

**DETERMINAN CONTINUANCE INTENTION DALAM MENGGUNAKAN
FINTECH : PENDEKATAN INTEGRASI TAM – IS SUCCESS MODEL**



SKRIPSI

**DITUJUKAN KEPADA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
SEBAGAI SALAH SATU SYARAT MEMPEROLEH GELAR
SARJANA EKONOMI**

OLEH :

MUHAMMAD HABIB ANSHORY
NIM. 21108020128

DOSEN PEMBIMBING :

JAUHAR FARADIS, S.H.I., M.A.
NIP. 19840523 201101 1 008

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA**

HALAMAN PENGESAHAN



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 550821, 512474 Fax. (0274) 586117 Yogyakarta 55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-909/Un.02/DEB/PP.00.9/06/2025

Tugas Akhir dengan judul : DETERMINAN *CONTINUANCE INTENTION* DALAM MENGGUNAKAN
FINTECH : PENDEKATAN INTEGRASI TAM - IS SUCCESS MODEL

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : MUHAMMAD HABIB ANSHORY
Nomor Induk Mahasiswa : 21108020128
Telah diujikan pada : Rabu, 28 Mei 2025
Nilai ujian Tugas Akhir : A

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang
Jauhar Faradis, S.H.I., M.A.
SIGNED

Valid ID: 684f9c2ef40da



Penguji I
Alex Fahrur Riza, SE., M.Sc.
SIGNED

Valid ID: 684c3172afeef



Penguji II
Fitri Zaelina, S.E.I., M.E.K
SIGNED

Valid ID: 684089748f05b



Yogyakarta, 28 Mei 2025
UIN Sunan Kalijaga
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Prof. Dr. Misnen Ardiansyah, S.E., M.Si., Ak., CA., ACPA.
SIGNED

Valid ID: 684fb9c8ccf47

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Skripsi Saudara Muhammad Habib Anhsory
Kepada
Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Sunan Kalijaga
Di - Yogyakarta

Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Setelah membaca, memeriksa, mengoreksi, memberikan arahan, serta melakukan perbaikan yang diperlukan, dengan demikian, saya sebagai Pembimbing menyatakan bahwa skripsi yang diajukan oleh mahasiswa berikut ini:

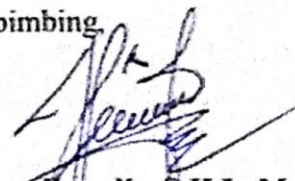
Nama : Muhammad Habib Anshory
NIM : 21108020128
Judul Skripsi : **"Determinan Continuance Intention dalam Menggunakan Fintech : Pendekatan Integrasi TAM – IS Success Model"**

Skripsi ini telah layak untuk diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Program Studi Perbankan Syariah, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Ekonomi Islam.

Dengan ini, kami berharap skripsi ini dapat segera diujikan. Terima kasih atas perhatian dan pertimbangannya.

Wassalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Yogyakarta, 19 Mei 2025
Pembimbing,



Jauhar Faradis, S.H.I., M.A
NIP. 19840523 201101 1 008

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Habib Anshory
NIM : 21108020128
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Perbankan Syariah SURAT

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi saya yang berjudul **“Determinan Continuance Intention dalam Menggunakan Fintech : Pendekatan Integrasi TAM – IS Success Model”** adalah benar-benar hasil karya asli saya sendiri dan bukan merupakan plagiarisme pencurian hasil karya milik orang lain hasil kerja orang lain untuk kepentingan saya karena hubungan material maupun non-material ataupun segala kemungkinan lain yang pada hakekatnya bukan merupakan karya tulis skripsi saya secara orisinil dan otentik.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan kesadaran sendiri dan tidak atas tekanan ataupun paksaan dari pihak manapun demi menegakan integritas akademik di institusi.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Yogyakarta, 19 Mei 2025

Penulis,



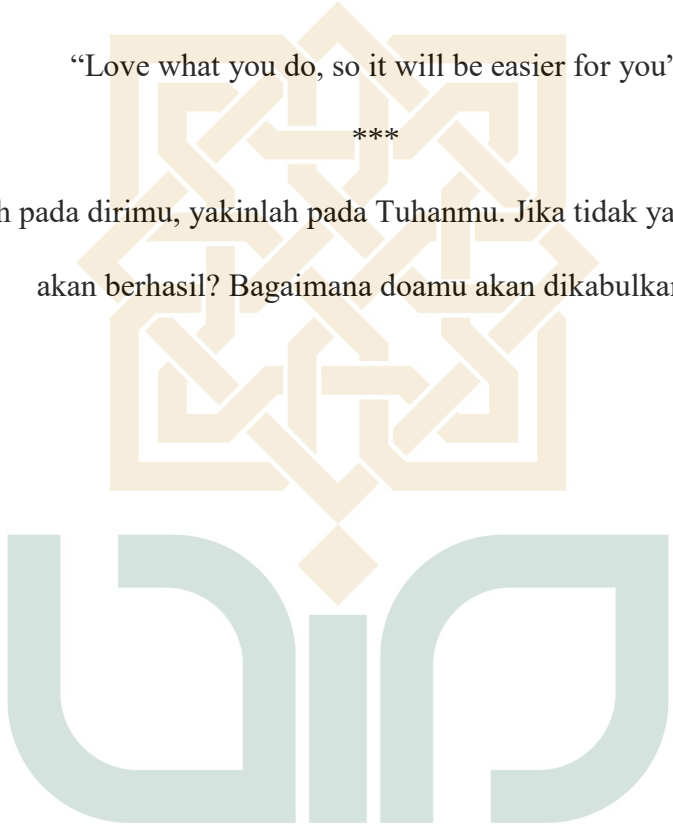
Muhammad Habib Anshory
NIM. 21108020128

HALAMAN MOTTO

“lakukanlah yang terbaik meskipun kau bukan yang terbaik”

“Love what you do, so it will be easier for you”

“Yakinlah pada dirimu, yakinlah pada Tuhanmu. Jika tidak yakin, bagaimana akan berhasil? Bagaimana doamu akan dikabulkan?”



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan rahmat Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, yang atas nikmat dan Karunia-Nya, penyusunan tugas akhir ini dapat terselesaikan. Sholawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW.

Skripsi ini saya persembahkan kepada kedua orang tua saya, Bapak Hasyim (Alm) dan Ibu Siti Asfaroyah. Keduanya adalah yang paling tulus dalam mencintai saya, yang tiada henti mendoakan, memberi dukungan, motivasi, nasihat, dan berkorban banyak hal untuk kebaikan saya. Serta saya persembahkan pada kakak-kakak saya, Wahyu Puji Hastiningrum, Muhammad Haris Rafiqy, dan Halimatussa'diyah

Kepada Bapak/Ibu dosen yang telah membagikan ilmu, wawasan, dan pengalaman berharga, terkhusus pada Bapak Jauhar Faradis yang sudah membimbing dan memberikan arahan dalam pengerjaan skripsi ini. Saya berharap bahwa ilmu yang telah diberikan dapat saya manfaatkan dengan baik di masa depan dan menjadi berkah.

Keluarga Besar Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Terima kasih saya ucapkan terima kepada siapapun yang saya temui selama ini, yang menjadi bagian atas perjalanan hidup ini. Atas setiap pengalaman, pembelajaran, serta pemahaman yang berharga bagi saya.

HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Sebagai civitas akademika Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Habib Anshory
NIM : 21108020128
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*non-exclusive royalty free right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul

“Determinan *Continuance Intention* dalam Menggunakan *Fintech* : Pendekatan Integrasi TAM – IS Success Model”

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola, dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan kesadaran sendiri dan tidak atas tekanan ataupun paksaan dari pihak manapun demi menegakan integritas akademik di institusi.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Yogyakarta, 19 Mei 2025

Penulis,



Muhammad Habib Anshory
NIM. 21108020128

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN

Transliterasi kata-kata Arab yang dipakai dalam penyusunan skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor: 158/1987 dan 0543b/U/1987.

A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Na ma	Huruf Latin	Keterangan
ا	alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	bā'	b	be
ت	tā'	t	te
ث	ṣā'	ṣ	es (dengan titik di atas)
ج	jīm	j	je
ح	ḥā'	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	khā'	kh	ka and ha
د	dāl	d	de
ذ	zāl	z	zet (dengan titik diatas)
ر	rā'	r	er
ز	zāi	z	zet
س	sīn	s	es
ش	syīn	sy	es and ye
ص	ṣād	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	ḍād	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭā'	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓā'	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘	koma terbalik di atas

غ	gain	g	ge
ف	fā'	f	ef
ق	qāf	q	qi
ك	kāf	k	ka
ل	lām	l	el
م	mīm	m	em
ن	nūn	n	en
و	wāwu	w	w
هـ	hā'	h	ha
ء	hamza h	,	apostrof
ي	yā'	Y	ye

B. Konsonan Rangkap karena Syaddah ditulis Rangkap

ممتددة	ditulis	<i>muta'addidah</i>
عدة	ditulis	<i>'iddah</i>

C. Tā' Marbutāh pada Akhir Kalimat

a. Ditulis dengan *h* jika dibaca *Sukun*

حكمة	ditulis	<i>ḥikmah</i>
جزية	ditulis	<i>jizyah</i>

(Ketentuan ini tidak berlaku untuk kata-kata Arab yang telah diserap ke dalam bahasa Indonesia, misalnya zakat, kecuali bila dikehendaki kata aslinya)

b. Bila diikuti dengan kata sandang 'al' serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka ditulis dengan *h*.

كرامة الولياء	ditulis	<i>karāmah al-auliya'</i>
---------------	---------	---------------------------

- c. Bila *Tā'marbutāh* hidup dengan *fathāh*, *kasrah*, or *dāmah* dengan demikian dituliskan *ny t* or *h*.

زكاة الفطرة	ditulis	<i>zakatā al-fitrāh</i>
-------------	---------	-------------------------

D. Vokal Pendek dan Penerapannya

Semua *tā'marbutāh* ditulis dengan *h*, baik berada pada akhir kata tunggal ataupun berada di tengah penggabungan kata (kata yang diikuti oleh kata sandang “al”). Ketentuan ini tidak diperlukan bagi kata-kata Arab yang sudah terserap dalam bahasa Indonesia, seperti *shalat*, *zakat*, dan sebagainya kecuali dikehendaki kata aslinya.

اَ	fathah	ditulis s	a
إِ	kasrah	ditulis s	i
أُ	ḍammah	ditulis s	u

فَعَلَ	fathah	ditulis s	<i>fa'ala</i>
ذَكَرَ	kasrah	ditulis s	<i>zukira</i>
يَذْهَبُ	ḍammah	ditulis s	<i>yazhabu</i>

E. Vokal Panjang

1	fathah + alif جاهلية	ditulis ditulis	<i>ā</i> <i>jāhiliyah</i>
2	fathah + yā'mati تنسى	ditulis ditulis	<i>ā</i> <i>tans ā</i>

3	kasrah + yā'mati كريم	ditulis ditulis	<i>i</i> <i>karim</i>
4	ḍammah + wāwu mati فروض	ditulis ditulis	<i>ū</i> <i>furūd</i>

F. Vokal Rangkap

1	fathah + yā'mati بينكم	ditulis ditulis	<i>ai</i> <i>bainakum</i>
2	fathah + wāwu mati قول	ditulis ditulis	<i>au</i> <i>qaul</i>

G. Vokal Pendek yang berurutan dalam Satu Kata Dipisahkan dengan Apostrof

أَنْتُمْ	ditulis	<i>a'antum</i>
أُعِدَّتْ	ditulis	<i>u'iddat</i>
لَنْ شَكَرْتُمْ	ditulis	<i>la'in syakartum</i>

H. Kata Sandang alif + Lam

- a. Bila diikuti huruf *Qamariyyah* maka ditulis dengan menggunakan huruf awal “al”

القرآن	ditulis	<i>al-Qur'ān</i>
القياس	ditulis	<i>al-Qiyās</i>

- b. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis sesuai dengan huruf pertama *Syamsiyyah* tersebut

السَّمَاءُ	ditulis	<i>al-Samā'</i>
الشَّمْسُ	ditulis	<i>al-Syams</i>

I. Penulisan Kata-kata dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut penulisannya

ذَوِي الْفُرُوضِ	ditulis	<i>ẓawī al-furūd</i>
أَهْلُ السُّنَّةِ	ditulis	<i>ahl as-sunnah</i>

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Alhamdulillah rabbil'alam, segala puji hanya bagi Allah SWT, Tuhan yang Maha Esa, yang dengan rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulis mengucapkan syukur atas segala nikmat yang diberikan, baik dalam bentuk kesehatan, kemudahan, maupun kesempatan untuk menyelesaikan studi ini. Skripsi ini merupakan hasil dari proses panjang yang penuh dengan tantangan dan pembelajaran. Tanpa bantuan dan petunjuk-Nya, penulis menyadari bahwa pencapaian ini tidak akan mungkin terwujud. Shalawat dan salam semoga senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, yang telah memberikan teladan hidup yang luar biasa bagi umatnya. Semoga karya ini dapat memberikan manfaat yang sebesar-besarnya, baik bagi penulis pribadi, dunia akademik, maupun masyarakat secara umum.

Penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. Penulis menyadari bahwa penulisan ini tidak dapat terselesaikan tanpa adanya dukungan dari berbagai pihak, baik secara moril maupun materil. Penyelesaian skripsi ini tidak lepas dari dukungan, doa, dan bantuan dari banyak pihak. Oleh karena itu, izinkan saya menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada mereka yang telah berperan besar dalam perjalanan saya ini.

1. Kedua orang tua saya, Bapak Hasyim (Alm) dan Ibu Siti Asfaroyah yang telah mengorbankan banyak hal untuk memberikan yang terbaik pada penulis demi kebahagiaan serta kesuksesan penulis. Yang selalu memberikan doa, dukungan, motivasi, nasihat, dan pemberian lain baik moril maupun materiil yang tak terhitung jumlahnya dan tak terkira harganya. Segalanya diberikan dengan penuh kasih dan sayang yang mungkin seringkali tidak disadari oleh penulis.
2. Kakak-kakak saya, Wahyu Puji Hastiningrum, Muhammad Haris Rafiqy, dan Halimatussa'diyah, yang juga telah memberikan doa, dukungan, motivasi,

serta banyak hal lain yang diberikan pada penulis. Terutama pada kakak laki-laki saya yang telah memberi banyak hal pada saya, termasuk dukungan finansial yang diberikan demi membantu membiayai pendidikan penulis.

3. Bapak Prof. Noorhaidi, S.Ag., M.A., M.Phil., Ph.D., sebagai Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
4. Bapak Prof. Dr. Misnen Ardiansyah, S.E., M.Si., Ak., CA., ACPA., sebagai Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
5. Bapak Dr. Jeihan Ali Azhar, S.Si., M.E.I, sebagai Kepala Program Studi Perbankan Syariah periode 2024-2029
6. Bapak Defi Insani Saibil, S.E.I.,M.E.K, sebagai Sekretaris Program Studi Perbankan Syariah periode 2024-2029
7. Bapak Jauhar Faradis, S.H.I., M.A., sebagai Dosen Pembimbing Skripsi yang selalu memberikan nasihat, masukan dan dorongan yang berharga sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
8. Bapak Rosyid Nur Anggara Putra S.Pd., M.Si., sebagai Dosen Pembimbing Akademik. Terima kasih atas bimbingan dan sarannya untuk semua hal yang berkaitan dengan studi saya. Terima kasih atas dukungannya.
9. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan dan wawasan bagi penulis selama menempuh studi, khususnya dosen Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
10. Teman-teman Perbankan Syariah angkatan 2021, sebagai rekan-rekan penulis selama menjalani perkuliahan, berbagi pengalaman, serta berbagi pengetahuan, atau sekedar berbagi tawa, yang menjadi hal yang berharga bagi penulis.
11. Teman-teman asrama Lingga, teman-teman IPMKL-Y yang menjadi keluarga penulis selama menjalani perkuliahan di kota ini.
12. Teman-teman KKN 303 Gesingan, atas pengalaman 50 hari yang berharga dan pertemanan yang tidak terputus setelahnya.

13. Kepada seluruh responden yang berkenan meluangkan waktunya demi mengisi kuesioner skripsi ini, walaupun jumlah pertanyaannya tidak sedikit serta pihak lain yang turut membantu dalam penyelesaian penulisan skripsi ini
14. Pihak-pihak yang penulis temui selama ini, yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, yang telah membentuk penulis menjadi pribadi yang saat ini, atas pengalaman maupun pembelajaran yang penulis dapatkan dari interaksi yang telah dilakukan, baik dalam waktu yang sangat singkat maupun dalam waktu yang panjang.

Akhir kata, saya menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan. Oleh karena itu, saya mengharapkan kritik, masukan, dan saran demi kesempurnaan penulisan skripsi ini. Semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Yogyakarta, 19 Mei 2025

Penulis,



Muhammad Habib Anshory

NIM. 21108020128

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi *continuance intention* atau minat penggunaan berkelanjutan terhadap layanan *fintech* di kalangan Generasi Z di DIY. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan mengintegrasikan dua model teoritis, yaitu *Technology Acceptance Model (TAM)* dan *Information System Success Model*. Teknik penentuan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*, dengan kriteria yang ditetapkan adalah Generasi Z yang berdomisili DIY yang pernah menggunakan *fintech* minimal sekali. Sebanyak 229 responden dikumpulkan menggunakan kuesioner dalam bentuk *gform* yang disebarakan secara *online* melalui media sosial yang kemudian dianalisis menggunakan metode *PLS-SEM*. Hasil analisis menunjukkan 8 dari 12 hipotesis diterima, yaitu *perceived ease of use*, *system quality*, dan *information quality* berpengaruh terhadap *perceived usefulness*, sedangkan *perceived security* dan *service quality* tidak berpengaruh terhadap *perceived usefulness*. Di sisi lain, penelitian ini menemukan bahwa *perceived ease of use*, *information quality*, dan *service quality* berpengaruh terhadap *satisfaction*, sedangkan *perceived security* dan *system quality* tidak berpengaruh terhadap *satisfaction*. Selain itu, penelitian ini menemukan bahwa *perceived usefulness* dan *satisfaction* mampu mempengaruhi *continuance intention*. Hasil ini dapat menjadi rujukan bagi perusahaan *fintech* dalam meningkatkan kualitas layanan *fintech* agar dapat mencapai kesuksesan jangka panjang.

Kata Kunci : Minat Penggunaan Berkelanjutan, *Fintech*, Generasi Z, TAM, *IS Success Model*

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

ABSTRACT

This study aims to analyze the factors influencing continuance intention in the use of fintech services among Generation Z in the Special Region of Yogyakarta (DIY). A quantitative approach was employed by integrating two theoretical models: the Technology Acceptance Model (TAM) and the Information System Success Model. The sampling technique used was purposive sampling, with criteria targeting Generation Z individuals residing in DIY who had used fintech at least once. A total of 229 respondents were collected using online questionnaires distributed via Google Forms through social media, and analyzed using the PLS-SEM method. The analysis results showed that 8 out of 12 hypotheses were accepted: perceived ease of use, system quality, and information quality had an influence on perceived usefulness, while perceived security and service quality did not. On the other hand, perceived ease of use, information quality, and service quality influenced satisfaction, whereas perceived security and system quality did not. Moreover, the study found that perceived usefulness and satisfaction significantly influenced continuance intention. These findings can serve as a reference for fintech companies to improve quality of fintech application and achieve long-term success.

Keywords : *Continuance Intention, Fintech, Generation Z, TAM, IS Success Model*



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN	viii
KATA PENGANTAR	xiii
ABSTRAK	xvi
ABSTRACT	xvii
DAFTAR ISI	xviii
DAFTAR TABEL	xx
DAFTAR GAMBAR	xxi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian	11
D. Manfaat Penelitian	13
E. Sistematika Penulisan	14
BAB II KAJIAN PUSTAKA	16
A. Landasan Teori	16
B. Penelitian Terdahulu	42
C. Kerangka Pemikiran	59
D. Pengembangan Hipotesis	60
BAB III METODE PENELITIAN	68
A. Jenis Penelitian	68
B. Populasi dan Sampel	68
C. Data dan Sumber Data	70
D. Teknik Pengumpulan Data	70
E. Definisi Operasional Variabel	72

F. Teknik Analisis Data.....	76
BAB IV PEMBAHASAN.....	81
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	81
B. Analisis Deskriptif Data Responden.....	82
C. Pengukuran <i>Outer Model</i>	103
D. Pengukuran <i>Inner Model</i>	108
E. Pembahasan.....	114
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	142
A. Kesimpulan.....	142
B. Implikasi Penelitian	143
C. Keterbatasan dan Kelemahan Penelitian	145
D. Rekomendasi Bagi Penelitian Selanjutnya	146
DAFTAR PUSTAKA	148
LAMPIRAN.....	xxii
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	xxii
Lampiran 2 Data Penelitian	xxxii
Lampiran 3 Hasil Olah Data.....	lxxxiv
Lampiran 4 Curriculum Vitae	lxxxix

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
 YOGYAKARTA

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	42
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel.....	73
Tabel 4. 1 Informasi Data Responden.....	82
Tabel 4. 2 Rangkuman Karakteristik Responden.....	92
Tabel 4. 3 Statistik Deskriptif	94
Tabel 4. 4 Statistik Deskriptif Variabel Perceived Ease of Use.....	97
Tabel 4. 5 Statistik Deskriptif Variabel Perceived Security	98
Tabel 4. 6 Statistik Deskriptif Variabel System Quality.....	99
Tabel 4. 7 Statistik Deskriptif Variabel Information Quality	99
Tabel 4. 8 Statistik Deskriptif Variabel Service Quality.....	100
Tabel 4. 9 Statistik Deskriptif Variabel Perceived Usefulness	101
Tabel 4. 10 Statistik Deskriptif Variabel Satisfaction.....	102
Tabel 4. 11 Statistik Deskriptif Variabel Continuance Intention.....	102
Tabel 4. 12 Validitas Konvergen	104
Tabel 4. 13 Validitas Diskriminan (HTMT)	106
Tabel 4. 14 Nilai Cronbach's Alpha	107
Tabel 4. 15 Nilai Composite Reliability	107
Tabel 4. 16 Nilai Inner VIF	108
Tabel 4. 17 Nilai Koefisien Determinasi (R-Square).....	109
Tabel 4. 18 Nilai Relevansi Prediksi (Q-Square).....	111
Tabel 4. 19 Nilai Besaran Efek (f-Square).....	112
Tabel 4. 20 Hasil Uji Hipotesis	113

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Nilai Transaksi Transfer Antar Uang Elektronik	3
Gambar 1. 2 Jumlah Fintech Berizin di Indonesia	5
Gambar 2. 1 Model Original TAM	18
Gambar 2. 2 Original IS Success Model	20
Gambar 2. 3 Update IS Success Model	21
Gambar 2. 4 Kerangka pemikiran	59
Gambar 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelami	83
Gambar 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	84
Gambar 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	85
Gambar 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	86
Gambar 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	87
Gambar 4. 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan	88
Gambar 4. 7 Karakteristik Responden Berdasarkan Fintech yang Digunakan	89
Gambar 4. 8 Karakteristik Responden Berdasarkan Durasi Penggunaan Fintech	90
Gambar 4. 9 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan Fintech	91
Gambar 4. 10 Hasil Uji Hipotesis	113



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Teknologi menjadi hal yang sangat penting bagi setiap individu dalam membantunya dalam memaksimalkan sumber daya yang dimiliki secara efektif dan efisien (Safitri, 2020). Adanya teknologi informasi saat ini dapat membuat perubahan dalam gaya hidup masyarakat dengan banyaknya pengguna teknologi informasi saat ini sebagai tuntutan hidup yang serba cepat (Mazani et al., 2024). Perkembangan teknologi yang begitu pesat juga menyebabkan transformasi pada berbagai aspek kehidupan, termasuk pada aspek bisnis. Perkembangan teknologi membuat pasar, industri, serta jalannya transaksi terus menerus berevolusi seiring berkembangnya teknologi informasi (Purnama et al., 2023). Perkembangan teknologi juga membawa perubahan pada layanan keuangan dengan sentuhan teknologi sehingga menghadirkan suatu layanan keuangan yang dikenal dengan *financial technology (fintech)* (Nurlaily et al., 2021). Kehadiran *fintech* mampu menciptakan transformasi pada transaksi keuangan dari yang sebelumnya berjalan secara tradisional, hingga saat ini seseorang dapat melakukan transaksi keuangan berbasis digital melalui gadget masing-masing.

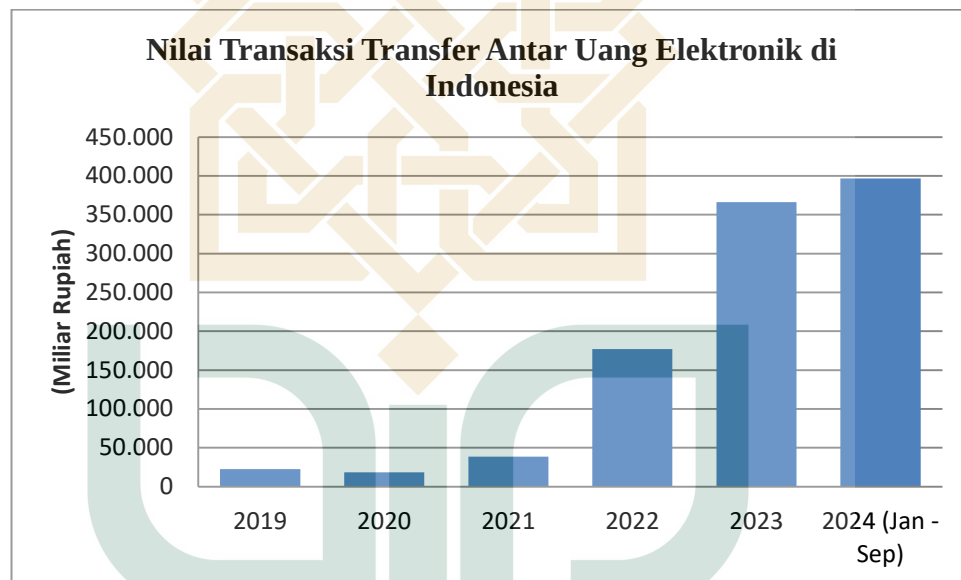
Dilansir dari Peraturan Bank Indonesia No. 19/12/PBI/2017 Bab I Pasal 1 tentang Penyelenggaraan Teknologi Finansial, “teknologi finansial adalah penggunaan teknologi dalam sistem keuangan yang menghasilkan produk, layanan, teknologi atau model bisnis baru yang dapat berdampak pada

stabilitas moneter, stabilitas sistem keuangan, dan/atau efisiensi, kelancaran, keamanan, dan keandalan sistem pembayaran”. Hadirnya *fintech* berasal dari adanya sistem keuangan yang mengalami kesulitan untuk mendapatkan pelayanan yang disebabkan oleh keterbatasan tempat dan waktu sehingga hadir gagasan atas *fintech* sebagai solusi yang dapat menyediakan layanan transaksi keuangan yang tidak memiliki keterbatasan ruang dan waktu dan dapat diakses hanya dengan menggunakan gadget yang dimiliki oleh masing-masing individu (I. S. Putri & Friantini, 2021). Layanan *fintech* mampu memberikan penyederhanaan terhadap layanan keuangan, sehingga aktivitas keuangan dapat berjalan dengan lebih cepat dan mudah yang tidak membatasi ruang dan waktu yang dapat membuat transaksi keuangan dapat berjalan kapanpun dan dimanapun (Saragih & Rikumahu, 2022).

Berkembangnya *fintech* dipengaruhi oleh pertumbuhan *start-up* yang begitu pesat dengan berbagai inovasi pada model bisnisnya yang menyediakan produk serta layanan baru hingga akhirnya mengubah lanskap dunia keuangan (Sundjaja & Tina, 2019). Menurut (Mandagi et al., 2021), pertumbuhan *fintech* di suatu negara juga didukung oleh aspek-aspek fundamental, seperti populasi penduduk, populasi yang tidak memiliki rekening, internet, serta penetrasi *smartphone*. Indonesia sendiri merupakan negara yang memiliki potensi besar dalam mendukung pertumbuhan *fintech*. Berdasarkan data yang dikeluarkan oleh APJII pada tahun 2023, tingkat penetrasi internet di Indonesia mencapai 78,19%, meningkat dari tahun 2022 yaitu sebesar 77,02%. Hal ini

menunjukkan potensi yang besar bagi perusahaan *fintech* untuk tumbuh dan berkembang di Indonesia dengan besarnya pangsa pasar di Indonesia.

Seiring dengan potensi tersebut, layanan *fintech* di Indonesia telah mengalami pertumbuhan yang cukup pesat setiap tahunnya. Hal ini dapat diketahui dengan melihat semakin meningkatnya nilai transaksi keuangan elektronik di Indonesia setiap tahunnya, yang terlampir pada gambar berikut :



Gambar 1. 1 Nilai Transaksi Transfer Antar Uang Elektronik

Sumber data : Laporan Bank Indonesia (2024)

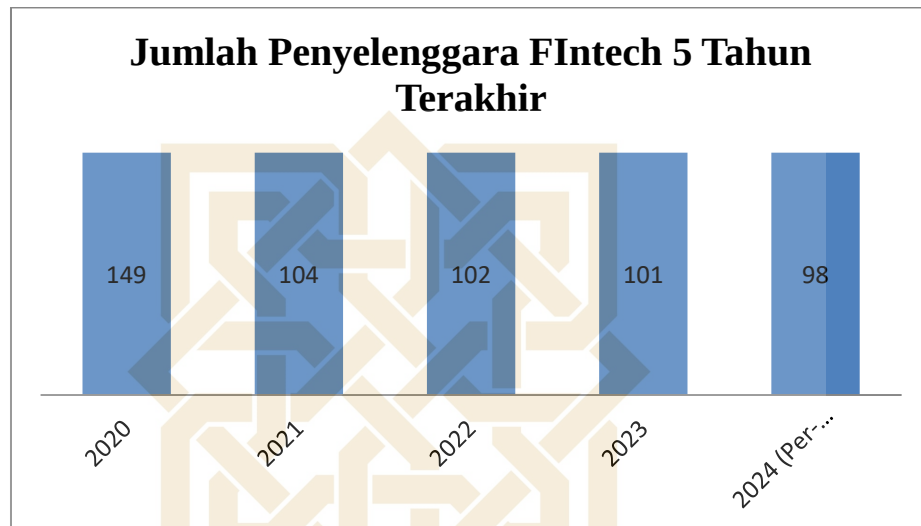
Gambar 1. 1 menunjukkan tren positif pada transaksi transfer antar uang elektronik di Indonesia setiap tahunnya. Dapat dilihat bahwa nilai transaksi antar uang elektronik terus tumbuh dari tahun 2020 hingga 2024. Lonjakan transaksi mulai terjadi pada tahun 2022 di mana nilai transaksi mencapai 177,05 triliun rupiah, meningkat sebanyak 138,39 triliun rupiah dari tahun 2021. Pada tahun 2023 kembali terjadi lonjakan nilai transaksi yang mencapai

366,31 triliun rupiah. Bahkan, per-September 2024 nilai transaksi transfer uang elektronik di Indonesia telah mencapai 396,65 triliun rupiah, lebih besar dari tahun 2023 dan tentu akan terus meningkat hingga akhir tahun 2024, dan tidak menutup kemungkinan transaksi transfer antar uang elektronik di Indonesia akan terus mengalami peningkatan.

Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta memiliki tren yang positif dalam pertumbuhan keuangan elektronik. Berdasarkan Statistik Sistem Pembayaran dan Infrastruktur Pasar Keuangan Desember 2024 yang diterbitkan oleh Bank Indonesia, terjadi peningkatan pada keuangan elektronik yang dilihat dari basis server atau jumlah akun yang aktif pada berbagai platform keuangan elektronik. Pada tahun 2023, jumlah akun yang aktif pada tahun 2023 adalah 3,79 juta akun. Sedangkan pada November 2024, jumlah akun uang elektronik yang aktif di DIY adalah 4,75 juta akun. Dalam kurun waktu satu tahun, terjadi peningkatan hingga kurang lebih satu juta akun yang aktif. Hal ini menunjukkan perkembangan yang cukup pesat pada keuangan elektronik di Daerah Istimewa Yogyakarta.

Akan tetapi, tingginya tingkat transaksi keuangan elektronik di Indonesia, baik di daerah maupun dalam skala nasional tidak serta merta dapat membuat suatu *fintech* memastikan dirinya tetap bertahan. Suatu perusahaan *fintech* harus bersaing dengan perusahaan *fintech* lainnya untuk terus mencari *customer* baru serta membuat *customer* tersebut bertahan untuk menggunakan *fintech* agar perusahaan *fintech* tersebut dapat tetap eksis. Bahkan, pada sektor

lending jumlah penyelenggara *fintech lending* di Indonesia terus berkurang setiap tahunnya yang dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 1. 2 Jumlah Fintech Berizin di Indonesia

Sumber data : Laporan OJK (2020,2021,2022,2023,2024)

Gambar 1. 2 menunjukkan bahwa dari sektor *lending*, banyak perusahaan *fintech* yang tidak mampu bertahan di Indonesia, di mana dari yang 149 *fintech lending* yang terdaftar di OJK pada tahun 2020, saat ini hanya terdapat 98 *fintech* saja. Hal ini menunjukkan bahwa untuk dapat terus bertahan dalam dinamika persaingan *fintech* tidaklah mudah. Banyak perusahaan *fintech* yang tidak mampu untuk mencapai sukses dalam jangka panjang. Perusahaan *fintech* harus bisa memfasilitasi pengguna agar mereka tetap bertahan untuk menggunakan *fintech* secara berkelanjutan. Apabila perusahaan *fintech* tidak mampu membuat pengguna untuk tetap melanjutkan penggunaan *fintech*, maka biaya yang dikeluarkan perusahaan *fintech* untuk kebutuhan operasional tidak akan tertutupi dan perusahaan tidak akan dapat mencapai kesuksesan jangka

panjang (Sienatra, 2020). Umum untuk diketahui bahwa biaya yang dikeluarkan untuk mencari satu pengguna baru lebih besar dibanding mempertahankan satu pengguna. Apabila perusahaan tidak dapat memastikan pelanggan untuk tetap menggunakan layanan *fintech*, maka mereka akan terus kehilangan pelanggan (Savitha et al., 2022; Vaddhano, 2023).

Kesuksesan suatu teknologi informasi juga lebih baik dilihat dari penggunaan berkelanjutan dibandingkan dengan hanya melihat pada adopsinya saja (Vaddhano, 2023). Hal ini menarik minat penulis untuk meneliti terkait faktor apa saja yang mempengaruhi konsumen berminat untuk menggunakan *fintech* secara berkelanjutan. Selain itu, penelitian terhadap post-adopsi saat ini lebih minim dibandingkan dengan penelitian terhadap pra-adopsi, seperti minat dan adopsi suatu teknologi.

Penelitian ini mengintegrasikan teori *Technology Acceptance Model* (TAM) (F. D. Davis, 1989) dan *IS Success Model* (DeLone & McLean, 2003) untuk meneliti *continuance intention* atau minat kelanjutan penggunaan *fintech*. Adanya integrasi teori ini dapat memberikan pemahaman yang unik serta memberikan gambaran yang lebih lengkap terkait hubungan kausalitas di antara berbagai konstruk yang tidak dapat diungkap jika hanya menggunakan satu teori saja (Vaddhano, 2023). Pada integrasi teori ini peneliti menggunakan 2 variabel utama dari TAM, yaitu *Perceived Ease of Use* dan *Perceived Usefulness* serta variabel-variabel utama pada *IS Success Model*, seperti *System Quality*, *Information Quality*, dan *Satisfaction*. Selain itu, penelitian ini juga

menggunakan variabel tambahan di luar teori TAM dan *IS Success Model*, yaitu *Perceived Security* dengan merujuk pada (Vaddhano, 2023).

Beberapa studi telah dilakukan untuk meneliti terkait *continuance intention* atau penggunaan berkelanjutan dengan menggunakan model TAM serta *IS Success Model* pada berbagai konteks, seperti pada *M-banking* (Franque et al., 2021; Vaddhano, 2023), *E-Commerce* (Amanda et al., 2023; Nani & Lina, 2022), serta dalam konteks *fintech* (Ashrafi et al., 2022; Chandra & Kohardinata, 2021; Franque et al., 2021; Puriwat & Tripopsakul, 2021).

Penelitian ini mengadopsi variabel-variabel yang terdapat pada *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *Information System Success Model* (ISSM). *Perceived usefulness* merupakan tingkat kepercayaan yang dimiliki seseorang bahwa dengan menggunakan suatu teknologi, performa kinerjanya akan meningkat. *Perceived ease of use* dapat diartikan sebagai keyakinan seseorang bahwa menggunakan suatu teknologi tidak memerlukan usaha yang besar atau teknologi tersebut tidak sulit untuk digunakan (F. D. Davis, 1989). Sedangkan kepuasan pengguna (*satisfaction*) adalah perasaan positif yang muncul sebagai akibat penggunaan suatu teknologi (Vaddhano, 2023). *System quality* merupakan kualitas kinerja sistem yang diukur melalui persepsi pengguna. *Information quality* merujuk pada keseluruhan output yang dihasilkan oleh sistem informasi (Candra Dewi, 2021). *Service quality* dapat didefinisikan sebagai dukungan menyeluruh yang diberikan oleh penyedia layanan. Sedangkan *continuance intention* adalah keinginan seseorang untuk menggunakan suatu sistem secara berkelanjutan. Model ini kemudian

dikembangkan kembali dengan mengadopsi variabel *perceived security*, yang dapat diartikan sebagai persepsi pengguna akan kemungkinan informasi mereka tidak akan diakses, disimpan, dan dimanipulasi oleh pihak lain secara ilegal.

Penelitian menunjukkan bahwa faktor utama yang dapat mempengaruhi penggunaan berkelanjutan (*continuance intention*) adalah persepsi manfaat (*perceived usefulness*) (Akdim et al., 2022; Franque et al., 2021; Vaddhano, 2023) dan kepuasan pengguna (Franque et al., 2021; Itthiphone et al., 2020; Vaddhano, 2023). Di sisi lain, penelitian menemukan bahwa *perceived usefulness* dapat dipengaruhi oleh *perceived ease of use* (persepsi kemudahan) (Akdim et al., 2022; Vaddhano, 2023), *perceived security* (persepsi keamanan) (A. Hassan et al., 2022; Lim et al., 2019), *system quality* (kualitas sistem) (Vaddhano, 2023), *information quality* (kualitas informasi) (Vaddhano, 2023), dan *service quality* (kualitas pelayanan) (Rosdiana et al., 2024; Vaddhano, 2023). Penelitian juga menunjukkan bahwa *satisfaction* dapat dipengaruhi oleh *perceived ease of use* (Akdim et al., 2022; Duy Phuong et al., 2020), *perceived security* (Amanda et al., 2023), *system quality* (Itthiphone et al., 2020; Kuo & Hsu, 2022), *information quality* (Erdogan, 2023; Franque et al., 2021), dan *service quality* (Itthiphone et al., 2020; Kuo & Hsu, 2022).

Fintech memiliki potensi pasar yang besar di Indonesia, terutama jika ditargetkan pada Generasi Z. Hal ini dikarenakan Gen-Z merupakan generasi yang tumbuh bersamaan dengan berkembangnya teknologi. Hal ini menjadikan Gen-Z dapat disebut sebagai “*digital natives*”, karena Gen-Z tidak pernah

merasakan hidup di era sebelum adanya internet. Generasi Z hidup di zaman di mana teknologi tersedia untuk di akses bahkan dari usia muda, yang tidak dirasakan oleh generasi sebelumnya (Turner, 2015). Sementara itu, orang-orang yang termasuk dalam generasi Z adalah orang-orang yang terlahir di antara tahun 1995-2010 (Andrea et al., 2016). Teknologi membuat mereka menjadi bagian yang berbeda dari segi hubungan, yang menjadikannya berbeda dari generasi-generasi sebelumnya. Gen-Z lebih suka menggunakan *internet* dan *smartphone*, yang pada akhirnya menjadi bagian penting dari hidup mereka (Roblek et al., 2019). Hal ini dapat dimanfaatkan oleh penyedia layanan fintech untuk menargetkan Gen-Z sebagai target pasar perusahaan untuk dapat terus tumbuh dan bertahan.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan menggunakan integrasi model *TAM – IS Success Model* serta mengadopsi variabel *perceived security*. Penemuan pada penelitian ini dapat digunakan untuk pengembangan pada industri *fintech* yang ditinjau melalui aspek minat penggunaan berkelanjutan pada *fintech*. Dengan melihat apa saja faktor yang dapat mempengaruhi minat penggunaan berkelanjutan pada pengguna *fintech*, perusahaan dapat menentukan strategi yang efektif untuk dapat membuat konsumen melanjutkan penggunaan suatu *fintech*. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat menjadi kontribusi penulis pada pengembangan ilmu pengetahuan. Oleh karena itu, peneliti memberi judul pada penelitian ini **“Determinan *Continuance Intention* dalam Menggunakan *Fintech* : Pendekatan Integrasi *TAM – IS Success Model*”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan oleh penulis, maka penelitian ini memiliki rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah variabel *perceived ease of use* berpengaruh positif terhadap variabel *perceived usefulness* pada penggunaan *fintech* pada Gen-Z di Daerah Istimewa Yogyakarta?
2. Apakah variabel *perceived security* berpengaruh positif terhadap variabel *perceived usefulness* pada penggunaan *fintech* pada Gen-Z di Daerah Istimewa Yogyakarta?
3. Apakah variabel *system quality* berpengaruh positif terhadap variabel *perceived usefulness* pada penggunaan *fintech* pada Gen-Z di Daerah Istimewa Yogyakarta?
4. Apakah *information quality* berpengaruh positif terhadap variabel *perceived usefulness* pada penggunaan *fintech* pada Gen-Z di Daerah Istimewa Yogyakarta?.
5. Apakah variabel *service quality* berpengaruh positif terhadap variabel *perceived usefulness* pada penggunaan *fintech* pada Gen-Z di Daerah Istimewa Yogyakarta?
6. Apakah variabel *perceived ease of use* berpengaruh positif terhadap *satisfaction* pada penggunaan *fintech* pada Gen-Z di Daerah Istimewa Yogyakarta?

7. Apakah variabel *perceived security* berpengaruh positif terhadap variabel *satisfaction* pada penggunaan *fintech* pada Gen-Z di Daerah Istimewa Yogyakarta?
8. Apakah variabel *system quality* berpengaruh positif terhadap variabel *satisfaction* pada penggunaan *fintech* pada Gen-Z di Daerah Istimewa Yogyakarta?
9. Apakah *information quality* berpengaruh positif terhadap variabel *satisfaction* pada penggunaan *fintech* pada Gen-Z di Daerah Istimewa Yogyakarta?
10. Apakah variabel *service quality* berpengaruh positif terhadap variabel *satisfaction* pada penggunaan *fintech* pada Gen-Z di Daerah Istimewa Yogyakarta?
11. Apakah variabel *perceived usefulness* berpengaruh positif terhadap variabel *continuance intention* dalam menggunakan *fintech* pada Gen-Z di Daerah Istimewa Yogyakarta?
12. Apakah variabel *satisfaction* berpengaruh positif terhadap variabel *continuance intention* dalam menggunakan *fintech* pada Gen-Z di Daerah Istimewa Yogyakarta?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh variabel *perceived ease of use* terhadap variabel *perceived usefulness* dalam menggunakan *fintech* pada Gen-Z di Daerah Istimewa Yogyakarta.

2. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh variabel *perceived security* terhadap variabel *perceived usefulness* dalam menggunakan *fintech* pada Gen-Z di Daerah Istimewa Yogyakarta.
3. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh variabel *system quality* terhadap variabel *perceived usefulness* dalam menggunakan *fintech* pada Gen-Z di Daerah Istimewa Yogyakarta.
4. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh variabel *information quality* terhadap variabel *perceived usefulness* dalam menggunakan *fintech* pada Gen-Z di Daerah Istimewa Yogyakarta.
5. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh variabel *service quality* terhadap variabel *perceived usefulness* dalam menggunakan *fintech* pada Gen-Z di Daerah Istimewa Yogyakarta.
6. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh variabel *perceived ease of use* terhadap variabel *satisfaction* dalam menggunakan *fintech* pada Gen-Z di Daerah Istimewa Yogyakarta.
7. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh variabel *perceived security* terhadap variabel *satisfaction* dalam menggunakan *fintech* pada Gen-Z di Daerah Istimewa Yogyakarta.
8. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh variabel *system quality* terhadap variabel *satisfaction* dalam menggunakan *fintech* pada Gen-Z di Daerah Istimewa Yogyakarta.

9. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh variabel *information quality* terhadap variabel *satisfaction* dalam menggunakan *fintech* pada Gen-Z di Daerah Istimewa Yogyakarta.
10. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh variabel *service quality* terhadap variabel *satisfaction* dalam menggunakan *fintech* pada Gen-Z di Daerah Istimewa Yogyakarta..
11. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh variabel *perceived usefulness* terhadap variabel *continuance intention* dalam menggunakan *fintech* pada Gen-Z di Daerah Istimewa Yogyakarta.
12. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh variabel *satisfaction* terhadap variabel *continuance intention* dalam menggunakan *fintech* pada Gen-Z di Daerah Istimewa Yogyakarta.

D. Manfaat Penelitian

Penulis berharap penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak. Beberapa manfaat dari penelitian ini antara lain :

a. Manfaat Teoritis

a) Bagi Penulis

Agar penulis dapat memperoleh pengetahuan baru serta pemahaman yang cukup secara teori terkait apa saja faktor yang memberi pengaruh pada minat seseorang untuk terus melanjutkan penggunaan *fintech* yang saat ini terus mengalami perkembangan.

b) Bagi Akademisi

Penulis memiliki harapan bahwa penelitian ini dapat menjadi andil penulis dalam pengembangan keilmuan serta dapat menjadi sumber keilmuan serta dapat menjadi referensi bagi penelitian yang akan dilakukan kedepannya berkaitan dengan niat untuk terus menggunakan *fintech*.

b. Manfaat Praktis

Penulis berharap penelitian ini dapat dijadikan sebagai rujukan sekaligus bahan pertimbangan bagi berbagai pihak yang memiliki kepentingan dalam membuat keputusan yang berkaitan dengan pengembangan serta perbaikan terhadap *fintech* dengan melihat potensi pengguna berdasarkan hasil penelitian.

E. Sistematika Penulisan

Penelitian ini tersusun atas 5 bagian, yaitu BAB I Pendahuluan, BAB II Kajian Teori, BAB III Metode Penelitian, BAB IV Hasil dan Pembahasan dan BAB V Penutup

BAB I : Pendahuluan menjabarkan motivasi di balik pelaksanaan penelitian ini, menguraikan rumusan masalah dengan format pertanyaan yang menetapkan cakupan penelitian serta menyatakan tujuan penelitian demi menjawab rumusan masalah yang telah diungkapkan, mengidentifikasi manfaat penelitian bagi berbagai pemangku kepentingan, termasuk peneliti, pembaca, akademisi, dan masyarakat umum, dan akhirnya menyusun sistematika pembahasan untuk memberikan gambaran tentang jalannya penelitian.

BAB II : Landasan Teori berfokus pada posisi dan analisis konseptual yang menjadi fondasi penelitian ini, termasuk tinjauan literatur terdahulu dan pembentukan kerangka pemikiran. Ini mencakup pemahaman mendalam tentang konsep-konsep seperti variabel-variabel yang digunakan serta bagaimana konsep-konsep ini saling berhubungan dan relevan dengan penelitian yang dilakukan.

BAB III : Metode Penelitian menyajikan berbagai aspek termasuk jenis penelitian yang diterapkan, sumber data yang digunakan, metode-metode pengumpulan data, populasi yang diteliti serta teknik penentuan sampelnya, dan langkah-langkah dan teknik dalam menganalisis data yang terkumpul.

BAB IV : Hasil dan Pembahasan memuat keseluruhan subjek penelitian, memaparkan hasil analisis data yang relevan dengan rumusan masalah yang telah ditetapkan. Hasil akhir dari penelitian ini mencakup perhitungan persentase yang akan diuraikan secara deskriptif.

BAB V : Penutup memuat kesimpulan yang didapatkan dari pembahasan sebelumnya untuk mengklarifikasi dan menjawab permasalahan yang dihadapi pada penelitian ini. Selain itu, bab ini menyajikan saran-saran yang relevan berdasarkan temuan yang telah diuraikan yang diharapkan dapat menjadi kebijakan bagi berbagai pihak yang mempunyai kepentingan.

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang dapat mempengaruhi minat penggunaan berkelanjutan menggunakan integrasi *TAM – IS Success Model*. Dari hasil analisis yang telah dilakukan, maka ditemukan hasil :

1. Hasil analisis menemukan bahwa terdapat 9 dari 12 variabel yang diterima dalam penelitian ini. Adapun 12 hipotesis yang telah dirumuskan terbagi menjadi 3 bagian, yaitu pengaruh terhadap *perceived usefulness*, Pengaruh terhadap *satisfaction*, dan pengaruh terhadap *continuance intention*.
2. Penelitian ini menemukan bahwa *perceived ease of use*, *system quality*, dan *information quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *perceived usefulness* terhadap berbagai aplikasi *fintech*, sedangkan *perceived security* dan *service quality* tidak berpengaruh terhadap *perceived usefulness*.
3. Hasil yang ditemukan pada penelitian ini adalah *perceived ease of use*, *information quality*, dan *service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *satisfaction* terhadap berbagai aplikasi *fintech*, sedangkan *perceived security* dan *system quality* tidak berpengaruh terhadap *satisfaction*.
4. Adapun pada penelitian ini juga menemukan bahwa *perceived usefulness*

dan *satisfaction* merupakan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi minat penggunaan berkelanjutan pada aplikasi *fintech* berdasarkan perspektif Generasi Z.

B. Implikasi Penelitian

1. Implikasi Teoritis

Hasil pada penelitian ini turut andil dalam pengembangan model perilaku pengguna, terutama dalam hal minat penggunaan berkelanjutan. Penelitian ini menggabungkan 2 model, yaitu *Technology Acceptance Model* dan *IS Success Model*, serta dengan mengadopsi variabel *perceived security* yang bukan termasuk dalam kedua model yang telah disebutkan. Adapun kebaruan dari penelitian ini terletak pada objek serta sampel yang diteliti, yang dalam penelitian ini merupakan pengguna layanan *fintech* yang merupakan Generasi Z di domisili Daerah Istimewa Yogyakarta. Penelitian ini memberikan pemahaman akan faktor-faktor yang dapat menjadi determinan pada minat penggunaan berkelanjutan pada *fintech* berdasarkan perspektif Generasi Z di Daerah Istimewa Yogyakarta.

2. Implikasi Praktis

Implikasi Praktis yang dapat diterapkan dari hasil penelitian ini, meliputi :

Pertama, Hasil pada penelitian ini menunjukkan bahwa *perceived security* dan *service quality* tidak berpengaruh terhadap *perceived usefulness*. Sehingga, diharapkan perusahaan *fintech* dapat meningkatkan keamanan serta kualitas layanan pada *fintech*. Memastikan bahwa data

pengguna tidak dapat diakses serta dimanipulasi secara ilegal serta memastikan bahwa *customer service* dapat cepat tanggap serta mampu menjawab berbagai persoalan pada pengguna dapat membantu pengguna dalam menggunakan *fintech* secara efektif serta membantu nasabah dalam meningkatkan performa dalam bertransaksi menggunakan *fintech*.

Kedua, Hasil penelitian menemukan bahwa *perceived security* dan *system quality* tidak berpengaruh terhadap *satisfaction*. Perusahaan-perusahaan *fintech* dapat meningkatkan *fintech* dari segi keamanan serta kualitas sistem, dengan memastikan *fintech* terbebas dari akses dan manipulasi data secara ilegal dari pihak lain serta memastikan bahwa aplikasi *fintech* dapat digunakan secara lancar untuk berbagai keperluan transaksi tanpa mengalami kegagalan atau masalah tak terduga. Diharapkan dengan peningkatan keduanya dapat mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap aplikasi *fintech*.

Ketiga, penelitian ini mendapatkan temuan bahwa *perceived ease of use*, *system quality*, dan *information quality* berpengaruh terhadap *perceived usefulness*. Dengan demikian, penting bagi perusahaan-perusahaan untuk menjaga dan terus memberikan peningkatan terhadap kemudahan dalam penggunaan *fintech*, kualitas sistem, dan kualitas informasi. Dengan demikian, *fintech* akan semakin efektif untuk digunakan dan diharapkan dapat meningkatkan persepsi manfaat atau dapat meningkatkan performa dalam bertransaksi bagi pengguna.

Keempat, variabel *perceived ease of use*, *information quality*, dan

service quality berpengaruh positif dan signifikan terhadap *satisfaction* pada penelitian ini. Sehingga, penting bagi perusahaan *fintech* untuk menjaga aplikasi *fintech* untuk dapat selalu mudah digunakan, menyediakan informasi yang berkualitas, serta memberikan kualitas layanan yang baik. Peningkatan terhadap ketiganya juga penting untuk dilakukan agar pengguna semakin puas dalam menggunakan aplikasi *fintech*.

Kelima, Penelitian ini mendapatkan temuan bahwa *perceived usefulness* dan *satisfaction* merupakan faktor yang dapat mempengaruhi minat penggunaan berkelanjutan. Dengan demikian, perusahaan *fintech* dapat menjaga serta meningkatkan segi manfaat dalam menggunakan *fintech*, seperti menyediakan fitur-fitur yang dapat digunakan oleh pengguna *fintech*, yang dapat membantu dalam berbagai aktivitas keuangan. Selanjutnya, penting bagi perusahaan untuk dapat mempertahankan kepuasan pengguna dalam menggunakan *fintech* dengan selalu memberikan pengalaman baik pada pengguna.

C. Keterbatasan dan Kelemahan Penelitian

1. Penelitian ini meneliti *fintech* secara umum, tidak berfokus pada salah satu jenis *fintech* saja. Akan tetapi, hasil penyebaran data tidak mendapatkan hasil pengguna *fintech* secara merata. Hal ini ditunjukkan dengan minimnya jumlah responden yang menggunakan jenis *fintech* selain *digital payment*.
2. Penyebaran responden dalam penelitian masih belum merata, terutama

berdasarkan pekerjaan yang masih memiliki perbedaan yang cukup jauh antara mahasiswa/pelajar dan pekerjaan lainnya.

3. Hasil distribusi kuesioner mendapatkan responden yang mayoritas berpenghasilan < Rp. 5.000.000. Sehingga, sudut pandang dalam penelitian ini lebih dominan pada sudut pandang Gen-Z yang termasuk dalam kelas menengah ke bawah.
4. Penelitian ini hanya menggunakan kuesioner berbasis online menggunakan *g-form*. Hal ini menyebabkan minimnya interaksi dengan responden, sehingga informasi yang dikumpulkan hanya terbatas pada pertanyaan dari kuesioner.
5. Penelitian ini menggunakan variabel *Perceived Security* sebagai variabel yang ditambahkan di luar integrasi model *TAM – IS Success Model* Akan tetapi, hasil menunjukkan bahwa variabel *perceived security* tidak memiliki pengaruh terhadap *perceived usefulness* dan *satisfaction*. Sehingga, peneliti dapat menambahkan variabel lain yang kemungkinan dapat memiliki keterkaitan dengan model.

D. Rekomendasi Bagi Penelitian Selanjutnya

1. Penelitian selanjutnya dapat menggunakan populasi yang berbeda, seperti generasi milenial. Hal ini dapat memberikan perspektif yang lebih luas, dan dapat dilakukan perbandingan antara generasi z dan generasi milenial sehingga dapat memberikan perspektif yang lebih lengkap.
2. Penelitian selanjutnya dapat meneliti populasi yang lebih luas, yaitu dapat menargetkan seluruh Indonesia. Dengan demikian, dapat didapatkan

gambaran yang lebih umum mengenai pandangan masyarakat Indonesia terhadap *fintech*.

3. Penelitian yang akan datang dapat memilih pada salah satu jenis *fintech* saja, agar fokus penelitian dapat lebih jelas dan dapat mendapatkan responden yang lebih spesifik dengan penyebaran yang lebih baik.
4. Penelitian yang akan datang dapat menambahkan variabel lain untuk mengembangkan model, seperti dengan menambahkan *perceived risk* atau *trust* ke dalam model.

DAFTAR PUSTAKA

- Abubakar, .Rifa'i. (2021). *Pengantar Metodologi Penelitian* (1st ed.). SUKA-Press UIN Sunan Kalijaga.
- Akdim, K., Casalo, L. V., & Flavián, C. (2022). The Role of Utilitarian and Hedonic Aspects in the Continuance Intention to Use Social Mobile Apps. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 66(January). <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2021.102888>
- Al-Okaily, A., Al-Okaily, M., Ai Ping, T., Al-Mawali, H., & Zaidan, H. (2021). An Empirical Investigation of Enterprise System User Satisfaction Antecedents in Jordanian Commercial Banks. *Cogent Business and Management*, 8(1). <https://doi.org/10.1080/23311975.2021.1918847>
- Al-Okaily, M., Alsharairi, M., Natour, A. R. Al, Shishan, F., Al-Dmour, A., & Alghazzawi, R. (2021). Sustainable Fintech Innovation Orientation: A Moderated Model. *Sustainability (Switzerland)*, 13(24), 1–11.
- Ali, A., Hameed, A., Moin, M. F., & Khan, N. A. (2023). Exploring Factors Affecting Mobile-Banking App Adoption: A Perspective from Adaptive Structuration Theory. *Aslib Journal of Information Management*, 75(4), 773–795. <https://doi.org/10.1108/AJIM-08-2021-0216>
- Amanda, Kurnia, P. R., & Sitio, R. P. (2023). Exploring the Dynamics of Pay Later in E-Commerce: Trust, Security, Satisfaction, and Continuance Intent. *International Journal of Digital Entrepreneurship and Business (IDEB)*, 4(2), 58. <https://ejournal.jic.ac.id/ideb/>
- Andrea, B., Gabriella, H. C., & Tímea, J. (2016). Y and Z Generations at Workplaces. *Journal of Competitiveness*, 8(3), 90–106. <https://doi.org/10.7441/joc.2016.03.06>
- Ashrafi, D. M., Dovash, R. H., & Kabir, M. R. (2022). Determinants of Fintech Service Continuance Behavior: Moderating Role of Transaction Security and Trust. *Journal of Global Business and Technology*, 18(2), 35–59.
- Basyir, A., & Safitri, L. (2022). Determinan Kesuksesan Sistem Informasi Core Banking System dengan Variabel Pendekatan Model Delone dan Mclean. *Jurnal Syntax Admiration*, 3(1), 37–51.
- Bryman, A. (2012). Social Research Methods. In *Oxford university Press*. http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484_SISTEM_PEMBETUNGAN_TERPUSAT_STRATEGI_MELESTARI
- Candra Dewi, N. W. S. (2021). Implementation of The Tri Hita Karana Culture In Delone And Mclean Models To Assess The Success of Using Accounting

- Information Systems. *Journal of Economics, Finance And Management Studies*, 04(11), 2082–2092. <https://doi.org/10.47191/jefms/v4-i11-02>
- Chandra, M. B., & Kohardinata, D. C. (2021). Dampak Persepsi Manfaat Dan Persepsi Risiko Terhadap Fintech Continuance Intention Pada E-Wallet. *PERFORMA: Jurnal Manajemen Dan Start-Up Bisnis*, 6(5), 465–474.
- Creswell, J. W. (2009). Qualitative, Quantitative, and Mixed-Methods Research. In *SAGE* (Third Edit). <https://doi.org/10.1128/microbe.4.485.1>
- Davis, F. (1986). A Technology Acceptance Model for Empirically Testing New End-User Information Systems: Theory and Results. *PhD Thesis - Massachusetts Institute of Technology*.
- Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly: Management Information Systems*, 13(3), 319–339. <https://doi.org/10.2307/249008>
- Dela Rosa, G. (2024). Trust and Satisfaction in Digital Banking in the Philippines - Integrating Delone and Mclean Information System Success Model. *Journal of Economics, Finance and Accounting Studies*, 6(4), 31–36. <https://doi.org/10.32996/jefas.2024.6.4.4>
- DeLone, W. H., & Mclean, E. R. (1992). The quest for the Dependent Variable. *Information Systems Research. Information System Research*, 3(1), 60–95. <https://doi.org/10.1287/isre.3.1.60>
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9–30. <https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748>
- Duy Phuong, N. N., Luan, L. T., Van Dong, V., & Le Nhat Khanh, N. (2020). Examining Customers' Continuance Intentions towards E-wallet Usage: The Emergence of Mobile Payment Acceptance in Vietnam. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7(9), 505–516. <https://doi.org/10.13106/JAFEB.2020.VOL7.NO9.505>
- Erdogan, G. (2023). Examining the Determinants of the Customer's Continuance Intention in Mobile Banking: Integrating ECM and D&M Model. *Sosyal Bilimler Metinleri*, 2023(2), 137–152. <https://doi.org/10.56337/sbm.1350089>
- Franque, F. B., Oliveira, T., & Tam, C. (2021). Understanding the Factors of Mobile Payment Continuance Intention: Empirical Test in an African Context. *Heliyon*, 7(8), 1–12. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2021.e07807>
- Ghanad, A. (2023). An Overview of Quantitative Research Methods. *International Journal of Multidisciplinary Research and Analysis*, 06(08), 3794–3803. <https://doi.org/10.47191/ijmra/v6-i8-52>

- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2022). A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM). In *SAGE* (Third edit). <https://doi.org/10.1201/9781032725581-7>
- Hair, J. F., Risher, J. J., Sarstedt, M., & Ringle, C. M. (2019). When to Use and How to Report the Results of PLS-SEM. *European Business Review*, 31(1), 2–24. <https://doi.org/10.1108/EBR-11-2018-0203>
- Hair, J. F., Sarstedt, M., Hopkins, L., & Kuppelwieser, V. G. (2014). Partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM): An emerging tool in business research. *European Business Review*, 26(2), 106–121. <https://doi.org/10.1108/EBR-10-2013-0128>
- Hassan, A., Bhatti, S. H., Shujaat, S., & Hwang, Y. (2022). To Adopt or Not to Adopt? The Determinants of Cloud Computing Adoption in Information Technology Sector. *Decision Analytics Journal*, 5(October), 100138. <https://doi.org/10.1016/j.dajour.2022.100138>
- Hassan, M. S., Islam, M. A., Yusof, M. F., & Nasir, H. (2023). Users' Fintech Services Acceptance: A Cross-sectional Study on Malaysian Insurance & Takaful Industry. *Heliyon*, 9(11), e21130. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e21130>
- Herlina, Widyaningrum, D., & Theotista, G. (2023). Tipologi Financial Technology Paylater: Model Penerimaan Teknologi (TAM). *Formosa Journal of Multidisciplinary Research (FJMR)*, 2(1), 207–216.
- Irsyad, M., & Hapsari, R. D. V. (2023). Pengaruh Perceived Usefulness, Perceived Ease Of Use, Perceived Security, Dan Social Influence Terhadap Continuance Intention. *Jurnal Manajemen Pemasaran Dan Perilaku Konsumen*, 2(4), 932–943. <https://doi.org/10.21776/jmppk.2023.02.4.08>
- Itthiphone, V., Jo, D., & Kwon, C. (2020). Determinants of Continuance Intention in Mobile Payment Services: Based on the IS Success Model. *Journal of Internet Computing and Services*, 21(5), 87–95. <http://dx.doi.org/10.7472/jksii.2020.21.5.87>
- Jelitalia, A., & Rahmiati, F. (2021). Extending the Role of Technology Acceptance Model (TAM) with Perceived Risk and E-Customer Service. *Journal of Technology Management and Technopreneurship*, 9(1), 1–12.
- Khatri, A., Gupta, N., & Parashar, A. (2020). Application of Technology Acceptance Model (TAM) in Fintech Services. *International Journal of Management*, 11(12), 3520–3548. <https://doi.org/10.34218/ijm.11.12.2020.328>
- Kock, N. (2014). Advanced Mediating Effects Tests, Multi-Group Analyses, and Measurement Model Assessments in PLS-Based SEM. *International Journal of E-Collaboration*, 10(1), 1–13. <https://doi.org/10.4018/ijec.2014010101>

- Kothari, C. R. (2004). Research Methodology. In *New Age International* (2nd ed.). http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484_SISTEM_PEMBETUNGAN_TERPUSAT_STRATEGI_MELESTARI
- Kumar, A., Adlakaha, A., & Mukherjee, K. (2018). The Effect of Perceived Security and Grievance Redressal on Continuance Intention to Use M-wallets in a Developing Country. *International Journal of Bank Marketing*, 36(7), 1170–1189. <https://doi.org/10.1108/IJBM-04-2017-0077>
- Kuo, C. S., & Hsu, C. C. (2022). Continuance Intention to Use and Perceived Net Benefits as Perceived by Streaming Platform Users: An Application of the Updated IS Success Model. *Behavioral Sciences*, 12(5). <https://doi.org/10.3390/bs12050124>
- Lim, S. H., Kim, D. J., Hur, Y., & Park, K. (2019). An Empirical Study of the Impacts of Perceived Security and Knowledge on Continuous Intention to Use Mobile Fintech Payment Services. *International Journal of Human-Computer Interaction*, 35(10), 886–898. <https://doi.org/10.1080/10447318.2018.1507132>
- Magfiroh, S. R., & Suryomurti, W. (2024). Sharia Fintech Service Adoption Among Cooperative and Non-Cooperative Users in Jakarta and West Java: An Empirical Tam Study. *International Journal of Economics Development Research*, 5(2), 2024–2992.
- Mandagi, C., Joyce Lopian, S., & Tumewu, F. J. (2021). Antecedent Fintech Continuance Intention in Manado (Case Study: Gopay). *Jurnal EMBA*, 9(4), 415–427.
- Mazani, K., Suryani, E., & AP, I. N. N. (2024). Determinants of Adoption of Financial Technology and Its Impact on the Performance of PT Bank NTB Syariah. *International Journal of Multicultural and Multireligious Understanding*, 11(5), 676–688.
- Nani, D. A., & Lina, L. F. (2022). Determinants of Continuance Intention to Use Mobile Commerce during the Emergence of COVID-19 in Indonesia: DeLone and McLean Perspective. *Sriwijaya International Journal of Dynamic Economics and Business*, 5(3), 261–272. <https://doi.org/10.29259/sijdeb.v5i3.261-272>
- Nitzl, C. (2016). The Use of Partial Least Squares Structural Equation Modelling (PLS-SEM) in Management Accounting Research: Directions for Future Theory Development. *Journal of Accounting Literature*, 37, 19–35. <https://doi.org/10.1016/j.acclit.2016.09.003>
- Novianto, A. S., Hardaningtyas, R. T., & ... (2023). Factor Influence User's

- Intention to Continue Use of Mobile Payment in Indonesia: Fintech Perspective. *International ...*, 02(06), 289–301. <https://e-journal.citakonsultindo.or.id/index.php/IJEBIR/article/view/606%0Ahttps://e-journal.citakonsultindo.or.id/index.php/IJEBIR/article/download/606/488>
- Nurlaily, F., Aini, E. K., & Asmoro, P. S. (2021). What Determines Generation Z Continuance Intention of Fintech? The Moderating Effect of Gender. *Proceedings of the 3rd Annual International Conference on Public and Business Administration (AICoBPA 2020)*, 191(AICoBPA 2020), 281–285. <https://doi.org/10.2991/aebmr.k.210928.055>
- Otoritas Jasa Keuangan. (2017). *No Title*. Otoritas Jasa Keuangan. www.sikapiuangmu.ojk.go.id
- P.H, H. (2023). Mobile Payment Service Adoption: Understanding Customers for an Application of Emerging Financial Technology. *Information and Computer Security*, 31(2), 145–171. <https://doi.org/10.1108/ICS-04-2022-0058>
- Perwitasari, A. W. (2022). The Effect of Perceived Usefulness and Perceived Easiness towards Behavioral Intention to Use Fintech by Indonesian MSMEs. *The Winners*, 23(1), 1–9. <https://doi.org/10.21512/tw.v23i1.7078>
- Puriwat, W., & Tripopsakul, S. (2021). Explaining an Adoption and Continuance Intention to Use Contactless Payment Technologies: During the Covid-19 Pandemic. *Emerging Science Journal*, 5(1), 85–95. <https://doi.org/10.28991/esj-2021-01260>
- Purnama, E. S., Suryadi, N., & Andarwati, A. (2023). The Influence of Perceived Risk and Perceived Benefits on Continuance Intention to Adopt Fintech P2P Lending Mediated by Trust in Indonesia. *Journal of Business and Management Review*, 4(10), 754–770. <https://doi.org/10.47153/jbmr410.8522023>
- Putri, G. A., Widagdo, A. K., & Setiawan, D. (2023). Analysis of Financial Technology Acceptance of Peer to Peer Lending (P2P lending) Using Extended Technology Acceptance Model (TAM). *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 9(1), 100027. <https://doi.org/10.1016/j.joitmc.2023.100027>
- Putri, I. S., & Friantin, S. H. E. (2021). Dampak Fintech Syariah Dalam Meningkatkan Keuangan Inklusif Pada UMKM Di Indonesia. *Bhirawa: Journal of Marketing And Commerce*, 6(1), 47–54.
- Putri Kawidjaya, S., Bergi Nugroho, A., Aditya Pradesa, H., Imam Taufik, N., Bisnis Sektor Publik, A., & STIA LAN Bandung, P. (2023). System Quality And Information System And Its Effects On User Satisfaction Of BJB. *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 4(6), 7775–7788. <http://journal.yrpiuku.com/index.php/msej>

- Putri, P. R., Faroqi, A., & Safitri, E. M. (2023). Penerapan Model DeLone & McLean dalam Menganalisis Faktor-Faktor Keberhasilan Aplikasi Learning Management System. *KLIK: Kajian Ilmiah Informatika Dan Komputer*, 3(6), 1179–1190. <https://doi.org/10.30865/klik.v3i6.951>
- Qi, J., Chatterjee, S., Worthy, S., Herndon, K., & Wojdyski, B. (2024). Using an Extended Post-Acceptance Framework to Examine Consumer Adoption of Fintech. *International Journal of Bank Marketing*, 42(3), 642–668. <https://doi.org/10.1108/IJBM-10-2022-0448>
- Rachmasari, A., Hariadi, B., & Baridwan, Z. (2023). E-wallet Usage Behavior: A TAM Approach and Success Model. *The International Journal of Accounting and Business Society E-WALLET*, 31(2), 137–151.
- Roblek, V., Mesko, M., Dimovski, V., & Peterlin, J. (2019). Smart Technologies as Social Innovation and Complex Social Issues of the Z Generation. *Kybernetes*, 48(1), 91–107. <https://doi.org/10.1108/K-09-2017-0356>
- Rosdiana, Paputungan, I. V., & Luthfi, A. (2024). Integration of DeLone and McLean ISSM to Evaluate the Quality Waste Bank Application. *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi Bisnis*, 6(4), 723–731.
- Safitri, T. A. (2020). The Development of Fintech in Indonesia. *Advances in Social Science, Education and Humanities Research*, 436, 666–670. <https://doi.org/10.2991/assehr.k.200529.139>
- Saragih, Y. W., & Rikumahu, B. (2022). Analisis Faktor Adopsi E-Wallet Gopay, OVO, dan DANA dengan Model UTAUT2 pada Masyarakat Jawa Barat. *Nominal Barometer Riset Akuntansi Dan Manajemen*, 11(1), 98–121. <https://doi.org/10.21831/nominal.v11i1.43075>
- Sarwono, J. (2006). *Metode Penelitian Kuantitatif & Kualitatif* (1st ed.). Graha Ilmu.
- Satriyono, G., Rukmini, M., Pratiwi, E., Kristina, D., Kadiri, U., & Id, A. (2022). ShopeePaylater User Satisfaction Analysis Using Delone & Mclean Model Analisa Kepuasan Pengguna ShopeePaylater Menggunakan Model Delone & Mclean. *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 3(5), 2849–2954. <http://journal.yrpiiku.com/index.php/msej>
- Savitha, B., Hawaldar, I. T., & Kumar K, N. (2022). Continuance Intentions to Use FinTech Peer-to-peer Payments Apps in India. *Heliyon*, 8(11), e11654. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2022.e11654>
- Sekaran, U. (2003). *Research Methods for Business*. John Wiley & Sons. <https://doi.org/10.1002/9781119111931.ch108>
- Sharma, S. K., & Sharma, M. (2019). Examining the Role of Trust and Quality Dimensions in the Actual Usage of Mobile Banking Services: An Empirical

- Investigation. *International Journal of Information Management*, 44(September 2018), 65–75. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2018.09.013>
- Sharma, V., Jangir, K., Gupta, M., & Rupeika-Apoga, R. (2024). Does Service Quality Matter in FinTech Payment Services? An Integrated SERVQUAL and TAM Approach. *International Journal of Information Management Data Insights*, 4(2), 100252. <https://doi.org/10.1016/j.jjime.2024.100252>
- Siagian, H., Tarigan, Z. J. H., Basana, S. R., & Basuki, R. (2022). The Effect of Perceived Security, Perceived Ease of Use, and Perceived Usefulness on Consumer Behavioral Intention through Trust in Digital Payment Platform. *International Journal of Data and Network Science*, 6(3), 1–14.
- Sienatra, K. (2020). Dampak Persepsi Manfaat dan Persepsi Risiko terhadap Fintech Continuance Intention pada Generasi Milenial di Surabaya. *Jurnal Nusantara Aplikasi Manajemen Bisnis*, 5(1), 1–12. <https://doi.org/10.29407/nusamba.v5i1.14225>
- Sundjaja, A. M., & Tina, A. (2019). The Factors of the Intention to Use P2P Lending Financial Technology (Fintech) Website at Jadetabek Intervening by Perceived Value. *International Journal of Recent Technology and Engineering*, 8(3), 3102–3107. <https://doi.org/10.35940/ijrte.C4975.098319>
- Tahar, A., Riyadh, H. A., Sofyani, H., & Purnomo, W. E. (2020). Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness, Perceived Security and Intention to Use E-Filing: The Role of Technology Readiness. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7(9), 537–547. <https://doi.org/10.13106/JAFEB.2020.VOL7.NO9.537>
- Turner, A. (2015). Generation Z : Technology and Social Interest. *The Journal of Individual Psychology*, 71(2), 103–113.
- Utami, A. S., Zulfikar, D. H., & Rahayu, S. (2022). Analisis Pengaruh Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik Universitas Muhammadiyah Palembang Menggunakan Model Delone dan Mclean. *Journal of Computer and Information Systems Ampera*, 3(2), 84–98. <https://doi.org/10.51519/journalcisa.v3i2.163>
- Vaddhano, N. (2023). Continuance Intention of Mobile Banking Applications in Indonesia: Integrated TAM-Delone and Mclean Model. *International Journal of Economics, Business and Management Research*, 07(12), 01–22. <https://doi.org/10.51505/ijebmr.2023.71201>
- Yu, L., Cao, X., Liu, Z., Gong, M., & Adeel, L. (2018). Understanding Mobile Payment Users ' Continuance Intention : A Trust Transfer Perspective. *Emerald*, 3