dapat menjadi faktor yang mempengaruhi pengguna dikarenakan menghasilkan pengalaman yang positif terhadap pembayaran seluler (Singh, 2014).

Menurut Ramadhan (2018) mengemukakan bahwa sistem keamanan yang diberikan sesuai dengan ekspektasi pengguna dapat menjadikan pengguna mempunyai rasa percaya terhadap pembayaran seluler sehingga menghasilkan pengalaman yang positif terhadap pembayaran seluler.

Hubungan antara Pengalaman terhadap Ekspektasi

Menurut Ramadhan (2018) mengemukakan bahwa pengguna pembayaran seluler yang berpengalaman lebih mungkin untuk terus menggunakan teknologi tersebut jika dibandingkan dengan menghentikan penggunaan pembayaran seluler dikarenakan dari pengalaman yang positif tercipta adanya ekspektasi hingga keinginan dari pengguna yang sudah terpenuhi. Ramadhan (2018) menyatakan bahwa ada hubungan positif antara pengalaman yang dirasakan pengguna dengan ekspektasi pengguna.

Hubungan antara Ekspektasi terhadap Loyalitas

Menurut Ramadhan (2018) mengatakan bahwa ekspektasi hingga keinginan dari pengguna pembayaran seluler yang terpenuhi dengan baik akan menjadikan pengguna lebih loyal dengan aplikasi pembayaran seluler yang digunakan. Ramadhan (2018) menyimpulkan bahwa ada hubungan positif antara Ekspektasi pengguna dan loyalitas pada pembayaran seluler.

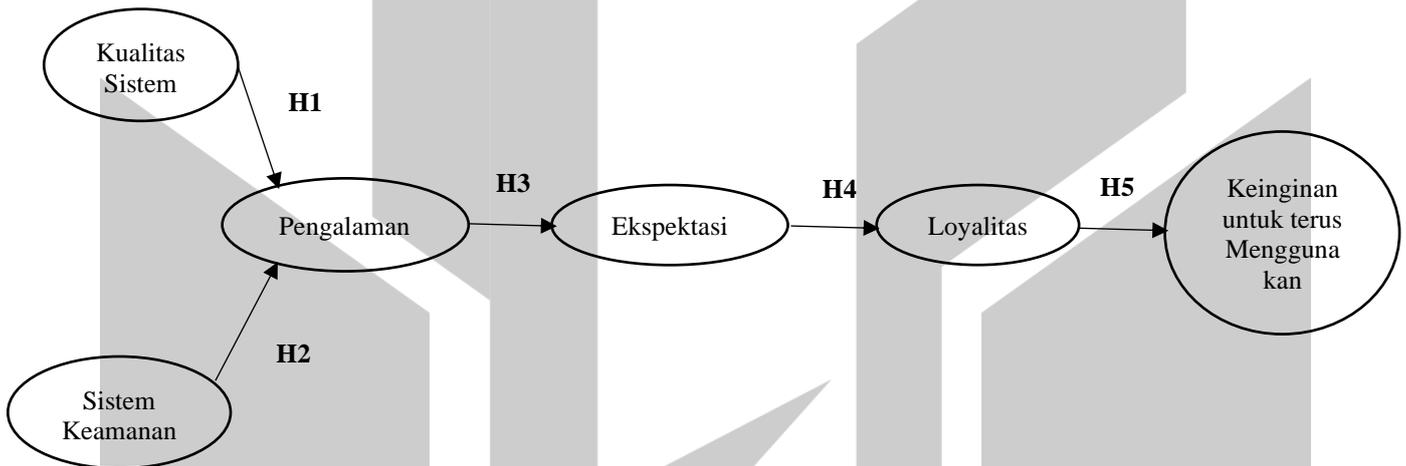
Hubungan antara Loyalitas terhadap Keinginan untuk Terus Menggunakan

Menurut Ramadhan (2018) loyalitas secara langsung dapat mempengaruhi keinginan penggunaan yang berkelanjutan pada pengguna pembayaran seluler dikarenakan, pengguna yang merasakan kebutuhannya dipenuhi sehingga pengguna akan terus menggunakan aplikasi transaksi tersebut. Ramadhan (2018) menyimpulkan

bahwa adanya hubungan positif antara loyalitas terhadap keinginan untuk terus menggunakan aplikasi pembayaran seluler.

Kerangka Penelitian

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini bersumber dari kerangka rujukan Ramadhan (2018) adalah sebagai berikut:



Sumber : Ramadhan (2018)

Gambar 1

KERANGKA PEMIKIRAN DEVY FATMAWATI (2021)

Hipotesis Penelitian

Dalam penelitian ini terdiri dari beberapa hipotesis penelitian sebagai acuan awal pada penelitian ini yang didasarkan teori dan penelitian terdahulu.

- H₁ : Kualitas Sistem berpengaruh positif signifikan terhadap Pengalaman.
- H₂ : Sistem Keamanan berpengaruh positif signifikan terhadap Pengalaman.
- H₃ : Pengalaman berpengaruh positif signifikan terhadap Ekspektasi
- H₄ : Ekspektasi berpengaruh positif signifikan terhadap Loyalitas
- H₅ : Loyalitas berpengaruh positif signifikan terhadap Keinginan untuk Terus Menggunakan

METODE PENELITIAN

Rancangan Penelitian

Menurut Sugiyono (2017:2) mengemukakan mengenai metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Penelitian sekarang bertujuan untuk mengidentifikasi adanya pengaruh kualitas sistem dan sistem keamanan terhadap pengalaman, ekspektasi, loyalitas dan keinginan untuk terus menggunakan *Shopeepay*.

Berdasarkan jenis penelitian menurut tingkatannya, penelitian sekarang termasuk penelitian deskriptif yang ditujukan untuk mendeskripsikan situasi aktivitas hingga hubungan antar fenomena yang diselidiki (Sukmadinata 2013:72). Berdasarkan sumber datanya, penelitian sekarang

menggunakan data primer dimana data diperoleh dengan secara langsung dari responden (Kuncoro 2013:148).

Berdasarkan tujuan penelitiannya, penelitian ini merupakan penelitian kausal yaitu penelitian yang selain untuk mengukur kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih, juga menunjukkan arah hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat, mempertanyakan masalah sebab-akibat berdasarkan dimensi waktu, penelitian ini bersifat studi silang tempat (*cross section*), yaitu penelitian dilaksanakan satu kali dan mencerminkan potret dari suatu keadaan pada suatu saat tertentu.

Berdasarkan metode pengumpulan data, penelitian ini menggunakan metode survei yang dimana peneliti ini mengajukan beberapa pertanyaan seputar penelitian ini dalam bentuk kuesioner kepada pelanggan.

Berdasarkan jenis penelitian, penelitian ini dikelompokkan menjadi penelitian terapan atau yang sering disebut dengan *applied research*, yaitu penelitian yang menyangkut aplikasi teori untuk memecahkan suatu permasalahan tertentu. Dalam penelitian ini masalah yang akan diteliti adalah bagaimana menjaga Keinginan untuk Terus Menggunakan *Shopeepay* dengan beberapa faktor yaitu Kualitas Sistem, Sistem Keamanan, Pengalaman, Ekspektasi dan Loyalitas.

Batasan Penelitian

Agar penelitian ini tidak meluas maka dalam penelitian ini penulis mempunyai batasan-batasan yang digunakan yaitu Pengaruh Kualitas Sistem dan Sistem Keamanan terhadap Pengalaman, Ekspektasi, Loyalitas dan Keinginan untuk Terus Menggunakan *Shopeepay*. Selanjutnya pada penelitian ini objek yang diteliti dilakukan kepada Pengguna *Shopeepay* di Jawa Timur. Variabel yang diteliti juga terbatas pada Kualitas Sistem, Sistem Keamanan, Pengalaman, Ekspektasi, Loyalitas dan Keinginan untuk Terus Menggunakan.

Identifikasi Variabel

Berdasarkan latar belakang masalah dan perumusan masalah maka variabel dalam penelitian ini adalah; 1. Variabel Independen ($X_1 =$ Kualitas Sistem, $X_2 =$ Sistem Keamanan), 2. Variabel Dependen ($Y_1 =$ Pengalaman, $Y_2 =$ Ekspektasi, $Y_3 =$ Loyalitas, $Y_4 =$ Keinginan untuk Terus Menggunakan).

DEFINISI OPERASIONAL DAN PENGUKURAN VARIABEL

Kualitas Sistem

Kualitas sistem merupakan pendapat dari responden mengenai kualitas pendukung yang disediakan oleh *Shopeepay* terhadap penggunaanya. Kualitas sistem meliputi empat indikator yaitu: 1. Penggunaan transaksi secara efisien, artinya responden merasa *Shopeepay* memberikan layanan yang cepat dan sesuai kebutuhan, 2. Kemudahan pengoperasian aplikasi, artinya responden merasa *Shopeepay* merupakan aplikasi yang mudah dioperasikan, 3. Penggunaan yang jelas dan dimengerti, artinya responden merasa pengguna *Shopeepay* jelas dan mudah dimengerti, 4. Fitur yang jelas dan dimengerti, artinya responden merasa penggunaan *Shopeepay* jelas dan mudah dimengerti.

Sistem keamanan

Sistem keamanan didefinisikan sebagai persepsi pengguna tentang keamanan pembayaran hingga mekanisme penyimpanan informasi yang tersimpan pada *Shopeepay*. Sistem keamanan meliputi empat indikator yaitu: 1. Kemampuan menjaga data pribadi, artinya responden merasa *Shopeepay* memiliki kemampuan untuk menjaga data pribadi pengguna, 2. Perlindungan privacy, artinya responden merasa *Shopeepay* memiliki kemampuan untuk melindungi privacy penggunaanya, 3. Keamanan bertransaksi, artinya responden merasa *Shopeepay* aman dalam melakukan transaksi, 4. Fitur keamanan yang cukup, artinya responden

merasa *Shopeepay* memiliki fitur keamanan yang cukup untuk menjamin transaksi keuangan pengguna.

Pengalaman

Pengalaman merupakan pendapat responden mengenai pengalaman pengguna pada biaya yang harus dikeluarkan ketika menggunakan *Shopeepay*. Pengalaman meliputi empat indikator yaitu; 1. Efektif, artinya responden merasakan saat melakukan transaksi keuangan menggunakan *Shopeepay* lebih efektif dibandingkan layanan pembayaran seluler yang lain, 2. Meningkatkan produktivitas, artinya responden merasakan ketika sering melakukan transaksi menggunakan *Shopeepay* dapat meningkatkan produktivitas, 3. Pengalaman meningkat, artinya responden merasa semakin sering melakukan transaksi keuangan dengan *Shopeepay* akan membuat lebih berpengalaman, 4. Mahir menggunakan, artinya responden merasakan ketika sering melakukan transaksi keuangan dengan *Shopeepay* akan membuat mereka lebih mahir menggunakannya.

Ekspektasi

Ekspektasi merupakan pendapat responden mengenai kesesuaian antara pengalaman dan harapan yang dialami oleh pengguna *Shopeepay* ketika melakukan transaksi. Ekspektasi meliputi tiga indikator yaitu; 1. Fungsi yang diberikan lebih baik dari apa yang diharapkan, artinya responden merasa *Shopeepay* memberikan fungsi yang lebih baik dari yang diharapkan pengguna, 2. Layanan pembayaran seluler sesuai dengan harapan, artinya responden merasa *Shopeepay* memberikan layanan yang sesuai harapan pengguna, 3. Pengalaman menggunakan layanan lebih baik dari yang diharapkan, artinya responden merasa keseluruhan pengalaman melakukan transaksi keuangan dengan *Shopeepay* memuaskan.

Loyalitas

Loyalitas merupakan pendapat responden untuk terus mempertimbangkan *Shopeepay* sebagai metode pembayaran seluler yang utama dibandingkan layanan lainnya. Loyalitas meliputi lima indikator yaitu; 1. Pilihan utama dalam transaksi, artinya responden menjadikan *Shopeepay* sebagai pilihan utama pengguna dalam transaksi menggunakan pembayaran seluler, 2. Setia, artinya responden akan terus menggunakan *Shopeepay* sebagai alat pembayaran seluler, 3. Kesiapan untuk membayar lebih, artinya responden bersedia membayar lebih untuk menggunakan transaksi dengan *Shopeepay* meskipun layanan serupa menawarkan biaya yang lebih murah, 4. Menyampaikan hal positif, artinya responden akan menyampaikan hal positif yang berkaitan dengan *Shopeepay*, 5. Berkeinginan untuk merekomendasikan kepada orang lain, artinya responden berkeinginan untuk merekomendasikan penggunaan *Shopeepay* pada orang lain.

Keinginan untuk Terus Menggunakan

Keinginan untuk terus menggunakan merupakan pendapat responden mengenai keinginan pengguna untuk terus menggunakan layanan *Shopeepay*. Keinginan untuk terus menggunakan meliputi empat indikator yaitu; 1. Keinginan untuk terus menggunakan dibanding menghentikan penggunaan, artinya responden merasa ingin terus menggunakan layanan *Shopeepay* dibandingkan menghentikan penggunaan, 2. Keinginan untuk terus menggunakan dibanding menggunakan layanan pembayaran seluler lainnya, artinya responden berkeinginan untuk terus menggunakan layanan dari *Shopeepay* dibanding menggunakan layanan pembayaran seluler yang lain, 3. Keinginan untuk meningkatkan penggunaan transaksi di masa mendatang, artinya responden berkeinginan untuk meningkatkan penggunaan transaksi keuangan yang dilakukan dimasa mendatang dengan

menggunakan *Shopeepay*, 4. Keinginan untuk melanjutkan penggunaan di masa mendatang, artinya responden berkeinginan untuk terus menggunakan *Shopeepay* sebagai pembayaran seluler pilihan mereka di masa mendatang.

Pengukuran Variabel

Sugiyono (2012:93) berpendapat mengenai pengukuran variabel yakni, skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap responden mengenai pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang

serangkaian pernyataan mengenai obyek fenomena sosial.

Responden nanti memilih dari salah satu kategori jawaban yang tersedia, kemudian jawab tersebut diberi nilai tertentu. Pengukuran variabel pada penelitian sekarang menggunakan skala likert 5 poin dimana masing masing pernyataan diberi nilai 1 sampai 5. Kriteria pada penilaian indikator yang diberikan kepada responden sebagai berikut:

Tabel 1
TABEL INTERVAL CLASS

Interval	Pilihan Jawaban	Kategori	Nilai
1,00 s/d 1,80	STS	Sangat Tidak Setuju (STS)	1
1,81 s/d 2,60	TS	Tidak Setuju (TS)	2
2,61 s/d 3,40	N	Netral (N)	3
3,41 s/d 4,20	S	Setuju (S)	4
4,21 s/d 5,00	SS	Sangat Setuju (SS)	5

Sumber : Sugiyono (2019:148)

Penyusunan Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan alat yang nantinya digunakan oleh peneliti untuk mengukur nilai pada variabel (Sugiyono 2018:92). Instrumen penelitian yang

digunakan pada peneliti sekarang yaitu berupa kuesioner yang akan disebar melalui *google form*, kisi-kisi yang digunakan untuk rancangan pada kuesioner sebagai berikut:

Tabel 2
KISI-KISI KUESIONER

Variabel	Kode	Indikator	Item	Sumber
Kualitas Sistem (KS)	KS_1	Penggunaan transaksi secara efisien	Saya merasa <i>Shopeepay</i> memiliki layanan cepat dan sesuai kebutuhan.	Ramadhan (2018)
	KS_2	Kemudahan pengoperasian aplikasi	Saya merasa <i>Shopeepay</i> merupakan aplikasi yang mudah dioperasikan.	
	KS_3	Penggunaan aplikasi yang mudah dimengerti	Saya merasa penggunaan <i>Shopeepay</i> jelas dan mudah dimengerti.	
	KS_4	Fitur yang disediakan sesuai dengan kebutuhan	Saya merasa <i>Shopeepay</i> menyediakan fitur sesuai kebutuhan	
Sistem Keamanan (SK)	SK_1	Kemampuan menjaga data pribadi	Saya merasa <i>Shopeepay</i> mampu menjaga data pribadi saya.	Ramadhan (2018)
	SK_2	Perlindungan <i>privacy</i>	Saya merasa <i>Shopeepay</i> mampu melindungi data pribadi saya.	
	SK_3	Keamanan bertransaksi	Saya merasa <i>Shopeepay</i> aman dalam melakukan transaksi.	
	SK_4	Fitur keamanan yang cukup	Saya merasa <i>Shopeepay</i> memiliki fitur keamanan yang	

Variabel	Kode	Indikator	Item	Sumber
			cukup untuk menjamin transaksi keuangan saya.	
Pengalaman (P)	P_1	Efektif	Saya merasa saat melakukan transaksi keuangan menggunakan <i>Shopeepay</i> lebih efektif dibandingkan pembayaran seluler yang lain.	Ramadhan (2018)
	P_2	Meningkatkan produktivitas	Saya merasa ketika sering melakukan transaksi menggunakan <i>Shopeepay</i> dapat meningkatkan produktivitas.	
	P_3	Pengalaman meningkat	Saya merasa ketika semakin sering melakukan transaksi keuangan dengan <i>Shopeepay</i> akan membuat saya lebih berpengalaman.	
	P_4	Mahir menggunakan	Saya merasa ketika sering melakukan transaksi keuangan dengan <i>Shopeepay</i> akan membuat lebih mahir menggunakannya.	
Ekspektasi (E)	E_1	Fungsi yang diberikan lebih baik dari apa yang diharapkan	Saya merasa <i>Shopeepay</i> memberikan fungsi yang lebih baik dari yang saya harapkan.	Ramadhan (2018)
	E_2	Layanan pembayaran seluler sesuai harapan	Saya merasa <i>Shopeepay</i> memberikan layanan sesuai harapan saya.	
	E_3	Pengalaman secara keseluruhan memuaskan	Saya merasa keseluruhan pengalaman melakukan transaksi keuangan menggunakan <i>Shopeepay</i> memuaskan.	
Loyalitas (L)	L_1	Pilihan utama dalam transaksi	Saya menjadikan <i>Shopeepay</i> sebagai pilihan utama dalam transaksi pembayaran seluler saya.	Ramadhan (2018)
	L_2	Setia	Saya akan terus menggunakan <i>Shopeepay</i> sebagai alat pembayaran seluler saya.	
	L_3	Kesediaan untuk membayar lebih	Saya bersedia membayar lebih untuk menggunakan transaksi dengan <i>Shopeepay</i> meskipun layanan serupa menawarkan biaya yang lebih murah.	
	L_4	Menampaikan hal positif	Saya akan menyampaikan hal positif yang berkaitan dengan <i>Shopeepay</i> .	
	L_5	Berkeinginan untuk merekomendasikan kepada orang lain	Saya berkeinginan untuk merekomendasikan penggunaan <i>Shopeepay</i> pada orang lain.	
Keinginan untuk Terus Menggunakan (KTM)	KTM_1	Keinginan untuk terus menggunakan dibanding menghentikan penggunaan	Saya merasa ingin terus menggunakan layanan <i>Shopeepay</i> dibanding menghentikan penggunaan.	Ramadhan (2018)
	KTM_2	Keinginan untuk terus menggunakan dibanding menggunakan layanan pembayaran seluler lainnya	Saya merasa berkeinginan untuk terus menggunakan layanan <i>Shopeepay</i> dibanding	

Variabel	Kode	Indikator	Item	Sumber
			menggunakan layanan pembayaran seluler yang lain.	
	KTM_3	Keinginan untuk meningkatkan penggunaan	Saya merasa berkeinginan untuk terus meningkatkan penggunaan transaksi keuangan yang dilakukan dimasa mendatang dengan menggunakan ShopeePAY.	
	KTM_4	Keinginan untuk melanjutkan penggunaan di masa mendatang	Saya berkeinginan untuk terus menggunakan ShopeePAY sebagai pembayaran seluler pilihan saya di masa mendatang.	

Sumber : Ramadhan (2018)

POPULASI, SAMPEL, DAN TEKNIK PENGAMBILAN SAMPEL

Populasi

Menurut Sugiyono (2018:80), populasi merupakan wilayah yang terbagi dari objek ataupun subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan peneliti kemudian dipelajari dan ditarik kesimpulan. Populasi pada penelitian sekarang merupakan pengguna *Shopeepay* di Jawa Timur, dengan rumus perhitungan pada sampel menurut Ruslan (2010:157) sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 N &= 50 + 8 (m) \\
 &= 50 + (8 \times 2) \\
 &= 66
 \end{aligned}$$

Di mana:

N = Jumlah sampel minimal

m = Jumlah variabel independen

Berdasarkan rumus di atas, maka jumlah minimal sampel pada penelitian ini yaitu sebanyak 66 responden. Menurut Diehl (2012) menyatakan penelitian yang bersifat korelasi atau berhubungan, sampel yang dapat digunakan dengan minimal sebanyak 30 subyek. Apabila sampel pada penelitian kurang dari 100 orang maka sampel yang dapat digunakan yakni secara keseluruhan, tetapi untuk sampel yang lebih besar dari 100 yang dapat digunakan 10-15% atau 20-30% dari jumlah populasi pada penelitian (Arikunto 2015).

Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan Menurut Sugiyono (2018:81) sampel yaitu bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki dari populasi. Pada penelitian sekarang menggunakan sampel yang merupakan pengguna *Shopeepay* di Jawa Timur

Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel pada peneliti sekarang yaitu *Purposive Sampling* yang teknik pengambilan sampelnya merupakan sumber data yang menggunakan pertimbangan tertentu Sugiyono (2016:85). Dikarenakan tidak semua sampel memiliki kriteria yang sesuai, oleh karena itu peneliti menggunakan *purposive sampling* yang menetapkan pertimbangan serta kriteria yang harus dipenuhi oleh sampel yang nantinya akan diolah. Pada penelitian ini kriteria responden yang dibutuhkan oleh peneliti yaitu; 1. Berusia minimal 19 tahun, dikarenakan orang tua mulai mempunyai wewenang terhadap anak untuk menentukan suatu pilihan di usia tersebut (Suryani 2013:188), 2. Berbelanja *Maybelline* di *Shopee* minimal 2. Pengguna aktif *Shopeepay* dalam 6 bulan terakhir, 3. Pengguna melakukan transaksi minimal 2x dalam 6 bulan terakhir, 4 Pengguna berdomisili Jawa Timur.

DATA DAN METODE PENGUMPULAN DATA

Data

Data yang diperoleh dari penelitian sekarang yaitu data yang relevan, dapat dipertanggung jawabkan dan dipercaya. Metode pengumpulan datanya yakni penyebaran kuesioner untuk memperoleh data serta keterangan yang diperlukan dalam penelitian (Sugiyono, 2017:137). Dalam penyusunan penelitian memperoleh data dari sumber primer yang data tersebut langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2017:194).

Metode Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2017:197) pengumpulan data dapat dilaksanakan dengan wawancara, kuesioner dan observasi. Pengumpulan data yang digunakan pada peneliti sekarang yaitu menggunakan metode kuesioner dengan

cara memberikan pernyataan tertulis melalui *google form* kepada responden. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan memberikan pertanyaan atau pernyataan tertulis untuk dijawab responden (Sugiyono 2017:143).

UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS INSTRUMEN PENELITIAN

Uji Validitas

Menurut Abdillah (2015:194) menyatakan bahwa uji validitas merupakan tingkatan sejauh mana perbedaan pada skor, skala yang diamati mencerminkan perbedaan antar objek dan karakteristik yang diukur. Uji validitas konstruk dapat diukur dengan menggunakan parameter *average variance extracted* (AVE) dengan nilai skor *loading* harus > 0.7 atau berada di antara 0,6 atau 0,7 untuk nilai AVE > 0.5 (Abdillah 2015:206)

Tabel 3
RULE OF THUMB VALIDITAS OUTER MODEL

Uji Validitas	Parameter	Rule of Thumb
Konvergen	<i>Loading factor</i>	$>0,5$
	AVE	$>0,5$
Diskriminan	Akar AVE dan Korelasi Variabel Laten	Akar AVE $>$ Korelasi Variabel Laten

Sumber : Abdillah,willy, jogiyanto (2016)

Berdasarkan tabel di atas, *outer model* untuk pengujian validitas terbagi menjadi dua yaitu: Validitas *convergent* dan validitas *discriminant*. *Discriminant validity*, prinsip dari validitas *discriminant* berhubungan dengan prinsip bahwa pengukur konstruk yang berbeda seharusnya tidak berkorelasi dengan tinggi. Cara untuk menguji validitas *discriminant* dengan indikator reflektif yaitu melihat nilai *cross loading* untuk setiap variabel harus lebih besar dari 0,7 atau berada di antara $>0,6$ dan $>0,7$ masih dapat diterima (Ghozali, 2016:81).

Uji Reliabilitas

Tingkat konsistensi dan stabilitas pada alat ukur atau instrumen penelitian menunjukkan sebuah konsep atau konstruk pada penelitian tersebut (Abdillah 2015:74) Pengujian pada uji reliabilitas yakni menggunakan rumus *cronbach alpha* dan *compsite reliability*. *Conbanch alpha* merupakan suatu teknik yang digunakan dalam mengukur konsistensi internal pada pengujian reliabilitas instrument (Abdillah 2015:207).

Composite reliability merupakan suatu teknik statistika yang digunakan untuk uji reliabilitas yang sama dengan *cronbach alpha*, tetapi *composite reliability* digunakan untuk mengukur nilai reliabilitas sesungguhnya pada variabel sedangkan *cronbach alpha* mengukur nilai terendah reliabilitas variabel sehingga nilai pada

composite reliabilitas akan lebih tinggi jika dibandingkan dengan *cronbach alpha* (Abdillah 2015:207). Selanjutnya dikatakan reliabelnya pada suatu konstruk apabila koefisien *cronbach alpha* > 0.6 dan nilai *composite reliability* > 0.6 (Ghozali, 2018)

Tabel 4
RULE OF THUMB RELIABILITAS OUTER MODEL REFLEKTIF

	Parameter	Rule of Thumb
Reliabilitas	Cronbach Alpha	>0,6
	Composite Reliability	>0,6

Sumber : Abdillah, willy, jogiyanto (2016)

Teknik Analisis Data

Pada penelitian ini menggunakan metode analisis PLS (*Partial Least Square*) dengan bantuan aplikasi WarpPLS versi 7.0 yang dijalankan menggunakan laptop. Menurut Ghozali (2016:81) mengemukakan mengenai *partial least square* (PLS) merupakan metode analisa yang tidak mengasumsikan data harus dengan pengukuran skala tertentu.

Analisis Deskriptif

Menurut Sugiyono (2018:226) analisis deskriptif merupakan statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan mendeskripsikan atau menggambarkan data yang terkumpul tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku pada umum atau generalisasi.

Analisa ini nantinya akan digunakan pada jawaban yang didapat dari responden yang tertera di kuesioner yang sudah disebar yakni variabel, kualitas sistem, sistem keamanan, pengalaman, ekspektasi, loyalitas, keinginan untuk terus menggunakan.

Uji Inner Model

Analisis outer model merupakan pengukuran yang menggambarkan hubungan blok indikator yang digunakan untuk mengukur validitas dan reliabilitasnya data pada penelitian

(Abdillah 2015:188). Validitas sendiri terbagi menjadi dua yakni validitas internal dan eksternal, pada validitas internal menunjukkan hubungan antar variabel atau konstruk yang diuji, sedangkan variabel eksternal menunjukkan hasil penelitian yang tercermin pada kontekstual dan dapat disimpulkan.

a. *Convergent Validity* digunakan untuk mengetahui ukuran pada reflektif individualnya, dikatakan ukurannya tinggi apabila korelasinya >0,7 dengan konstruk yang diukur. Abdillah (2015) mengemukakan bahwa pada riset tahap pengembangan nilai skor *loading* harus diatas >0,7 atau berada di antara 0,6 sampai 0,70 masih dapat diterima.

b. *Discriminant Validity* yang cukup baik jika akar AVE untuk setiap konstruk lebih besar dari korelasi antara konstruk dan konstruk yang lainnya, yang dapat dilihat pada *cross loadingnya* (Ghozali 2016). *Discriminant validity* dapat diartikan membandingkan akar kuadrat dari *average variance extracted* (AVE) pada setiap konstruk dengan korelasi antar konstruk (Ghozali 2016).

c. *Reliability* digunakan untuk mengukur reliabel suatu konstruk dengan dua cara yaitu *composite reliability* dan *Cronbach alpha*. Menurut Abdillah (2015), konstruk dikatakan reliabel apabila nilai *composite reliability* maupun *Cronbach alpha* > 0,6.

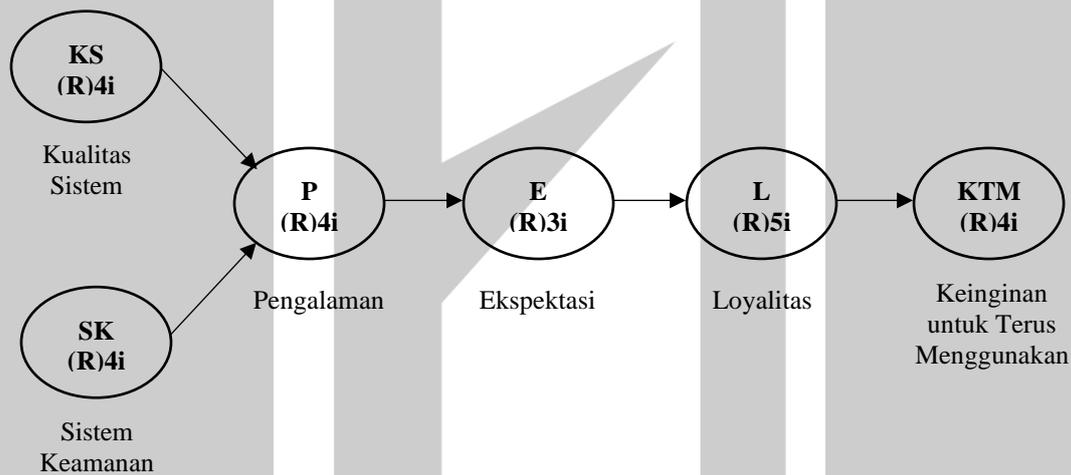
Tabel 5
RULE OF THUMB RELIABILITAS INNER MODEL

Kriteria	Rule of Thumb
<i>R-Square</i>	0,67 (kuat), 0,33 (<i>moderate</i>), dan 0,25 (lemah)

Sumber : Ghazali (2015)

Uji model struktural digunakan untuk melihat *R-square* pada setiap variabel sebagai prediksi dari model struktural. Pada analisa ini menggunakan *R-square* yang dapat digunakan untuk menjelaskan pengaruh variabel independen dan dependen mempunyai pengaruh yang *substantive*. *R-square* pada *Partial Least Square* (PLS) yakni, melalui nilai *R-square* yang dapat disimpulkan untuk nilai 0,67 artinya kuat, nilai 0,33 artinya moderate, nilai 0,25 artinya lemah (Ghazali 2015).

Nilai pada koefisien *path* atau *inner model* dapat menunjukkannya tingkat kesignifikansi terhadap pengujian hipotesis. Nilai *T-statistic* pada skor koefisien *path* atau *inner model* harus di atas 1.64 untuk pengujian hipotesis satu ekor (*one-tailed*) sedangkan, untuk skor di atas 1.96 digunakan pada hipotesis two ekor (*two-tailed*), pengujian dilakukan pada alpha 5% dan power 80%. (Abdillah, Willy, Jogiyanto, 2016:63).



Gambar 2
MODEL STRUKTURAL

ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Analisa Data

Penelitian ini akan membahas mengenai hasil analisis deskriptif, analisis *WarpPLS* dan analisis statistik yang digunakan agar dapat memecahkan permasalahan yang ada dalam penelitian ini

Uji Validitas dan Reliabilitas Penelitian

Berdasarkan hasil analisis data yang dikumpulkan dan telah diolah bertujuan untuk menampilkan atau menggambarkan informasi statistik variabel yang digunakan

pada penelitian ini. Skala pengukuran variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala Likert dengan interval nya yaitu lima skala. Hasil jawaban dari responden menghasilkan kategori penilaian yang di rata-rata terlebih dahulu agar lebih mempermudah penilaian dengan cara menjumlah nilai jawaban responden kemudian dibagi dengan jumlah item masing masing variabel sehingga rumus yang digunakan sebagai berikut :

$$\text{Interval kelas} = \frac{\text{data terbesar} - \text{data terkecil}}{\text{Jumlah kelas}}$$

$$= \frac{5 - 1}{5} = 0,8$$

Berdasarkan rumus diatas diketahui hasil kelas interval yaitu 0,8, maka disusunlah batasan rata-rata kriteria jawaban responden yang dapat disesuaikan dengan tabel pada kelas interval.

Variabel Kualitas Sistem

Berdasarkan Tabel 6 menjelaskan bahwa empat indikator kualitas sistem memiliki hasil yang tinggi yakni antara 4,48 sampai 4,65 yang jika dirata-ratakan bernilai 4,58. Hasil tersebut menandakan bahwa mayoritas jawaban responden menganggap sangat baik kualitas sistem yang diberikan *mobile payment Shopeepay* karena total nilai rata-rata yang diperoleh sebesar 4,58 dengan rentang (4,21 s/d 5,00) yang berarti “sangat setuju” dengan pernyataan yang diberikan

Tabel 6
TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP KUALITAS SISTEM

Indikator	Skor					N	Mean	Keterangan
	STS	TS	N	S	SS			
KS 1	0	0	3	33	64	100	4,61	Sangat Setuju
KS 2	0	0	1	33	66	100	4,65	Sangat Setuju
KS 3	0	0	2	37	61	100	4,59	Sangat Setuju
KS 4	0	0	5	42	53	100	4,48	Sangat Setuju
Mean Kualitas Sistem							4,58	Sangat Setuju

Sumber : diolah

KS 1 mendapat rata-rata sebesar 4,61 dengan rentang (4,21 s/d 5,00) yang berarti responden sangat setuju bahwa *mobile payment Shopeepay* memiliki layanan yang cepat dan sesuai dengan kebutuhan pengguna. KS 2 mendapatkan rata-rata sebesar 4,65 dengan rentang (4,21 s/d 5,00) berarti responden sangat setuju bahwa *mobile payment Shopeepay* merupakan aplikasi yang mudah dioperasikan. KS 3 mendapatkan rata-rata sebesar 4,59 dengan rentang (4,21 s/d 5,00) berarti responden sangat setuju bahwa *mobile payment Shopeepay* merupakan aplikasi yang mudah dimengerti saat digunakan. KS 4 mendapatkan rata-rata sebesar 4,48 dengan rentang (4,21 s/d 5,00) berarti responden

sangat setuju bahwa *mobile payment Shopeepay* menyediakan fitur yang sesuai kebutuhan penggunanya.

Variabel Sistem Keamanan

Berdasarkan Tabel 7 menjelaskan bahwa sistem keamanan memiliki hasil antara 4,14 sampai 4,42 jika dirata-ratakan bernilai 4,24. Hasil tersebut menandakan bahwa mayoritas jawaban responden menganggap sangat baik sistem keamanan yang diberikan *mobile payment Shopeepay* karena total nilai rata-rata yang diperoleh sebesar 4,24 dengan rentang (4,21 s/d 5,00) yang berarti “sangat setuju” dengan pernyataan yang diberikan.

Tabel 7
TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP SISTEM KEAMANAN

Indikator	Skor					N	Mean	Keterangan
	STS	TS	N	S	SS			
SK 1	1	2	14	48	35	100	4,14	Setuju
SK 2	1	2	12	51	34	100	4,15	Setuju
SK 3	0	0	10	38	52	100	4,42	Sangat Setuju
Mean Sistem Keamanan							4,24	Sangat Setuju

Sumber : diolah

SK 1 mendapat rata-rata sebesar 4,14 dengan rentang (3,41 s/d 4,20) berarti responden setuju bahwa *mobile payment ShopeePAY* mampu menjaga data pribadi penggunanya. SK 2 mendapatkan rata-rata sebesar 4,15 dengan rentang (3,41 s/d 4,20) berarti responden setuju bahwa *mobile payment ShopeePAY* memberikan sistem keamanan yang sesuai kebutuhan pengguna. SK 3 mendapatkan rata-rata sebesar 4,42 dengan rentang (4,21 s/d 5,00) berarti responden sangat setuju bahwa *mobile payment ShopeePAY* aman digunakan dalam melakukan transaksi.

Variabel Pengalaman

Berdasarkan Tabel 8 menjelaskan bahwa tiga dari empat indikator pengalaman memiliki hasil yang tinggi yakni 4,04 sampai 4,44 dengan rata-rata yang bernilai 4,28. Hasil tersebut menandakan bahwa mayoritas jawaban responden menganggap sangat baik pengalaman yang didapat dari penggunaan *mobile payment ShopeePAY* karena total nilai rata-rata yang diperoleh sebesar 4,28 dengan rentang (4,21 s/d 5,00) yang berarti “sangat setuju” dengan pernyataan yang diberikan.

Tabel 8
TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP PENGALAMAN

Indikator	Skor					N	Mean	Keterangan
	STS	TS	N	S	SS			
P 1	0	2	12	44	42	100	4,26	Sangat Setuju
P 2	0	1	22	49	28	100	4,04	Setuju
P 3	0	1	7	45	47	100	4,38	Sangat Setuju
P 4	0	0	6	44	50	100	4,44	Sangat Setuju
Mean Pengalaman							4,28	Sangat Setuju

Sumber : diolah

P 1 mendapatkan rata-rata sebesar 4,26 dengan rentang (4,21 s/d 5,00) berarti responden sangat setuju bahwa *mobile payment ShopeePAY* lebih efektif penggunaannya. P 2 mendapat rata-rata sebesar 4,04 dengan rentang (3,41 s/d 4,20) berarti responden setuju bahwa *mobile payment ShopeePAY* lebih meningkatkan produktivitas. P 3 mendapatkan rata-rata sebesar 4,38 dengan rentang (4,21 s/d 5,00) berarti responden sangat setuju bahwa ketika sering menggunakan *mobile payment ShopeePAY* membuat lebih berpengalaman. P 4 mendapat rata-rata sebesar 4,44 dengan rentang (4,21 s/d 5,00) yang berarti responden sangat setuju bahwa

ketika sering menggunakan *mobile payment ShopeePAY* akan mahir menggunakannya.

Variabel Ekspektasi

Berdasarkan Tabel 9 menjelaskan bahwa ketiga indikator ekspektasi memiliki hasil yang tinggi yaitu 4,25 sampai 4,35 dengan rata-rata nilai 4,28. Hasil tersebut menandakan bahwa mayoritas jawaban responden menganggap sangat baik ekspektasi yang didapat dari *mobile payment ShopeePAY* karena total nilai rata-rata yang diperoleh sebesar 4,28 dengan rentang (4,21 s/d 5,00) yang berarti “sangat setuju” dengan pernyataan yang diberikan.

Tabel 9
TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP EKSPEKTASI

Indikator	Skor					N	Mean	Keterangan
	STS	TS	N	S	SS			
E 1	0	0	15	45	40	100	4,25	Sangat Setuju
E 2	0	0	13	49	38	100	4,25	Sangat Setuju
E 3	0	1	7	48	44	100	4,35	Sangat Setuju

Mean Ekspektasi	4,28	Sangat Setuju
-----------------	------	---------------

Sumber : diolah

E 1 mendapat hasil rata-rata sebesar 4,25 dengan rentang (4,21 s/d 5,00) berarti responden sangat setuju bahwa *mobile payment Shopee* memberikan fungsi yang baik dari yang diharapkan pengguna. E 2 mendapatkan hasil rata-rata sebesar 4,25 dengan rentang (4,21 s/d 5,00) berarti responden sangat setuju bahwa *Shopeepay* memberikan layanan yang sesuai dengan pengguna. E 3 mendapat hasil rata-rata sebesar 4,35 dengan rentang (4,21 s/d 5,00) yang berarti responden sangat setuju bahwa secara keseluruhan pengalaman saat

melakukan transaksi keuangan dengan *mobile payment Shopee* memuaskan.

Variabel Loyalitas

Berdasarkan Tabel 10 menjelaskan bahwa satu dari empat indikator memiliki hasil yang tinggi yakni 3,67 sampai 4,29 yang jika dirata-ratakan bernilai 3,96. Hasil tersebut menandakan bahwa mayoritas jawaban dari responden menganggap baik loyalitas yang diberikan kepada *mobile payment Shopee* karena total nilai rata-rata yang diperoleh sebesar 3,96 dengan rentang (3,41 s/d 4,20) yang berarti “setuju” dengan pernyataan yang diberikan.

Tabel 10
TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP LOYALITAS

Indikator	Skor					N	Mean	Keterangan
	STS	TS	N	S	SS			
L 1	3	9	19	39	30	100	3,84	Setuju
L 2	1	3	17	50	29	100	4,03	Setuju
L 3	3	11	23	42	21	100	3,67	Setuju
L 5	0	4	7	45	44	100	4,29	Sangat Setuju
Mean Loyalitas							3,96	Setuju

Sumber : diolah

L 1 mendapatkan rata-rata sebesar 3,84 dengan rentang (3,41 s/d 4,20) yang berarti responden setuju bahwa *mobile payment Shopee* dapat menjadi pilihan utama dalam transaksi pembayaran seluler. L 2 mendapat hasil rata-rata sebesar 4,03 dengan rentang (3,41 s/d 4,20) yang mana responden setuju dengan menggunakan *mobile payment Shopee* untuk alat transaksi pembayaran mereka. L 3 mendapatkan rata-rata sebesar 3,67 dengan rentang (3,41 s/d 4,20) yang berarti responden setuju bahwa mereka akan bersedia membayar lebih untuk menggunakan *mobile payment Shopee* meskipun ada layanan serupa menawarkan biaya lebih murah. L 4 mendapatkan hasil rata-rata sebesar 4,29 dengan rentang (4,21 s/d 5,00) yang mana responden sangat

setuju mereka akan merokemendasikan penggunaan *mobile payment Shopee* kepada orang lain.

Variabel Keinginan untuk terus Menggunakan

Berdasarkan Tabel 11 menjelaskan bahwa satu dari empat indikator keinginan untuk terus menggunakan memiliki hasil yang tinggi yaitu 4,01 sampai 4,27 dengan rata-rata nilai 4,11. Hasil tersebut menandakan bahwa mayoritas jawaban responden menganggap baik untuk berkeinginan terus menggunakan *mobile payment Shopee* karena total nilai rata-rata yang diperoleh sebesar 4,11 dengan rentang (3,41 s/d 4,20) yang berarti “setuju” dengan pernyataan yang diberikan.

Tabel 11
TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP KEINGINAN UNTUK TERUS
MENGGUNAKAN

Indikator	Skor					N	Mean	Keterangan
	STS	TS	N	S	SS			
KTM 1	0	3	9	46	42	100	4,27	Sangat Setuju
KTM 2	0	7	16	39	38	100	4,08	Setuju
KTM 3	1	3	22	42	32	100	4,01	Setuju
KTM 4	1	6	15	41	37	100	4,07	Setuju
Mean Keinginan untuk Terus Menggunakan							4,11	Setuju

Sumber : diolah

KTM 1 mendapatkan hasil rata-rata sebesar 4,27 dengan rentang (4,21 s/d 5,00) yang berarti responden sangat setuju bahwa ingin terus menggunakan layanan *Shopeepay* dibanding menghentikan pemakaian. KTM 2 mendapat rata-rata sebesar 4,08 dengan rentang (3,41 s/d 4,20) yang mana responden setuju bahwa berkeinginan untuk menggunakan layanan dari *mobile payment Shopeepay* dibanding layanan lain yang serupa.. KTM 3 mendapatkan hasil rata-rata 4,01 dengan rentang (3,41 s/d 4,20) yang berarti responden setuju mengenai berkeinginan untuk terus meningkatkan penggunaan transaksi keuangan dimasa mendatang dengan *mobile payment Shopeepay*. KTM 4 mendapatkan hasil rata-rata sebesar 4,07 dengan rentang (3,41 s/d 4,20) yang mana responden setuju bahwa berkeinginan untuk terus menggunakan *Shopeepay* sebagai pilihan mereka.

Analisis Warp-PLS

Tahapan selanjutnya dalam penelitian ini yaitu melakukan uji analisis dengan menggunakan *WarpPLS* versi 7.0. Data tersebut digunakan untuk menguji validitas, reliabilitas, analisis statistik hingga hubungan hipotesis antar variabel yang ada pada penelitian ini.

Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas digunakan untuk menguji suatu konstruk pada indikator serta mengetahui valid atau tidaknya variabel, indikator pembentuk konstruk dikatakan valid apabila nilai loading factor diatas > 0.7 atau berada diantara $0,6 - 0,7$ (Abdillah 2015:206). Sedangkan uji reliabilitas digunakan untuk menguji konsistensi dan stabilitas dari skor skala pengukuran, suatu kuesioner dikatakan reliabel jika nilai masing-masing konstruk yang diukur dengan nilai Cronbach Alpha > 0.6 , Composite Reliability > 0.7 (Ghozali, 2018). Berikut hasil dari uji validitas dan reliabilitas dengan menggunakan WarpPLS.

Berdasarkan Tabel 12 menunjukkan bahwa indikator pernyataan variabel sudah valid dan reliabel karena memenuhi ketentuan validitas. Namun terdapat beberapa indikator yang dinyatakan 'tidak valid' yakni pada indikator SK 4 dan L 4 diketahui nilai *loading factor* nya yaitu 0,4 dan 0,5 hal ini sesuai dengan *cutoff* validitas dan reliabilitas yang ditentukan sebelumnya bahwa suatu indikator disebut valid apabila memiliki nilai *loading factor* lebih dari 0,7 atau berada di antara 0,6 dan 0,7 untuk dibawah nya disebut tidak valid.

Tabel 12
HASIL UJI VALIDITAS DAN UJI RELIABILITAS SAMPEL KECIL TIDAK VALID

No	Variabel	Indikator	Loading Factor	P value	Keterangan	Composite Reliability	Cronbach Alpha	Keterangan	AVE
1	Kualitas Sistem	KS1	0.850	<0.001	Valid	0.832	0.727	Reliabel	0.558
		KS2	0.646	<0.001	Valid				
		KS3	0.637	<0.001	Valid				
		KS4	0.828	<0.001	Valid				
2	Sistem Keamanan	SK1	0.949	<0.001	Valid	0.850	0.755	Reliabel	0.599
		SK2	0.901	<0.001	Valid				
		SK3	0.624	<0.001	Valid				
		SK4	0.542	<0.001	Tidak Valid				
3	Pengalaman	P1	0.810	<0.001	Valid	0.863	0.787	Reliabel	0.613
		P2	0.687	<0.001	Valid				
		P3	0.848	<0.001	Valid				
		P4	0.778	<0.001	Valid				
4	Ekspektasi	E1	0.823	<0.001	Valid	0.883	0.801	Reliabel	0.715
		E2	0.863	<0.001	Valid				
		E3	0.851	<0.001	Valid				
5	Loyalitas	L1	0.709	<0.001	Valid	0.860	0.793	Reliabel	0.560
		L2	0.869	<0.001	Valid				
		L3	0.808	<0.001	Valid				
		L4	0.489	<0.001	Tidak Valid				
		L5	0.806	<0.001	Valid				
6	Keinginan untuk Terus Menggunakan	KTM1	0.957	<0.001	Valid	0.954	0.935	Reliabel	0.839
		KTM2	0.940	<0.001	Valid				
		KTM3	0.921	<0.001	Valid				
		KTM4	0.842	<0.001	Valid				

Sumber: diolah

Karena nilai *loading factor* tersebut dibawah *cutoff* yang ditetapkan yaitu 0,6 (Abdillah 2015) maka *loading factor* tersebut tidak dipakai (Ghozali, 2011). Selanjutnya indikator SK 4 dan L 4 dihilangkan dan dilakukan uji ulang untuk mendapatkan hasil yang valid dan reliabel

(yang sudah disesuaikan) yang dapat dilihat pada **Tabel 13**. Selanjutnya peneliti mengumpulkan data sebanyak 100 responden (yang memenuhi) untuk sampel besar dengan instrument yang sudah disesuaikan yang dapat dilihat pada **Tabel 14**.

Tabel 13
HASIL UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS SAMPEL KECIL SUDAH VALID

No	Variabel	Indikator	Loading Factor	P value	Keterangan	Composite Reliability	Cronbach Alpha	Keterangan	AVE
1	Kualitas Sistem	KS1	0.850	<0.001	Valid	0.832	0.727	Reliabel	0.558
		KS2	0.646	<0.001	Valid				
		KS3	0.637	<0.001	Valid				
		KS4	0.828	<0.001	Valid				
2	Sistem Keamanan	SK1	0.948	<0.001	Valid	0.890	0.808	Reliabel	0.734
		SK2	0.928	<0.001	Valid				
		SK3	0.665	<0.001	Valid				
3	Pengalaman	P1	0.810	<0.001	Valid	0.863	0.787	Reliabel	0.613
		P2	0.687	<0.001	Valid				
		P3	0.848	<0.001	Valid				
		P4	0.778	<0.001	Valid				

4	Ekspektasi	E1	0.823	<0.001	Valid	0.883	0.801	Reliabel	0.715
		E2	0.863	<0.001	Valid				
		E3	0.851	<0.001	Valid				
5	Loyalitas	L1	0.778	<0.001	Valid	0.885	0.826	Reliabel	0.660
		L2	0.911	<0.001	Valid				
		L3	0.804	<0.001	Valid				
		L5	0.747	<0.001	Valid				
6	Keinginan untuk Terus Menggunakan	KTM1	0.957	<0.001	Valid	0.954	0.935	Reliabel	0.829
		KTM2	0.940	<0.001	Valid				
		KTM3	0.921	<0.001	Valid				
		KTM4	0.842	<0.001	Valid				

Sumber: diolah

Tabel 14
UJI VALIDITAS DAN UJI RELIABILITAS SAMPEL BESAR

No	Variabel	Indikator	Loading Factor	P value	Keterangan	Composite Reliability	Cronbach Alpha	Keterangan	AVE
1	Kualitas Sistem	KS1	0.755	<0.001	Valid	0.833	0.733	Reliabel	0.556
		KS2	0.686	<0.001	Valid				
		KS3	0.793	<0.001	Valid				
		KS4	0.746	<0.001	Valid				
2	Sistem Keamanan	SK1	0.942	<0.001	Valid	0.905	0.840	Reliabel	0.762
		SK2	0.895	<0.001	Valid				
		SK3	0.773	<0.001	Valid				
3	Pengalaman	P1	0.736	<0.001	Valid	0.858	0.788	Reliabel	0.602
		P2	0.813	<0.001	Valid				
		P3	0.813	<0.001	Valid				
		P4	0.739	<0.001	Valid				
4	Ekspektasi	E1	0.834	<0.001	Valid	0.866	0.767	Reliabel	0.682
		E2	0.845	<0.001	Valid				
		E3	0.799	<0.001	Valid				
5	Loyalitas	L1	0.858	<0.001	Valid	0.894	0.840	Reliabel	0.680
		L2	0.911	<0.001	Valid				
		L3	0.711	<0.001	Valid				
		L5	0.805	<0.001	Valid				
6	Keinginan untuk Terus Menggunakan	KTM1	0.851	<0.001	Valid	0.928	0.897	Reliabel	0.763
		KTM2	0.893	<0.001	Valid				
		KTM3	0.869	<0.001	Valid				
		KTM4	0.881	<0.001	Valid				

Sumber: diolah

Berdasarkan Tabel 14 menunjukkan bahwa indikator pernyataan setiap variabel sudah valid dan reliabel karena telah memenuhi ketentuan validitas, yaitu nilai *loading factor* lebih dari 0,7 atau berada di antara 0,6 dan 0,7 dan P Value <0,05 sudah memenuhi syarat mengukur *convergent validity* dan untuk AVE > 0,5 (Abdillah, 2015). Variabel dikatakan reliabel jika

memenuhi ketentuan reliabilitas yaitu nilai *composite reliability* dan *cronbach alpha* lebih dari 0,6 (Ghozali, 2015). Untuk uji validitas diskriminan dilihat dari nilai akar AVE pada masing-masing laten memiliki nilai diatas akar AVE variabel lain sehingga hasil dalam pengujian ini telah memenuhi *discriminant validity*. Hasil pengujian dapat dilihat pada Tabel 15 berikut :

Tabel 15

Hasil Uji Validitas Diskriminan

	KS	SK	P	E	L	KTM
KS	(0.746)	0.552	0.504	0.572	0.479	0.531
SK	0.552	(0.873)	0.576	0.569	0.599	0.669
P	0.504	0.576	(0.776)	0.723	0.730	0.721
E	0.572	0.569	0.723	(0.826)	0.677	0.703
L	0.479	0.599	0.730	0.677	(0.824)	0.846
KTM	0.531	0.659	0.721	0.803	0.846	(0.874)

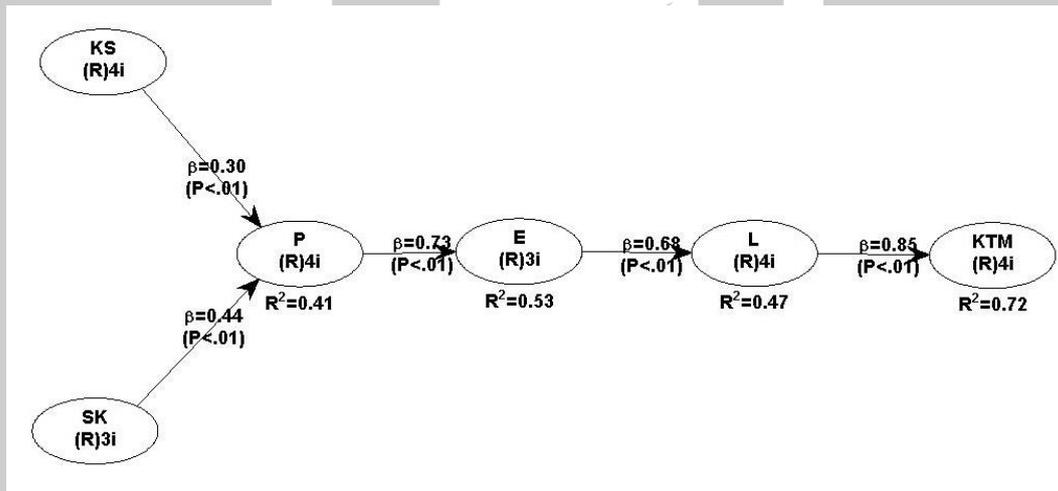
Sumber: data pada PLS

Berdasarkan Tabel 15 diatas nilai akar AVE masing-masing indikator sudah memenuhi kriteria yaitu nilainya >0.5. Seperti yang terlihat pada akar AVE variabel kualitas system (KS) sebesar 0.746 (>0.5), selanjutnya variabel sistem keamanan (KS) sebesar 0.873 (>0.5), lalu variabel pengalaman (P) sebesar 0.776 (>0.5), kemudian variabel ekspektasi (E) sebesar 0.826 (>0.5), variabel loyalitas (L) sebesar 0.824 (>0.5), dan variabel

keinginan untuk terus menggunakan (KTM) sebesar 0.874 (>0.5).

Analisis Statistik

Analisis yang dilakukan selanjutnya adalah analisis model struktural dalam PLS yang diperoleh hasil estimasi koefisien jalur dan tingkat signifikansi yang berguna dalam pengambilan kesimpulan atas hasil pengujian hipotesis.



Sumber: Gambar pada PLS

Gambar 3
HASIL ESTIMASI MODEL

Tabel 16
Path Coefficient dan P Value

Path Coefficients						
	KS	SK	P	E	L	KTM
KS						
SK						
P	0.297	0.435				
E			0.727			
L				0.683		
KTM					0.848	

P Values						
	KS	SK	P	E	L	KTM
KS						
SK						
P	<0.001	<0.001				
E			<0.001			
L				<0.001		
KTM					<0.001	

Sumber: data pada PLS

Tabel 17
Tabel Pengujian Hipotesis

Hasil Analisis Jalur	Koefisien Jalur	P Value	Keterangan	Hipotesis
KS → P	0.297	< 0.001	Signifikan	H1 diterima
SK → P	0.435	< 0.001	Signifikan	H2 diterima
P → E	0.727	< 0.001	Signifikan	H3 diterima
E → L	0.683	< 0.001	Signifikan	H4 diterima
L → KTM	0.848	< 0.001	Signifikan	H5 diterima

Sumber: data pada PLS

Berdasarkan pada Tabel 4.17 pengujian hipotesis dijelaskan dengan analisis jalur sebagai berikut:

1) Koefisien jalur kualitas sistem (KS) terhadap pengalaman (P) (KS → P) menunjukkan variabel kualitas sistem berpengaruh terhadap pengalaman sebesar 0.297 dengan P value <0.001 yang berarti positif signifikan. Maka hasil analisis dari hipotesis pertama (H1) menyatakan kualitas sistem berpengaruh terhadap pengalaman diterima. 2) Koefisien jalur sistem keamanan (SK) terhadap pengalaman (P) (SK → P) menunjukkan variabel sistem keamanan berpengaruh terhadap pengalaman sebesar 0.435 dengan P value <0.001 yang berarti positif signifikan. Maka hasil analisis dari hipotesis kedua (H2) menyatakan sistem keamanan berpengaruh terhadap pengalaman diterima. 3) Koefisien jalur pengalaman (P) terhadap ekspektasi (E) (P → E) sebesar 0.727, menunjukkan variabel pengalaman berpengaruh terhadap ekspektasi sebesar 0.727 dengan P value <0.001 yang berarti positif signifikan. Maka hasil analisis dari hipotesis ketiga (H3) menyatakan pengalaman berpengaruh terhadap ekspektasi diterima. 4) Koefisien jalur ekspektasi (E) terhadap loyalitas (L)

(E → L) menunjukkan variabel kualitas ekspektasi terhadap loyalitas sebesar 0.683 dengan P value <0.001 yang berarti positif signifikan. Maka hasil analisis dari hipotesis keempat (H4) menyatakan ekspektasi berpengaruh terhadap loyalitas diterima. 5) Koefisien jalur loyalitas (L) terhadap keinginan untuk terus menggunakan (KTM) (L → KTM) menunjukkan variabel loyalitas berpengaruh terhadap keinginan untuk terus menggunakan sebesar 0.848 dengan P value <0.001 yang berarti positif signifikan. Maka hasil analisis dari hipotesis kelima (H5) menyatakan loyalitas berpengaruh terhadap keinginan untuk terus menggunakan diterima.

Berdasarkan hasil diagram path yang ditunjukkan pada gambar 4.5 Hasil estimasi model menunjukkan:

1) Kualitas Sistem (KS) berpengaruh positif signifikan terhadap Pengalaman (P) dengan nilai beta sebesar 0.30 dengan tingkat signifikansi $P < 0.01$ (< 0.05). Sesuai dengan hipotesis yang telah dirumuskan

peneliti bahwa Kualitas Sistem berpengaruh positif signifikan terhadap Pengalaman, maka hipotesis ini diterima. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi Kualitas Sistem dari *mobile payment Shopee* maka semakin tinggi pula pengalaman baik yang diterima oleh pengguna. 2) Sistem Keamanan (SK) berpengaruh positif signifikan terhadap Pengalaman (P) dengan nilai beta sebesar 0.44 dengan tingkat signifikansi $P < 0.01$ (< 0.05). Sesuai dengan hipotesis yang telah dirumuskan peneliti bahwa Sistem Keamanan berpengaruh positif signifikan terhadap Pengalaman, maka hipotesis ini dapat diterima. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi Sistem Keamanan yang dimiliki oleh *mobile payment Shopee* maka semakin tinggi pula pengalaman baik yang akan diterima oleh pengguna. 3) Pengalaman (P) berpengaruh positif signifikan terhadap Ekspektasi (E) dengan nilai beta sebesar 0.73 dengan tingkat signifikansi $P < 0.01$ dan nilai *R-Squared* sebesar 0.41 yaitu mampu dijelaskan oleh variabel kualitas sistem dan sistem keamanan yang mampu mempengaruhi pengalaman sebesar 41% sedangkan sisanya dijelaskan oleh variabel lain diluar penelitian. Sesuai dengan hipotesis yang telah dirumuskan peneliti bahwa Pengalaman berpengaruh positif signifikan terhadap Ekspektasi, maka hipotesis ini diterima. Hal ini menunjukkan bahwa semakin banyak Pengalaman dari pengguna *mobile payment Shopee* maka semakin tinggi pula Ekspektasi yang diinginkan pengguna. 4) Ekspektasi (E) berpengaruh positif signifikan terhadap Loyalitas (L) dengan nilai beta sebesar 0.68 dengan tingkat signifikansi $P < 0.01$ dan nilai *R-Squared* sebesar 0.53 yaitu mampu dijelaskan oleh variabel pengalaman yang mampu mempengaruhi ekspektasi sebesar 53% sedangkan sisanya dijelaskan oleh variabel lain diluar penelitian. Sesuai dengan hipotesis yang telah dirumuskan peneliti bahwa Ekspektasi berpengaruh positif signifikan terhadap Loyalitas, maka hipotesis ini dapat diterima. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi Ekspektasi yang

diterima pengguna *mobile payment Shopee* menimbulkan Loyalitas yang diberikan dari pengguna. 5) Loyalitas (L) berpengaruh positif signifikan terhadap Keinginan untuk Terus Menggunakan (KTM) dengan nilai beta sebesar 0.85 dengan tingkat signifikansi $P < 0.01$ dan nilai *R-Squared* sebesar 0.47 yaitu mampu dijelaskan variabel ekspektasi yang mampu mempengaruhi variabel loyalitas sebesar 47% sedangkan sisanya dijelaskan oleh variabel lain diluar penelitian. Sesuai dengan yang telah dirumuskan oleh peneliti bahwa Loyalitas berpengaruh positif signifikan terhadap Keinginan untuk Terus Menggunakan, maka hipotesis ini diterima. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi Loyalitas pengguna menimbulkan rasa Keinginan untuk Terus Menggunakan *mobile payment Shopee* semakin tinggi

Pembahasan

Tujuan dari penelitian yaitu untuk mengkaji pengaruh kualitas sistem sistem keamanan, pengalaman, ekspektasi, loyalitas, keinginan untuk terus menggunakan. Sekaligus menguraikan analisis yang telah dikemukakan sebelumnya beserta hasil penelitian yang telah dilakukan. Seluruh hipotesis penelitian ini dapat dibuktikan melalui rincian sebagai berikut:

Pembahasan Hipotesis Pertama (H1): Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Pengalaman

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis diketahui bahwa kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap pengalaman pengguna *Shopee*. Maka kualitas sistem menjadi salah satu faktor terciptanya pengalaman yang baik terhadap penggunaan *mobile payment Shopee*. Hasil dari penelitian ini menunjukkan hasil yang sama dengan penelitian Ramadhan (2018) yang menyatakan bahwa kualitas sistem berpengaruh signifikan positif terhadap pengalaman.

Berdasarkan dari hasil penelitian ini terlihat bahwa semakin tinggi kualitas sistem

pada aplikasi maka semakin tinggi pengalaman baik yang diterima pada *mobile payment ShopeePay*. Hal ini sesuai dengan indikator fitur yang disediakan sesuai dengan kebutuhan dengan nilai *Mean* 4,48 pada item yang menunjukkan bahwa pengguna merasa *ShopeePay* menyediakan fitur yang sesuai kebutuhan pengguna. Dari penjelasan tersebut mengindikasikan bahwa kualitas sistem terpenuhi dengan didukungnya item yang lebih besar dari item yang lainnya sehingga variabel kualitas sistem memberikan pengaruh besar pada pengalaman penggunanya

Pembahasan Hipotesis Kedua (H2): Pengaruh Sistem Keamanan Terhadap Pengalaman

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis diketahui bahwa sistem keamanan berpengaruh signifikan terhadap pengalaman pengguna *ShopeePay*. Maka sistem keamanan menjadi salah satu faktor terciptanya pengalaman yang baik terhadap penggunaan *mobile payment ShopeePay*. Hasil penelitian ini menunjukkan hasil yang sama dengan penelitian Ramadhan (2018) yang menyatakan bahwa sistem keamanan berpengaruh signifikan positif terhadap pengalaman.

Berdasarkan hasil pada penelitian ini tampak bahwa semakin tinggi sistem keamanan pada aplikasi akan semakin tinggi pula pengalaman baik yang didapat pengguna *ShopeePay*. Hal ini sesuai dengan indikator kemampuan menjaga data pribadi dengan nilai *Mean* 4,14 pada item yang menunjukkan bahwa pengguna merasa *ShopeePay* mampu menjaga data pribadi penggunanya. Dari penjelasan tersebut mengindikasikan bahwa sistem keamanan tidak sepenuhnya terpenuhi dikarenakan masih terdapatnya item yang lebih kecil dari item yang lainnya sehingga variabel sistem keamanan memberikan pengaruh kecil pada pengalaman penggunanya.

Pembahasan Hipotesis Ketiga (H3): Pengaruh Pengalaman Terhadap Ekspektasi

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis diketahui bahwa pengalaman berpengaruh signifikan terhadap ekspektasi pengguna *ShopeePay*. Maka pengalaman pengguna dapat menjadi salah satu faktor terciptanya ekspektasi dari penggunaan *mobile payment ShopeePay*. Hasil penelitian ini menunjukkan hasil yang sama dengan penelitian Ramadhan (2018) yang menyatakan bahwa pengalaman berpengaruh signifikan positif terhadap ekspektasi

Berdasarkan hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa semakin baik pengalaman yang diterima pengguna maka semakin tinggi pula ekspektasi pengguna terhadap *mobile payment ShopeePay*. Hal ini sesuai dengan indikator meningkatkan produktivitas dengan nilai *Mean* 4,04 pada item yang menunjukkan pengguna merasa saat sering melakukan transaksi keuangan menggunakan *ShopeePay* lebih meningkatkan produktivitas. Dari penjelasan tersebut mengindikasikan bahwa pengalaman terpenuhi dengan didukungnya item yang lebih besar dari item yang lainnya sehingga variabel pengalaman memberikan pengaruh pada ekspektasi penggunanya.

Pembahasan Hipotesis Keempat (H4): Pengaruh Ekspektasi Terhadap Loyalitas

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis diketahui bahwa ekspektasi berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pengguna *ShopeePay*. Maka ekspektasi menjadi salah satu faktor terciptanya suatu loyalitas dari pengguna *mobile payment ShopeePay*. Hasil penelitian ini menunjukkan hasil yang sama dengan penelitian Ramadhan (2018) dan Al-Msallam (2015) yang menyatakan bahwa ekspektasi berpengaruh signifikan terhadap loyalitas.

Berdasarkan hasil dalam penelitian ini tampak bahwa semakin tinggi ekspektasi pengguna maka akan semakin tinggi pula loyalitas pengguna terhadap *mobile payment ShopeePay*. Hal ini sesuai dengan indikator layanan pembayaran seluler sesuai harapan dengan nilai *Mean* 4,25 pada item yang menunjukkan pengguna merasa *ShopeePay* memberikan layanan yang sesuai harapan

penggunanya. Dari penjelasan tersebut mengindikasikan bahwa ekspektasi terpenuhi dengan didukungnya item yang lebih besar dari item yang lainnya sehingga variabel ekspektasi memberikan pengaruh besar pada loyalitas penggunaannya

Pembahasan Hipotesis Kelima (H5): Pengaruh Loyalitas Terhadap Keinginan untuk terus Menggunakan

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis diketahui bahwa loyalitas berpengaruh signifikan terhadap keinginan untuk terus menggunakan *Shopeepay*. Maka loyalitas dapat menjadi salah satu faktor terciptanya rasa keinginan untuk terus menggunakan *Shopeepay*. Hasil penelitian ini menunjukkan hasil yang sama dengan penelitian Ramadhan (2018) dan Liu *et al* (2018) yang mengemukakan bahwa loyalitas berpengaruh signifikan terhadap keinginan untuk terus menggunakan.

Berdasarkan hasil pada penelitian ini tampak bahwa semakin tinggi loyalitas pengguna maka akan semakin tinggi juga keinginan untuk terus menggunakan *mobile payment Shopeepay*. Hal ini sesuai dengan indikator berkeinginan untuk merekomendasikan kepada orang lain dengan nilai *Mean* 4,29 pada item yang menunjukkan pengguna berkeinginan untuk merekomendasikan penggunaan *Shopeepay* pada orang lain. Dari penjelasan tersebut mengindikasikan bahwa loyalitas tidak selalu terpenuhi dikarenakan terdapat beberapa item yang lebih kecil dari item yang lainnya sehingga variabel loyalitas memberikan pengaruh kecil pada keinginan untuk terus menggunakan dari penggunaannya.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian yang sudah dijelaskan sebelumnya mengenai pengaruh kualitas sistem, sistem keamanan, pengalaman, ekspektasi, loyalitas dan keinginan untuk terus menggunakan yang sudah melalui proses pengolahan dengan menggunakan *WarpPLS* 7.0 maka kesimpulan yang bisa dibuat sebagai berikut:

1. Kualitas Sistem memiliki pengaruh yang positif signifikan terhadap Pengalaman
2. Sistem Keamanan memiliki pengaruh yang positif signifikan terhadap Pengalaman
3. Pengalaman memiliki pengaruh yang positif signifikan terhadap Ekspektasi
4. Ekspektasi memiliki pengaruh yang positif signifikan terhadap Loyalitas
5. Loyalitas memiliki pengaruh yang positif signifikan terhadap Keinginan untuk Terus Menggunakan

Keterbatasan Penelitian

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, terdapat beberapa keterbatasan dalam penelitian ini yaitu peneliti mengalami kesulitan ketika menyebarkan kuesioner dikarenakan sedang dalam masa pandemi Covid-19 sehingga interaksi sosial dibatasi.

Saran

Berdasarkan penelitian dan analisis yang telah dilakukan penelitian memberikan saran yang nantinya dapat dijadikan pertimbangan oleh aplikasi *Shopeepay* serta penelitian selanjutnya, saran yang dapat peneliti berikan sebagai berikut:

1. Bagi aplikasi *mobile payment Shopeepay*, pentingnya menjaga ekspektasi pengguna atas layanan yang diberikan dikarenakan ekspektasi memiliki pengaruh yang cukup signifikan terhadap loyalitas. Dikarenakan ketika pengguna sudah loyal terhadap *Shopeepay* sehingga dapat menjaga layanan tersebut agar pengguna mempunyai keinginan untuk terus menggunakan *Shopeepay* dimasa mendatang dan tidak pindah ke pembayaran seluler sejenis yang lain.
2. Bagi peneliti selanjutnya diperhatikan lagi indikator yang lebih dominan mempengaruhi keinginan untuk terus menggunakan *Shopeepay*. Untuk indikator dengan nilai *loading factor* yang tidak valid agar diganti dengan indikator yang dapat memenuhi syarat validitas.

Daftar Pustaka

Abdillah, W dan Hartono, J. 2015. *Partial*

- Least Square (PLS)-Alternative Structural Equation Modelling (SEM) dalam Penelitian Bisnis*. CV Ando Offset.
- Abdillah, Willy, Jogiyanto, H. 2016. *Partiel Least Square (PLS). Alternatif Structural Equation Modelling (SEM) dalam penelitian bisnis*. Andi.
- Al-Msallam, S. 2015. Relationship between Customer Satisfaction and Customer Loyalty in the Retail Banking Sector of Ghana. *International Journal of Business and Management*, 11(1), 249. <https://doi.org/10.5539/ijbm.v11n1p249>
- Aldholay, A., Abdullah, Z., Isaac, O., & Mutahar, A. M. 2018. Perspective of Yemeni students on use of online learning: Extending the information systems success model with transformational leadership and compatibility. *Information Technology and People*, 33(1), 106–128. <https://doi.org/10.1108/ITP-02-2018-0095>
- Cabanillas, F., Sánchez-Fernández, J., & Muñoz-Leiva, F. 2014. The moderating effect of experience in the adoption of mobile payment tools in Virtual Social Networks: The m-Payment Acceptance Model in Virtual Social Networks (MPAM-VSN). *International Journal of Information Management*, 34(2), 151–166. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2013.12.006>
- Chen, S. C., & Lin, C. P. 2015. The impact of customer experience and perceived value on sustainable social relationship in blogs: An empirical study. *Technological Forecasting and Social Change*, 96, 40–50. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2014.11.011>
- Cheng, Y.-M. 2014. Information Technology & People Article information: In *Information Technology & People* (Vol. 28, Issue 1).
- Ghazali, I. dan L. 2015. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2014). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23* (8th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 2.5*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hsiao, C. H., Chang, J. J., & Tang, K. Y. 2016. Exploring the influential factors in continuance usage of mobile social Apps: Satisfaction, habit, and customer value perspectives. *Telematics and Informatics*, 33(2), 342–355. <https://doi.org/10.1016/j.tele.2015.08.014>
- Hsiao, K. L., Lin, K. Y., Wang, Y. T., Lee, C. H., & Zhang, Z. M. 2019. Continued use intention of lifestyle mobile applications: the Starbucks app in Taiwan. *Electronic Library*, 37(5), 893–913. <https://doi.org/10.1108/EL-03-2019-0085>
- Huang. 2015. Development and Evaluation of the mobile library service system success model. *The Electronic Library*, 34(1), 1–5.
- Kim, A. J., & Enju, K. 2012. Do social media marketing activities enhance customer equity? An empirical study of luxury

- fashion brand. *Journal of Business Research*, 65(10), 1480–1486. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2011.10.014>
- Kuncoro, M. (2013). *Metode Riset untuk Bisnis & Ekonomi* (4th ed.). Erlangga.
- Liébana-Cabanillas, F., Molinillo, S., & Ruiz-Montañez, M. 2019. To use or not to use, that is the question: Analysis of the determining factors for using NFC mobile payment systems in public transportation. *Technological Forecasting and Social Change*, 139(August), 266–276. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2018.11.012>
- Liu, Q., Zhang, F., Mao, M., Xue, B., & Lin, Z. 2018. An empirical study on factors affecting continuance intention of using Yu'e Bao. *Tehnicki Vjesnik*, 25(5), 1414–1420. <https://doi.org/10.17559/TV-20180413122553>
- Martins, J., Branco, F., Gonçalves, R., Au-Yong-Oliveira, M., Oliveira, T., Naranjo-Zolotov, M., & Cruz-Jesus, F. 2019. Assessing the success behind the use of education management information systems in higher education. *Telematics and Informatics*, 38(September 2018), 182–193. <https://doi.org/10.1016/j.tele.2018.10.001>
- Ramadhan, R., & Aita, J. 2018. A model of mobile payment usage among Arab consumers. *International Journal of Bank Marketing*, 36(7), 1213–1234. <https://doi.org/10.1108/IJBM-05-2017-0080>
- Ruslan. (2010). *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*. PT Raja Grafindo Persada.
- Siddiqi, K. O. 2011. Interrelations between Service Quality Attributes, Customer Satisfaction and Customer Loyalty in the Retail Banking Sector in Bangladesh. *International Journal of Business and Management*, 6(3), 12–36. <https://doi.org/10.5539/ijbm.v6n3p12>
- Singh, S., Sirohi, N. J., & Chaudhary, K. 2014. A Study of Customer Perception towards Service Quality of Life Insurance Companies in Delhi NCR Region. *Global Journal of Management And Business Research*, 14(7), 19–32.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kualitatif*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Alfabeta.
- Sukmadinata, N. S. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan*. PT Remaja Roesdakarya.
- Suryani, T. (2013). *Perilaku Konsumen di Era Internet*. Graha Ilmu.
- Wang, W. T., Wang, Y. S., & Liu, E. R. 2016. The stickiness intention of group-buying websites: The integration of the commitment–trust theory and e-commerce success model. *Information and Management*, 53(5), 625–642. <https://doi.org/10.1016/j.im.2016.01.006>
- Wua, P. C. S., Yeh, G. Y. Y., & Hsiao, C. R. 2011. The effect of store image and service quality on brand image and purchase intention for private label brands. *Australasian Marketing Journal*, 19(1), 30–39. <https://doi.org/10.1016/j.ausmj.2010.11>

.001

www.keuangan.kontan.co.id. (2020). *Survei Ipsos: Shopeepay Kuasai transaksi di Indonesia.*

<https://keuangan.kontan.co.id/news/survei-ipsos-shopeepay-kuasai-29-transaksi-e-wallet-di-indonesia>

www.mediakonsumen.com. (2021). *Penarikan Dana Shopeepay Menunggu*

Pembayaran.

<https://mediakonsumen.com/2021/03/23/surat-pembaca/penarikan-dana-shopeepay-menunggu-pembayaran>

Zhou, T. 2013. An empirical examination of continuance intention of mobile payment services. *Decision Support Systems*, 54(2), 1085–1091. <https://doi.org/10.1016/j.dss.2012.10.034>

