

**PENGARUH RESPON AFEKTIF TERHADAP PENERIMAAN  
SISTEM PEMBAYARAN BERGERAK (*MOBILE PAYMENT  
SYSTEM*) PADA GENERASI MILENIAL**



**SKRIPSI**

Oleh:

Nama: Triana Linggasari

No. Mahasiswa: 16312224

**FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA  
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA  
YOGYAKARTA**

**PENGARUH RESPON AFEKTIF TERHADAP PENERIMAAN  
SISTEM PEMBAYARAN BERGERAK (*MOBILE PAYMENT  
SYSTEM*) PADA GENERASI MILENIAL**

**SKRIPSI**

Disusun dan diajukan untuk memenuhi sebagai salah satu syarat untuk mencapai  
derajat Sarjana Strata-1 Program Studi Akuntansi pada Fakultas Bisnis dan  
Ekonomika UII

Oleh:

Nama: Triana Linggasari

No. Mahasiswa: 16312224

**FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA**

**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA**

**YOGYAKARTA**

**2020**

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

“Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar keserjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar maka saya sanggup menerima hukuman/sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku.”

Yogyakarta, 5 Agustus 2020

Penulis



Triana Linggasari

iii

**PENGARUH RESPON AFEKTIF TERHADAP PENERIMAAN SISTEM  
PEMBAYARAN BERGERAK (*MOBILE PAYMENT SYSTEM*)**

SKRIPSI

Diajukan Oleh:

Nama: Triana Linggasari

No. Mahasiswa: 16312224

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing

Pada Tanggal 9 Agustus 2020

Dosen Pembimbing,



Sigit Pamungkas S.E., M.Com

**BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR/SKRIPSI**

SKRIPSI BERJUDUL

**PENGARUH RESPON AFEKTIF TERHADAP PENERIMAAN SISTEM PEMBAYARAN  
BERGERAKK (MOBILE PAYMENT SYSTEM)**

Disusun Oleh : **TRIANA LINGGASARI**

Nomor Mahasiswa : **16312224**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan **LULUS**

Pada hari, tanggal: **Selasa, 08 September 2020**

Penguji/ Pembimbing Skripsi : Sigit Pamungkas, S.E., M.Com.



Penguji : Fitriati Akmila, S.E., M.Com.



Mengetahui  
Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika  
Universitas Islam Indonesia


Prof. Jaka Sriyana, SE., M.Si., Ph.D.

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

*Assalamualaikum Wr. Wb.*

Alhamdulillahilahi robbil'alamiin, puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan berkah, rahmat, dan karunia-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Respon Afektif Terhadap Penerimaan Sistem Pembayaran Bergerak (*Mobile Payment System*)”. Penyusunan skripsi ini ditulis untuk melengkapi salah satu syarat akademis untuk memperoleh gelar sarjana Strata-1 Program Studi Akuntansi Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan laporan skripsi ini tidak pernah lepas dari doa, bimbingan, *support*, dan bantuan-bantuan yang diberikan baik materi maupun non materi dari berbagai pihak. Oleh karena hal tersebut, perkenankanlah penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Ayahanda Ano Sutiasno, MS dan Ibunda Sri Asih Sutiasno serta kedua kakak laki-laki penulis yang selalu memberikan dukungan, motivasi, dan nasihatnya tanpa henti. Terimakasih sedalam-dalamnya untuk segala dukungannya.
2. Bapak Sigit Pamungkas S.E., M.Com selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan bimbingan, waktu, nasihat, saran, serta inspirasi dalam penulisan skripsi ini hingga akhir.

3. Bapak Dr. Jaka Sriyana, S.E., M.Si., Ph.D selaku Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia.
4. Salsa dan Nazi sahabat-sahabat sejak semester 1 yang sudah seperti keluarga penulis. Terimakasih atas segala motivasi, dukungan, serta kehadiran kalian di kondisi apapun.
5. Amir sahabat laki-laki satu-satunya yang penulis miliki. Terimakasih telah menjadi teman yang selalu mendampingi serta memberi berbagai dukungan bahkan sejak PESTA 2016.
6. KK/Koh Bagus terimakasih telah menjadi tempat keluh kesah bahkan sejak penulisan Bab 1 ini ditulis. Teman yang selalu memberi semangat, dukungan, dan doa walaupun seadanya. Semoga kebahagiaan dan kesuksesan selalu menyertaimu.
7. Jompong: Adel, Salma, dan Ema terimakasih atas segala pengalaman dan kenangan yang sangat berharga dan tak terlupakan sejak SMA hingga saat ini.
8. Uus, Unil, Ily, Ei, Omi, Ciki, Ciko, dan Uwik kucing-kucing manis yang selalu menemani penulis kapan pun. Terimakasih karena kalian penulis tidak pernah sedih dan selalu bersemangat.

Penulis berharap karya ini dapat bermanfaat bagi pembacanya.

*Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.*

Penulis,

Triana Linggasari

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	I
HALAMAN JUDUL .....	II
PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME.....	III
BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR/SKRIPSI .....	V
KATA PENGANTAR.....	V
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Manfaat Penelitian .....	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	9
2.1 Teori tentang Respon Afektif.....	11
2.1.1 <i>Social Cognitive Theory</i> (SCT) .....	11
2.1.2 <i>Regret Theory</i> .....	12
2.2 Pengertian Variabel.....	12
2.2.1 Afek ( <i>Affect</i> ) .....	12
2.2.2 Kecemasan ( <i>Anxiety</i> ) .....	13
2.2.3 Antisipasi Penyesalan ( <i>Anticipated Regret</i> ) .....	13
2.2.4 Ekspektasi Hasil ( <i>Outcome Expectancy</i> ) .....	14
2.2.5 Efikasi Diri ( <i>Self-efficacy</i> ) .....	14
2.2.6 Norma Subyektif ( <i>Subjective Norms</i> ) .....	15



2.2.7 Norma Deskriptif ( <i>Descriptive Norms</i> ) .....	15
2.2.8 Niat untuk Mengadopsi ( <i>Intention to Adopt</i> ) .....	15
2.2.9 Niat untuk Merekomendasikan ( <i>Intention to Recommend</i> ) .....	16
2.3 Penelitian-Penelitian Terdahulu.....	16
2.4 Hipotesis Penelitian .....	17
2.5 Kerangka Penelitian.....	26
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>27</b>
3.1 Metode Penelitian .....	27
3.2 Subjek dan Objek Penelitian.....	27
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian.....	27
3.4 Teknik Pengambilan Sampel.....	28
3.5 Sumber Data .....	28
3.5.1 Jenis Data.....	28
3.5.2 Metode Pengumpulan Data.....	29
3.6 Pengukuran Variabel Penelitian.....	30
3.6.1 Afek .....	30
3.6.2 Kecemasan.....	30
3.6.3 Antisipasi Penyesalan .....	31
3.6.4 Ekspektasi Hasil.....	32
3.6.5 Efikasi Diri.....	32
3.6.6 Norma Subyektif.....	33
3.6.7 Norma Deskriptif.....	33
3.6.8 Niat untuk Mengadopsi.....	34

3.6.9 Niat untuk Merekomendasikan .....	34
3.7 Metode Pengumpulan Data.....	35
3.8 Teknik Analisa Data .....	35
3.8.1 Uji Kualitas Data .....	36
3.8.2 Uji Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ).....	36
3.8.2.1 Uji Validitas.....	36
3.8.2.2 Uji Reliabilitas .....	37
3.8.2 Metode Analisis Data .....	37
3.8.2.1 Uji Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ) .....	37
BAB IV ANALISIS HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	38
4.1 Karakteristik Responden.....	38
4.1.1 Klasifikasi Berdasarkan Jenis Kelamin .....	38
4.1.2 Klasifikasi Berdasarkan Domisili Provinsi.....	39
4.1.3 Klasifikasi Berdasarkan Status Pengguna Pernah/Sedang Menggunakan <i>Mobile Payment</i> .....	40
4.2 Uji Instrumen Penelitian .....	41
4.2.1 Hasil Uji Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ) .....	41
4.2.2 Uji Validitas.....	41
4.2.2.1 Uji Validitas Konvergen .....	41
4.2.2.2 Validitas Diskriminan.....	43
4.2.3 Uji Reliabilitas .....	44
4.3 Hasil Uji Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ) .....	45
4.3.1 Uji <i>Goodness-Fit Model</i> .....	45

4.3.2 Uji Hipotesis .....	46
4.4 Hasil Uji Hipotesis.....	47
BAB V KESIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN .....	57
5.1 Kesimpulan .....	57
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	58
5.3 Saran .....	58
DAFTAR PUSTAKA.....	60
DAFTAR LAMPIRAN.....	68



## DAFTAR TABEL

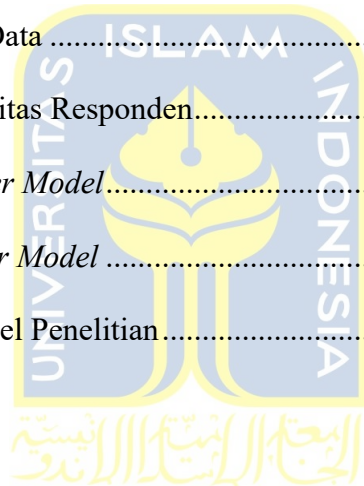
Tabel 2. 1 Tabel Hasil Penelitian Terdahulu .....	16
Tabel 3. 1 Skala Likert .....	29
Tabel 3. 2 Indikator Afek.....	30
Tabel 3. 3 Indikator Kecemasan .....	31
Tabel 3. 4 Indikator Antisipasi Penyesalan .....	31
Tabel 3. 5 Indikator Ekspektasi Hasil.....	32
Tabel 3. 6 Indikator Efikasi Diri.....	32
Tabel 3. 7 Indikator Norma Subyektif.....	33
Tabel 3. 8 Indikator Norma Deskriptif .....	34
Tabel 3. 9 Indikator Niat untuk Mengadopsi.....	34
Tabel 3. 10 Indikator Niat untuk Merekomendasikan .....	35
Tabel 4. 1 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	38
Tabel 4. 2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Domisili Provinsi.....	39
Tabel 4. 3 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pernah/Sedang Menggunakan <i>Mobile Payment</i> .....	40
Tabel 4. 4 <i>Intial Item Loadings</i> dan AVE.....	42
Tabel 4. 5 Nilai AVE dan Akar AVE .....	43
Tabel 4. 6 Nilai <i>Cronbach's Alpha</i> dan <i>Composite Reliability (CR)</i> .....	44
Tabel 4. 7 Nilai <i>R-Square</i> .....	45
Tabel 4. 8 Hasil <i>T Statistic</i> .....	46

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model Penelitian .....	26
------------------------------------	----

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner Penelitian .....	69
Lampiran 2: Tabulasi Data .....	85
Lampiran 3: Data Identitas Responden.....	98
Lampiran 4: Hasil <i>Outer Model</i> .....	124
Lampiran 5: Hasil <i>Inner Model</i> .....	126
Lampiran 6: Hasil Model Penelitian.....	127



## **ABSTRACT**

*Technology advancement has caused change in payment method from the traditional cash-based payment to a modern method by using electronic devices. Mobile payment is a payment method that can be used on transactions of goods, services, and billing payments connected to a wireless network. This study aims to understand the influence of user's affective responses (i.e affect, anticipated regret, and anxiety) in the acceptance of the mobile payment system by using two combined theories: Social Cognitive Theory (SCT) and Regret Theory. A structural model (inner model) is applied to test hypotheses using the SmartPLS 3.0 application. Data obtained through the results of a questionnaire collected from 301 respondents in Indonesia. The results of this study indicate that the anticipated regret and affect have significant positive effects on the behavioral intention to adopt mobile payment, while the anxiety effect is not significant on behavioral intention to use mobile payment system.*

**Keywords:** *Affect, Anxiety, Anticipated Regret, Mobile Payment, Social Cognitive Theory, Regret Theory*

## **ABSTRAK**

Perkembangan teknologi yang terjadi turut mempengaruhi perubahan alat pembayaran dari cara tradisional dengan menggunakan uang tunai ke cara yang lebih modern yaitu pembayaran melalui perangkat elektronik yang disebut *mobile payment*. *Mobile payment* merupakan metode pembayaran yang dapat digunakan pada barang, jasa, maupun tagihan yang terhubung dengan jaringan nirkabel sehingga dapat melakukan pembayaran atas transaksi para penggunanya. Penelitian ini bertujuan untuk memahami pengaruh respon afektif pengguna, yaitu afek, antisipasi penyesalan, dan kecemasan, dalam penerimaan sistem *mobile payment* dengan menggunakan dua teori gabungan: Teori Kognitif Sosial (SCT) dan Teori Penyesalan (*Regret Theory*). Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan model struktural (*Inner Model*) dengan aplikasi SmartPLS 3.0. Data penelitian ini diperoleh dari hasil pengumpulan kuesioner dari 301 responden di Indonesia. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa afek dan antisipasi penyesalan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap niat perilaku untuk menggunakan *mobile payment*, sedangkan kecemasan tidak berpengaruh signifikan terhadap niat perilaku untuk menggunakan *mobile payment*.

**Kata kunci:** Afek, Kecemasan, Antisipasi Penyesalan, *Mobile Payment*, Teori Kognitif Sosial, Teori Penyesalan.

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pada era milenial saat ini perkembangan terlihat kian pesat terjadi di berbagai bidang diantaranya pada bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) terutama pada penggunaan teknologi Internet. Internet dalam berbagai aspek kehidupan manusia, baik secara sosial maupun ekonomi telah memberikan pengaruh yang dapat dirasakan secara langsung, seperti memudahkan pertukaran dan akses informasi menjadi lebih cepat serta efisien. Berdasarkan laporan yang dirilis oleh Internet World Stats pada tahun 2019, terdapat 4.536 miliar orang sebagai pengguna Internet atau sebesar 58,8% jumlah penduduk di seluruh dunia dengan peningkatan dari 2018 sebesar 2,52% dimana terdapat jumlah penambahan pengguna Internet sebesar 223 juta jiwa. Perkembangan Internet serupa terjadi pula di Indonesia dengan terbuktinya peningkatan jumlah pengguna Internet dari tahun ke tahun.

Jumlah pengguna Internet di Indonesia sejak tahun 2016 hingga 2018 terus mengalami peningkatan. Tercatat berdasarkan laporan hasil survei tahunan Asosiasi Penyedia Jasa Internet Indonesia (APJII), jumlah pengguna Internet jika dibandingkan dengan jumlah penduduk pada 2018 adalah 171,17 juta pengguna. Jumlah ini mengalami kenaikan sebesar 8,87% dari sebelumnya pada tahun 2017 sebesar 143,26 juta pengguna dan 132,70 juta pengguna pada tahun 2016. Maka

disimpulkan bahwa tingkat antusiasme dan kemampuan akses penduduk Indonesia untuk menggunakan Internet terbilang cukup tinggi dengan secara konsisten mengalami peningkatan.

Teknologi dan jaringan Internet banyak digunakan sebagai media penunjang aktivitas sosial. Namun sejalan dengan semakin berkembangnya teknologi di dalam praktik bisnis modern, kini jaringan Internet dapat digunakan untuk memudahkan berbagai proses transaksi elektronik yang ditawarkan oleh berbagai penyedia layanan pembayaran bergerak atau dalam istilah yang lebih populer disebut *mobile payment/m-payment*. Menurut Lu dkk (2011) *mobile payment* merupakan bentuk teknologi kombinatif yang menyediakan layanan pelanggan dengan kemampuan untuk menyelesaikan sebuah transaksi keuangan dimana nilai moneter ditransfer pada suatu terminal kepada penerima melalui perangkat bergerak yang digunakan. Manfaat dari penggunaan layanan *mobile payment* adalah dapat digunakan dimana pun dan fleksibel yang dapat meningkatkan pengalaman penggunaanya (Zhou 2013). Dahlberg dkk (2008) dalam Park dkk (2019) menyimpulkan bahwa *mobile payment* merujuk pada seseorang yang menggunakan perangkat bergerak untuk melakukan pembayaran tagihan, barang, dan jasa.

Berdasarkan Data Statistik Bank Indonesia menunjukkan bahwa tingkat transaksi uang elektronik melalui *mobile payment* mengalami peningkatan cukup tajam dari tahun 2017 hingga 2019. Peningkatan yang terjadi pada tahun 2018 yaitu sebanyak 2.922.698.905 transaksi atau meningkat sebesar 209,83% dari tahun 2017 sebesar 943.319.933. Kenaikan terjadi pula pada 2019 dengan pertumbuhan sebesar



2.304.001.014 transaksi (78,83%) dibandingkan tahun sebelumnya. Hal ini mengindikasikan bahwa jumlah minat penggunaan *mobile payment* serta transaksi yang terjadi tergolong tinggi. Pemicu peningkatan tersebut tentu dipengaruhi oleh para penyedia layanan *mobile payment* di Indonesia serta berbagai fasilitas yang ditawarkan. Berdasarkan data statistik Bank Indonesia mengenai daftar perusahaan penyedia layanan finansial berbasis teknologi di Indonesia, pertumbuhan penyedia layanan *mobile payment* di Indonesia tercatat dimulai pada tahun 2012 hingga awal tahun 2020 berjumlah 49 perusahaan. Hal ini terjadi sebagai bentuk upaya untuk mementingkan alat pembayaran non tunai tumbuh lebih cepat sebagai bentuk inovasi menghasilkan pembayaran yang efektif dan efisien di Indonesia.

Fakta mengungkapkan bahwa dunia digital secara tegas telah mempengaruhi segala bentuk proses pembelian, terutama bagi para Generasi Milenial (Smith 2015). Selanjutnya terdapat perbedaan antara Generasi Milenial atau Generasi Y, dengan Generasi Pasca Milenial atau Generasi Z. Generasi Y lahir antara tahun 1980 hingga 1994 dimana kelompok generasi tersebut memiliki minat yang tinggi untuk mengadopsi teknologi baru, sebagai pengguna Internet yang luas, serta merupakan pengguna substansial dalam menggunakan layanan *mobile* (Kumar dan Lim 2008). Kemudian terdapat Generasi Z yang lahir setelah tahun 1994 dengan karakteristik sangat terhubung dengan keluarga maupun relasi, aktif dalam penggunaan media komunikasi, terbiasa berkolaborasi, dan mendistribusikan informasi (Desai dan Lele 2017). Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) pada tahun 2018 mengungkapkan bahwa pengguna Internet terbanyak di Indonesia berada pada rentang umur 15-19 tahun, posisi kedua di umur 20-24 tahun,

dan umur 25-29 tahun di posisi ketiga. Selanjutnya rata-rata pengguna Internet membutuhkan waktu tiga hingga empat jam dalam sehari untuk menggunakan Internet termasuk aktivitas transaksi dengan layanan *mobile payment* meliputi; transfer uang daring, bayar tagihan daring, dan berbelanja daring. Hal ini tentu mendorong bertumbuhnya tren masyarakat nirtunai (*cashless society*) yang memang memiliki hubungan erat dengan teknologi dan digitalisasi. Sistem masyarakat nirtunai merupakan istilah yang digunakan ketika tidak lagi menggunakan uang fisik dalam bertransaksi, melainkan dengan uang digital melalui media elektronik (Manik 2019).

Generasi Y dan Z juga disebut sebagai generasi yang melek akan literasi teknologi serta dianggap lebih mudah beradaptasi dan mengikuti tren maupun budaya baru seperti melakukan pembayaran non tunai dengan *mobile payment*. Berdasarkan studi CrowdTwist, 43,5% Gen Y dan Gen Z menggunakan media sosial untuk menebarkan opini mereka terkait produk maupun layanan, hal ini dapat diartikan bahwa Gen Y dan Gen Z memiliki akses yang lebih luas untuk mempengaruhi teman, keluarga, ataupun relasi dalam mempengaruhi penggunaan berbagai layanan termasuk *mobile payment*. Selain itu mereka meyakini bahwa dengan menggunakan *mobile payment* akan terhindar dari berbagai risiko tinggi kejahatan yang mungkin terjadi ketika membawa uang dengan nominal besar, dari perspektif tersebut diyakini dengan menggunakan *mobile payment* akan mengurangi risiko tinggi kejahatan dalam bertransaksi karena tidak perlu membawa uang fisik dalam jumlah yang besar.

Penelitian ini akan menerapkan dan menguji model respon afektif yang merujuk pada penelitian yang telah dilakukan Verkijika (2020) tentang penggunaan *mobile payment* di Afrika Selatan. Dasar penelitian ini menggunakan dua teori yang digabungkan menjadi satu, yaitu Teori Kognitif Sosial (*Social Cognitive Theory – SCT*) dan Teori Penyesalan (*Regret Theory*) dengan mengajukan model respon berbasis emosi dari gabungan dua teori tersebut, yaitu peran afek dan kecemasan yang berasal dari SCT dan penyesalan yang diantisipasi berasal dari *Regret Theory*.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu terletak pada objek geografis serta responden penelitian. Objek geografis penelitian ini ialah dilakukan di Indonesia, sedangkan responden penelitian ini yaitu kelompok pengguna potensial dari segmen generasi milenial (Gen Y) maupun pasca milenial (Gen Z), baik yang pernah maupun sedang menggunakan layanan *mobile payment*. Pemilihan generasi milenial untuk dijadikan sebagai responden penelitian ini didukung oleh argumen penulis bahwa sebagian besar generasi milenial saat ini merupakan bagian dari Gen Z dengan tahun lahir dimulai tahun 1994, dengan anggapan penulis sebagian besar Gen Z belum memiliki stabilitas emosi yang diikuti dengan faktor afek, kecemasan, serta penyesalan antisipatif. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan maka peneliti akan menulis penelitian dengan judul “Pengaruh Respon Afektif Terhadap Penerimaan Sistem Pembayaran Bergerak (*Mobile Payment System*) pada Generasi Milenial”.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, rumusan masalah yang akan diteliti oleh penulis adalah sebagai berikut:

1. Apakah niat untuk mengadopsi berpengaruh terhadap niat untuk merekomendasikan penggunaan layanan *mobile payment*?
2. Apakah mempengaruhi berpengaruh terhadap niat untuk mengadopsi penggunaan layanan *mobile payment*?
3. Apakah kecemasan berpengaruh terhadap niat untuk mengadopsi penggunaan layanan *mobile payment*?
4. Apakah antisipasi penyesalan berpengaruh terhadap niat untuk mengadopsi penggunaan layanan *mobile payment*?
5. Apakah ekspektasi hasil berpengaruh terhadap penggunaan layanan *mobile payment*?
6. Apakah efikasi diri berpengaruh terhadap penggunaan layanan *mobile payment*?
7. Apakah efikasi diri berpengaruh terhadap ekspektasi hasil penggunaan layanan *mobile payment*?
8. Apakah efikasi diri berpengaruh terhadap kecemasan penggunaan layanan *mobile payment*?
9. Apakah norma subyektif berpengaruh terhadap antisipasi penyesalan penggunaan layanan *mobile payment*?
10. Apakah norma deskriptif berpengaruh terhadap antisipasi penyesalan penggunaan layanan *mobile payment*?

11. Apakah norma deskriptif berpengaruh terhadap norma subyektif penggunaan layanan *mobile payment*?
12. Apakah norma subyektif berpengaruh terhadap kecemasan penggunaan layanan *mobile payment*?
13. Apakah norma deskriptif berpengaruh terhadap kecemasan penggunaan layanan *mobile payment*?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh niat untuk mengadopsi, afek, kecemasan, antisipasi penyesalan, ekspektasi hasil, efikasi diri, norma subyektif, norma deskriptif, dan niat untuk merekomendasikan terhadap penggunaan layanan *mobile payment*.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat atau kontribusi bagi beberapa pihak, yaitu:

1. Bagi industri perbankan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan saran dan evaluasi dalam memahami respon pengguna untuk dijadikan sebagai dasar pertimbangan dalam mengembangkan layanan *mobile payment*.

2. Bagi akademisi dan peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan rujukan dan pandangan tambahan dalam mengulas layanan *mobile payment*.

3. Bagi calon pengguna dan pengguna layanan *mobile payment*

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam melakukan transaksi dengan menggunakan layanan *mobile payment*.



## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan mengenai landasan teori yang menjadi dasar mengenai permasalahan yang akan diteliti, variabel penelitian, penelitian-penelitian terdahulu, hipotesis-hipotesis yang akan diuji dalam penelitian ini, serta kerangka penelitian.

Layanan *mobile payment* merupakan bentuk khusus dari penanganan pembayaran melalui perangkat elektronik (Schierz, Schilke, dan Wirtz 2010). Ghezzi dkk (2010) merangkum sebuah konsep *mobile payment* sebagai suatu konsep pembayaran bergerak dimana setidaknya satu fase transaksi dilakukan menggunakan perangkat seluler seperti ponsel, *smartphone*, PDA (*personal digital assistant*), atau perangkat nirkabel apapun yang mampu memproses transaksi keuangan dengan aman melalui jaringan seluler atau berbagai teknologi lainnya seperti NFC (*near field communication*) dan *bluetooth*. *Mobile payment* merupakan metode pembayaran alternatif yang dapat digunakan pada barang, jasa, maupun tagihan, dimana layanan pembayaran bergerak tersebut terdiri dari berbagai teknologi yang ditawarkan kepada pengguna meliputi seluruh tugas yang dilakukan oleh para penyedia layanan *mobile payment* untuk melakukan pembayaran atas transaksi para penggunanya (Kim, Mirusmonov, dan Lee 2010).

*Mobile payment* dapat pula digunakan sebagai pemenuhan pembayaran kebutuhan barang atau jasa secara non tunai apabila pengguna sudah terdaftar pada aplikasi yang disediakan para penyedia *mobile payment*. Pengisian saldo (*top up*)

untuk *mobile payment* itu sendiri dapat dilakukan dengan cara pergi ke gerai yang menyediakan secara langsung, melalui transfer via ATM, SMS Banking, Mobile Banking, dan sebagainya (Yulianto, Ferdinand dan Soesanto 2016). *Mobile payment* pada umumnya menggunakan tiga platform utama dalam melakukan transaksi pembayaran seperti *QR Code*, *One Time Password* (OTP), dan *Near-Field Communication* (NFC). Beberapa contoh aplikasi layanan *mobile payment* yang paling dikenali di Indonesia seperti Dana, OVO, Gopay, LinkAja, dan lain sebagainya. Dengan melakukan berbagai transaksi menggunakan metode pembayaran *mobile payment* oleh pengguna, pembayaran dirasa menjadi lebih praktis dan efisien, dan juga pengguna dapat menerima promosi yang menarik seperti diskon dan *cashback* (Ariyanto 2018).

Generasi Milenial menurut Ting dkk (2018) yaitu generasi dengan rentang kelompok usia 18-35 tahun yang tumbuh dan berkembang dalam periode dahsyatnya perkembangan teknologi dan komunikasi, sehingga cenderung menggunakan berbagai teknologi pada kebutuhan kehidupan sehari-hari serta memiliki kemampuan pemahaman teknologi yang baik. Hal ini didukung oleh hasil survei tahunan yang dilakukan oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), usia 18-35 tahun merupakan usia produktif dalam menggunakan internet dengan jumlah persentase tertinggi. Pada tahun 2017 pengguna internet berusia 19-34 tahun sebesar 49,52% selanjutnya berusia 35-54 tahun sebesar 29,55% dan terus meningkat di tahun-tahun berikutnya.



## 2.1 Teori tentang Respon Afektif

### 2.1.1 *Social Cognitive Theory* (SCT)

SCT dikembangkan oleh Bandura (1977), merupakan sebuah teori yang mengemukakan bahwa faktor sosial dan psikososial/faktor pribadi dapat menentukan suatu perilaku individu. Teori sosial kognitif (SCT) menganalisis bagaimana pikiran, perasaan, dan interaksi sosial dapat membentuk perilaku pengguna yang berfokus pada proses kognitif individu yang dilakukan dalam perilakunya (Ifinedo 2017). Selanjutnya SCT telah digunakan dalam berbagai bidang ilmu pengetahuan seperti psikologi, informasi dan komunikasi, konteks pemanfaatan komputer, dan lain sebagainya. Dalam SCT terdapat dua faktor penentu utama dalam suatu perilaku individu, yaitu lingkungan dan psikologis individu.

Konstruk utama yang terkandung dalam SCT yaitu ekspektasi hasil (*outcome expectancy*), Efikasi diri (*self-efficacy*), dan kecemasan (*anxiety*) (Verkijika 2020). Konsep kecemasan (*anxiety*) yang terkandung pada SCT merupakan sebuah peran dari emosi yang mempengaruhi perilaku individu yang dianggap sebagai emosi yang negatif (Zhang 2013). Namun selain kecemasan, terdapat variabel inti lainnya dalam SCT meliputi ekspektasi hasil dan efikasi diri yang telah terbukti dapat mempengaruhi perilaku suatu individu dengan melalui peran emosi yang positif yaitu faktor afek atau mempengaruhi (Rana dan Dwivedi 2015). Dengan demikian, SCT terpilih menjadi dasar teori pertama yang melandasi penelitian ini karena dapat memberikan suatu respon emosional yang berfungsi

sebagai peran yang digunakan oleh emosi positif yaitu afek dan emosi negatif yaitu kecemasan dalam penerapannya pada *mobile payment*.

### **2.1.2 Regret Theory**

*Regret theory* menyatakan bahwa keputusan manusia tidak semata-mata didasarkan pada sebuah harapan yang bermanfaat, karena seluruh pengambilan keputusan oleh manusia mencakup beberapa elemen penyesalan (Levy 2017). Teori penyesalan juga memperkenalkan satu emosi lainnya yaitu antisipasi penyesalan (*anticipated regret*) dalam emosi individu yang memainkan peran penting dalam membentuk perilaku-perilaku manusia (Verkijika 2020). *Anticipated regret* umumnya dapat dilihat sebagai emosi negatif atau ketidakpuasan yang dialami oleh individu ketika membuat keputusan mengenai suatu pilihan yang belum terjadi (Lazuras dkk 2017). Dalam konteks penelitian ini, antisipasi penyesalan merupakan sebagai konstruk utama yang terkandung dalam *regret theory* dan diartikan sebagai suatu emosi negatif yang terjadi pada suatu individu ketika akan membuat keputusan untuk menggunakan *mobile payment*.

## **2.2 Pengertian Variabel**

### **2.2.1 Afek (Affect)**

Dalam penjelasan arti kosa kata di Kamus Besar Bahasa Indonesia, afek diartikan sebagai perubahan perasaan seseorang yang terjadi karena tanggapan dalam kesadarannya. Menurut Zhang (2013), afek dalam konteks adopsi teknologi mengacu pada suatu individu yang secara keseluruhan berada dalam tanggapan afektif untuk mengadopsi atau menggunakan suatu teknologi tertentu. Variabel afek

ini mengartikan bahwa ketika suatu individu menyukai gagasan untuk menggunakan suatu sistem tertentu atau ketika individu percaya akan memperoleh banyak manfaat setelah menggunakan suatu sistem tersebut dan cenderung akan mengadopsi serta menggunakannya (Rana dan Dwivedi 2015).

### **2.2.2 Kecemasan (*Anxiety*)**

Kecemasan dalam konteks adopsi teknologi merupakan suatu tingkat kekhawatiran suatu individu terhadap penggunaan sistem yang digunakan sekarang maupun di masa mendatang (Brown dan Fuller 2004; Zhang 2013). Lebih lanjut lagi, individu yang memiliki tingkat kecemasan tinggi cenderung memiliki ketakutan lebih besar terhadap sistem sehingga memilih untuk menahan atau tidak menggunakannya (Bailey dkk 2017). Dengan demikian, adanya tingkat kecemasan yang tinggi oleh suatu individu terhadap adopsi teknologi atau sistem tertentu secara langsung maupun tidak langsung akan menghasilkan niat untuk mengadopsi atau menggunakan yang cukup rendah.

### **2.2.3 Antisipasi Penyesalan (*Anticipated Regret*)**

Antisipasi penyesalan dalam konteks sistem *mobile payment* merupakan suatu tindakan individu dalam mengantisipasi penyesalan ketika mereka tidak mendapatkan manfaat saat mengadopsi *mobile payment* (Verkijika 2020). Selain itu, antisipasi penyesalan dapat diartikan sebagai ketidakpuasan suatu individu yang diperkirakan ketika menemui hasil atas pilihan yang telah dipilih dan yang ditampilkan (Lazuras dkk 2017). Dengan demikian individu sedapat mungkin akan mencoba untuk membuat keputusan sebaik mungkin ketika akan mengadopsi suatu

teknologi sebagai tindakan yang tepat untuk menghasilkan tingkat penyesalan yang rendah.

#### **2.2.4 Ekspektasi Hasil (*Outcome Expectancy*)**

Ekspektasi hasil merupakan sebuah acuan individu terhadap harapan untuk memperoleh imbalan ataupun sebuah prestasi karena melakukan sesuatu (Compeau dan Higgins 1995). Ekspektasi hasil dalam SCT diartikan bahwa individu cenderung terlibat dalam suatu perilaku tertentu kemudian berharap akan mendapatkan beberapa imbalan atau perilaku yang positif serta bermanfaat atas perilaku yang dilakukan (Bandura 1977). Dalam konteks *mobile payment*, terdapat beberapa imbalan atas ekspektasi hasil suatu individu yang dapat diperoleh pengguna setelah menggunakan *mobile payment* diantaranya yaitu efisiensi waktu, kenyamanan, ataupun berbagai imbalan yang diberikan oleh penyedia sistem *mobile payment* seperti *point/cashback* (Verkijika 2020).

#### **2.2.5 Efikasi Diri (*Self-efficacy*)**

Efikasi diri didefinisikan sebagai kepercayaan diri oleh individu akan kemampuannya untuk dapat berhasil dalam melakukan sesuatu (Ifinedo 2017; Lu dan Hsiao 2007). Lebih lanjut lagi SCT mengemukakan bahwa ketika tingkat efikasi diri dalam suatu individu tinggi, maka individu tersebut akan memiliki kecenderungan yang lebih besar untuk terlibat dalam suatu kegiatan tersebut (Bandura 1977). Dalam konteks *mobile payment*, efikasi diri dikaitkan pada saat ketika individu memiliki tingkat efikasi diri yang tinggi maka memungkinkan untuk memiliki pengaruh atau minat positif terhadap penggunaan *mobile payment* dari orang sekitar (Rana dan Dwivedi 2015).

### **2.2.6 Norma Subyektif (*Subjective Norms*)**

Menurut Ajzen (1988) dalam Saeroji, Maskur, dan Tjahjaningsih (2015), norma subyektif adalah persepsi seseorang mengenai tekanan sosial untuk melakukan atau tidak melakukan suatu perilaku tertentu. Norma subyektif merupakan situasi dimana tindakan tersebut dianggap sebagai suatu norma di masyarakat sehingga hal tersebut akan mempengaruhi seseorang dalam masyarakat untuk melakukan tindakan yang sama (Ajzen 1991). Dalam konteks *mobile payment*, norma subyektif dapat menunjukkan bahwa suatu individu akan lebih cenderung untuk mengadopsi *mobile payment* ketika orang yang berarti bagi mereka menyetujui atau mendukung dalam pengadopsian *mobile payment* tersebut (Liébana-Cabanillas, de Luna, dan Montoro-Ríosa 2017).

### **2.2.7 Norma Deskriptif (*Descriptive Norms*)**

Norma deskriptif merupakan suatu persepsi akan sikap dan perilaku individu terhadap orang lain (Rivis dan Sheeran 2003). Dalam konteks *mobile payment*, norma deskriptif memiliki pengaruh tidak langsung dalam pengadopsian *mobile payment*, hal ini dikarenakan individu akan mengantisipasi kerugian dari penggunaan pembayaran bergerak (Verkijika 2020).

### **2.2.8 Niat untuk Mengadopsi (*Intention to Adopt*)**

Niat untuk mengadopsi didefinisikan sebagai suatu perilaku individu ketika memiliki niat untuk mengadopsi teknologi/sistem tertentu yang kemungkinan besar akan menjadi pengguna (Leong dkk 2013). Individu tersebut kemudian akan cenderung merekomendasikannya kepada orang lain yang merupakan suatu

tindakan penting dalam keberlanjutan atas perkembangan suatu teknologi/sistem (Oliveira dkk 2016; Kim, Kang, dan Jo 2014).

### 2.2.9 Niat untuk Merekomendasikan (*Intention to Recommend*)

Niat untuk merekomendasikan merupakan suatu perilaku yang berasal dari pengguna teknologi atau sistem yang merekomendasikan kepada pengguna potensial lainnya atas berbagai kenyamanan, kemudahan, kepuasan, dan manfaat yang telah dirasakan atas teknologi atau sistem tersebut (Verkijika 2020).

### 2.3 Penelitian-Penelitian Terdahulu

Terdapat beberapa penelitian yang berkaitan dengan minat menggunakan teknologi informasi dengan menggunakan dasar teori *Social Cognitive Theory* (SCT) dan *Regret Theory*. Penelitian-penelitian tersebut disajikan pada tabel 2.1.

**Tabel 2. 1 Tabel Hasil Penelitian Terdahulu**

No	Peneliti	Judul Penelitian	Variabel	Hasil
1.	Verkijika (2020)	<i>An affective response model for understanding the acceptance of mobile payment systems</i>	<p><b>Independen:</b> Ekspektasi Hasil, Efikasi Diri, Mempengaruhi, Kecemasan, Norma Subyektif, Norma Deskriptif, Antisipasi Penyesalan, Niat untuk Mengadopsi.</p> <p><b>Dependen:</b> Niat untuk Merekomendasikan</p>	Mempengaruhi dan antisipasi penyesalan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap minat penggunaan <i>m-payment</i> , sedangkan kecemasan memiliki pengaruh yang tidak signifikan.

No	Peneliti	Judul Penelitian	Variabel	Hasil
2.	Ratten & Ratten (2007)	<i>Social cognitive theory in technological innovations</i>	<p><b>Independen:</b> Media, Modelling, Ekspektasi Hasil, Efikasi Diri, Nilai Hasil.</p> <p><b>Dependen:</b> Niat Perilaku</p>	Media dan nilai hasil memiliki pengaruh terhadap niat perilaku untuk mengadopsi sebuah inovasi teknologi, Sedangkan modelling, efikasi hasil, dan efikasi diri tidak memiliki pengaruh yang signifikan.
3.	Ifinedo (2016)	<i>Examining student's intention to continue using blogs for learning: perspective from technology acceptance, motivational, and social-cognitive frameworks</i>	<p><b>Independen:</b> Persepsi Efikasi Diri, Ekspektasi Hasil Pribadi, Persepsi Dukungan Ikatan Sosial, Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Sikap, Persepsi Kesenangan.</p> <p><b>Dependen:</b> Niat untuk melanjutkan penggunaan blog</p>	Persepsi efikasi diri, ekspektasi hasil pribadi, dan persepsi dukungan ikatan sosial berpengaruh terhadap niat pelajar terhadap penggunaan blog pada aktivitas belajar, sedangkan persepsi kesenangan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap niat penggunaan blog bagi pelajar universitas di Kanada.
4.	Rana & Dwivedi (2015)	<i>Citizen's adoption of an e-government system: validating extended social cognitive theory (SCT)</i>	<p><b>Independen:</b> Efikasi Diri, Ekspektasi Hasil, Mempengaruhi, Pengaruh Sosial, Inovasi Sosial, Kecemasan.</p> <p><b>Dependen:</b> Niat Perilaku</p>	Efikasi diri, ekspektasi hasil, mempengaruhi, pengaruh sosial, inovasi sosial, dan kecemasan berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan <i>e-government</i> (OPGRS) di India.
5.	Ding (2016)	<i>Modelling continued use of information systems from a forward-looking perspective: antecedents and consequences of hope and anticipated regret</i>	<p><b>Independen:</b> Antisipasi Penyesalan, Harapan, Keterlibatan, Diskonfirmasi.</p> <p><b>Dependen:</b> Keberlanjutan Penggunaan SI</p>	Berfokus pada dua emosi utama; antisipasi penyesalan dan harapan, peran emosi harapan dan antisipasi penyesalan secara tajam memiliki pengaruh yang sangat signifikan terhadap keberlanjutan penggunaan Sistem Informasi (SI).

## **2.4 Hipotesis Penelitian**

### **2.4.1 Pengaruh niat perilaku untuk mengadopsi dan merekomendasikan layanan *mobile payment***

Niat perilaku menggambarkan kesiapan seseorang dalam terlibat atau melakukan suatu tindakan yang berkaitan dengan perilaku yang telah diberikan (Ajzen 1991). Sehingga sering diartikan bahwa ketika suatu individu memiliki niat yang tinggi untuk mengadopsi teknologi yang telah diberikan sebelumnya, maka kemungkinan besar individu tersebut akan menjadi pengadopsi (Leong dkk 2013). Selain itu individu tersebut akan cenderung untuk merekomendasikan lebih lanjut kepada orang lain, yang merupakan suatu perilaku penting dalam keberlanjutan suatu teknologi (Kim, Kang, dan Jo 2014). Berdasarkan uraian tersebut, maka dapat disimpulkan hipotesis sebagai berikut:

***H<sub>1</sub>: Niat untuk mengadopsi layanan *mobile payment* secara positif akan berpengaruh terhadap niat untuk merekomendasikan kepada orang lain.***

### **2.4.2 Pengaruh afek terhadap niat mengadopsi layanan *mobile payment***

Afek dapat diartikan sebagai suatu kondisi ketika pengguna menyukai gagasan untuk menggunakan sistem/teknologi yang diberikan atau ketika individu percaya akan mendapatkan kesenangan dari penggunaan sistem tersebut, maka mereka akan lebih memilih untuk mengadopsi dan menggunakan sistem/teknologi tersebut (Rana dan Dwivedi 2015). Maka sehubungan dengan konteks *mobile payment*, pengguna akan mengharapkan pengalaman yang menyenangkan akibat penggunaan layanan *mobile payment* yang ditawarkan (Kerviler, Demoulin, dan Zidda 2016). Selanjutnya, individu yang menunjukkan respon positif terkait



layanan *mobile payment* akan cenderung mengembangkan niat yang besar untuk menggunakan sistem tersebut sebagai pemenuhan kebutuhan transaksi pembayaran mereka. Berdasarkan uraian tersebut, maka dapat disimpulkan hipotesis sebagai berikut:

***H<sub>2</sub>: Afek secara positif akan berpengaruh terhadap niat untuk mengadopsi layanan mobile payment.***

#### **2.4.3 Pengaruh kecemasan terhadap niat mengadopsi layanan *mobile payment***

Individu akan membangkitkan respon cemas serta rasa takut pada diri mereka ketika akan menggunakan suatu sistem/teknologi pada pertama kalinya, sehingga cenderung memilih untuk menahan atau tidak menggunakan sistem/teknologi tersebut (Bailey dkk 2017). Dengan adanya kecemasan yang terjadi pada suatu individu, maka akan mempengaruhi niat mengadopsi serta kenyamanan dalam penggunaan *mobile payment* dalam bertransaksi karena cemas akan masalah keamanan dan privasi pengguna. Selanjutnya pandangan ini secara empiris didukung oleh (Lee 2010), yang menunjukkan bahwa kecemasan pada *mobile payment* akan memiliki pengaruh negatif dalam mengadopsi layanan pembayaran bergerak. Berdasarkan uraian tersebut, maka dapat disimpulkan hipotesis sebagai berikut:

***H<sub>3</sub>: Kecemasan secara negatif akan berpengaruh terhadap niat untuk mengadopsi layanan mobile payment.***

#### **2.4.4 Pengaruh antisipasi penyesalan terhadap niat mengadopsi layanan *mobile payment***

Ding (2018) menjelaskan individu cenderung akan mengalami penyesalan jika berhenti menggunakan atau gagal meningkatkan performa suatu sistem/teknologi yang dapat mempengaruhi keputusan mereka terkait keberlanjutan penggunaan suatu sistem/teknologi. Verkijika (2020) menyatakan bahwa individu akan mengantisipasi penyesalan jika mereka gagal dalam mengadopsi layanan *mobile payment* karena mengakibatkan adanya kehilangan manfaat yang potensial terkait penggunaan layanan *mobile payment* tersebut. Dengan demikian, individu yang memiliki antisipasi penyesalan yang tinggi akan cenderung mengadopsi *mobile payment* karena dianggap sebagai tindakan yang cukup tepat karena akan menghasilkan tingkat penyesalan cukup rendah. Berdasarkan uraian tersebut, maka dapat disimpulkan hipotesis sebagai berikut:

***H<sub>4</sub>: Antisipasi penyesalan secara positif akan berpengaruh terhadap niat untuk mengadopsi layanan *mobile payment*.***

#### **2.4.5 Pengaruh ekspektasi hasil terhadap afek dalam niat menggunakan layanan *mobile payment***

Dalam konteks layanan *mobile payment* terdapat beberapa hasil yang bisa didapatkan oleh pengguna seperti efisiensi waktu dan kenyamanan (Verkijika 2020). Selain itu dalam upaya penyedia layanan *mobile payment* kepada para penggunanya, penyedia layanan akan berusaha memberikan banyak penghargaan seperti poin ataupun *cashback* untuk meningkatkan hubungan yang positif dengan pengguna layanan *mobile payment* (Singh dan Sinha 2020). Harapan untuk

mendapatkan berbagai penghargaan tersebut yang akan dapat mempengaruhi niat pengguna dalam menggunakan *mobile payment*. Berdasarkan uraian tersebut, maka dapat disimpulkan hipotesis sebagai berikut:

***H<sub>5</sub>: Ekspektasi hasil secara positif akan mempengaruhi afek dalam penggunaan terhadap layanan mobile payment.***

#### **2.4.6 Pengaruh efikasi diri terhadap afek dalam penggunaan layanan *mobile payment***

Verkijika (2020) mendeskripsikan bahwa efikasi diri dapat mempengaruhi perilaku suatu individu, hal ini dapat terjadi karena adanya pengaruh positif terhadap perilaku/sikap suatu individu. Selain itu, ketika tingkat efikasi diri seseorang tinggi terhadap teknologi/sistem, maka akan memiliki perilaku positif yang dapat mempengaruhi penggunaan teknologi/sistem tersebut (Rana dan Dwivedi 2015). Berdasarkan uraian diatas, maka dapat disimpulkan hipotesis sebagai berikut:

***H<sub>6</sub>: Efikasi diri secara positif akan mempengaruhi afek dalam penggunaan terhadap layanan mobile payment.***

#### **2.4.7 Pengaruh efikasi diri terhadap ekspektasi hasil pengguna layanan *mobile payment***

Efikasi diri dapat dikaitkan dengan ekspektasi hasil suatu individu dalam menggunakan layanan *mobile payment*, hal ini terjadi ketika pengguna mengharapkan suatu imbalan/hadiah atas keberhasilannya dalam menggunakan layanan *mobile payment* sehingga dapat mempengaruhi niat individu untuk mengadopsi layanan *mobile payment* (Ifinedo 2017; Lu dkk 2015; Rana dan

Dwivedi 2015). Berdasarkan uraian tersebut, maka dapat disimpulkan hipotesis sebagai berikut:

***H<sub>7</sub>: Efikasi diri secara positif akan mempengaruhi ekspektasi hasil pengguna terhadap layanan mobile payment.***

#### **2.4.8 Pengaruh Efikasi diri terhadap kecemasan pengguna layanan *mobile payment***

Efikasi diri dapat mempengaruhi tingkat kecemasan suatu individu, dengan adanya hal tersebut individu yang memiliki tingkat efikasi diri yang tinggi akan memiliki tingkat kecemasan yang rendah terhadap sesuatu (Compeau dan Higgins 1995; Qudsyi dan Putri 2016). Dalam konteks *mobile payment*, kecemasan yang dirasakan individu dalam menggunakannya dapat digambarkan suatu kondisi ketika individu dapat membuat dan menggunakan akunnya dengan mudah pada suatu aplikasi layanan *mobile payment*, individu tersebut cenderung memiliki sikap dan minat yang positif terhadap penggunaan *mobile payment* sehingga memiliki tingkat kecemasan yang cukup rendah (Verkijika 2020). Berdasarkan uraian tersebut, maka dapat disimpulkan hipotesis sebagai berikut:

***H<sub>8</sub>: Efikasi diri secara negatif akan mempengaruhi kecemasan pengguna terhadap penggunaan layanan mobile payment.***

#### **2.4.9 Pengaruh norma subyektif terhadap antisipasi penyesalan pengguna layanan *mobile payment***

Norma subyektif dianggap memiliki pengaruh terhadap suatu antisipasi penyesalan yang ada pada individu. Dalam konteks *mobile payment*, hal ini dapat terjadi karena beberapa alasan. Pertama, individu cenderung mempertimbangkan

pendapat dari kelompok sosial mereka terkait penilaian suatu teknologi/sistem (Zhang dkk 2018). Dengan begitu suatu individu akan cenderung bertindak sesuai dengan ekspektasi orang lain agar mengalami tingkat penyesalan yang rendah meskipun hal tersebut bukan keinginan suatu individu. Dengan demikian jika beberapa orang dalam kelompok sosial yang dianggap penting dan berpengaruh oleh suatu individu menyetujui untuk menggunakan layanan *mobile payment*, individu tersebut akan lebih merasa menyesal jika tidak mengadopsi layanan *mobile payment* sesuai yang disarankan dan disetujui oleh suatu kelompok sosial tersebut (Verkijika 2020).

Kedua, bukti empiris menyimpulkan bahwa ketika individu dipengaruhi oleh seseorang yang dianggap penting dan berpengaruh untuk mengadopsi *mobile payment*, individu tersebut akan mengabaikan persepsi risiko yang mungkin muncul terkait penggunaan layanan *mobile payment* (Koenig-Lewis dkk 2015). Selain itu, individu yang dipengaruhi oleh norma subyektif akan yakin bahwa menggunakan layanan *mobile payment* terasa sangat berguna, mudah digunakan, dan menyenangkan untuk digunakan (Liébana-Cabanillas dkk 2018). Dengan demikian individu yang dipengaruhi oleh norma subyektif akan cenderung mengalami penyesalan jika tidak mengadopsi layanan *mobile payment*. Berdasarkan uraian tersebut, maka dapat disimpulkan hipotesis sebagai berikut:

***H<sub>9</sub>: Norma subyektif secara positif akan mempengaruhi antisipasi penyesalan pengguna terhadap layanan mobile payment.***

#### **2.4.10 Pengaruh norma deskriptif terhadap antisipasi penyesalan pengguna layanan *mobile payment***

Norma deskriptif memiliki pengaruh tidak langsung terhadap niat perilaku dalam pengadopsian layanan *mobile payment* melalui perilaku antisipasi penyesalan. Hal ini dapat terjadi dikarenakan suatu individu cenderung akan melakukan antisipasi penyesalan jika terjadi kehilangan manfaat ataupun kerugian akibat penggunaan layanan *mobile payment* (Verkijika 2020). Berdasarkan uraian tersebut, maka dapat disimpulkan hipotesis sebagai berikut:

***H<sub>10</sub>: Norma deskriptif secara positif akan mempengaruhi antisipasi penyesalan pengguna terhadap layanan *mobile payment*.***

#### **2.4.11 Pengaruh norma deskriptif terhadap norma subyektif pengguna layanan *mobile payment***

Norma deskriptif mengacu pada pengaruh norma normatif dimana suatu perilaku individu biasanya dilakukan kembali oleh orang lain serta tunduk pada tekanan dan kontrol dari suatu kelompok sosial (Cialdini, Reno, dan Kallgren 1990; Hagger dan Chatzisarantis 2005). Maka peran norma deskriptif dalam pengadopsian teknologi dapat dilihat melalui pengaruhnya yang signifikan terhadap norma subyektif (Ramayah dkk 2009). Berdasarkan uraian tersebut, maka dapat disimpulkan hipotesis sebagai berikut:

***H<sub>11</sub>: Norma deskriptif secara positif akan mempengaruhi norma subyektif terhadap layanan *mobile payment*.***

#### **2.4.12 Pengaruh norma subyektif dan norma deskriptif terhadap kecemasan pengguna layanan *mobile payment***

Yang dan Forney (2013) menguraikan konsumen *mobile shopping* dengan tingkat kecemasan yang tinggi terhadap penggunaan suatu sistem/teknologi, seringkali bergantung pada pendapat kerabat atau rekan dekat mengenai pengadopsian sebuah sistem/teknologi. Dengan demikian, jika pendapat kerabat yang diperoleh seseorang bernilai positif, maka individu tersebut akan merasakan tingkat kecemasan yang rendah untuk mengadopsi suatu sistem/teknologi (Karahanna dkk 1999). Dalam konteks *mobile payment*, keyakinan normatif akan mengurangi kecemasan terkait penggunaan teknologi. Dengan melibatkan pendapat dan pandangan orang lain, individu dapat memperoleh berbagai informasi manfaat dan cara pemakaian terkait layanan *mobile payment* sehingga akan mengurangi tingkat kecemasan yang terjadi (Verkijika 2020).

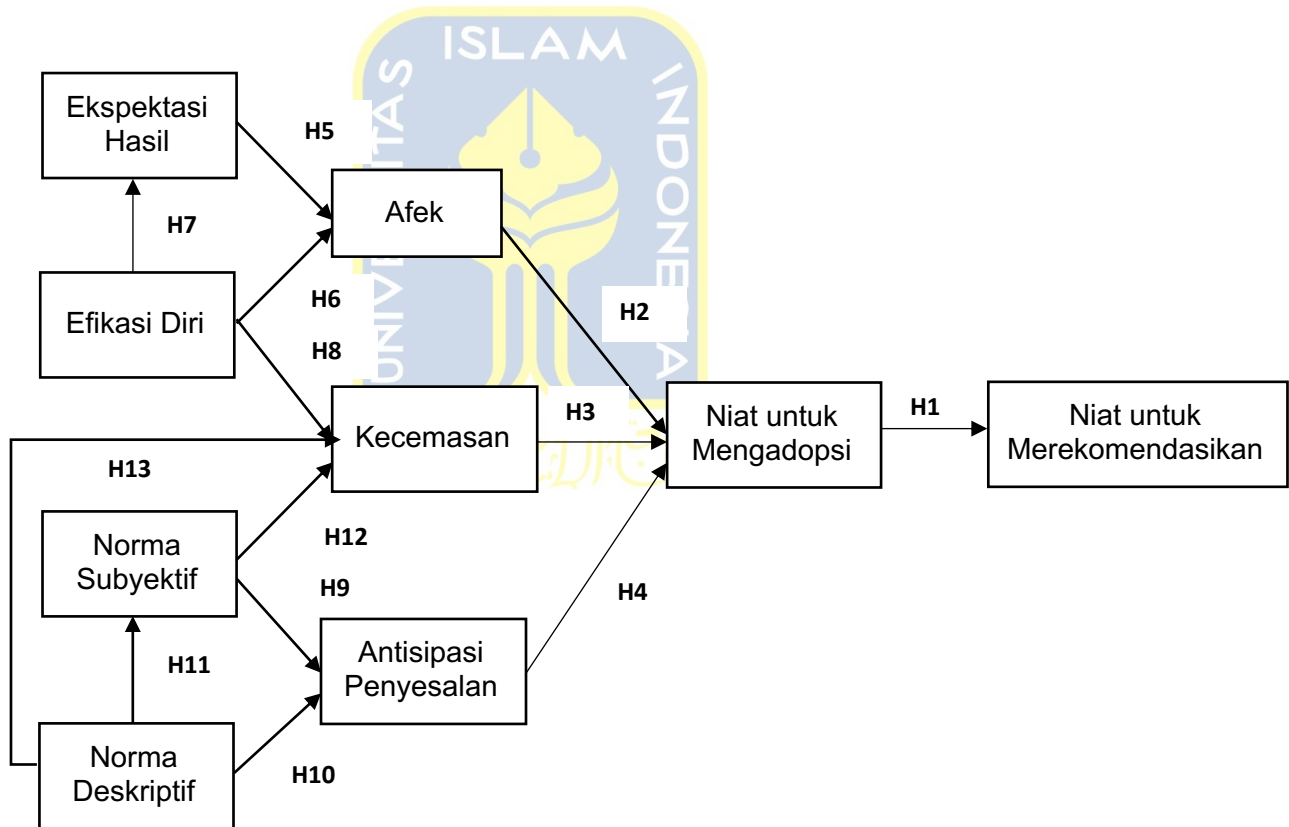
Saat ini para pengguna bergantung pada ulasan *online* sebelum membuat keputusan terkait penggunaan ataupun pembelian suatu produk maupun teknologi (Helvesen, Abramczuk, dan Nielek 2018). Dengan demikian pengguna akan dengan mudah untuk mengevaluasi berbagai ulasan terkait layanan *mobile payment* yang ditawarkan oleh penyedia, ketika mendapati ulasan positif, pengguna akan merasakan tingkat kecemasan yang rendah mengenai penggunaan layanan *mobile payment*, namun ketika menemui ulasan negatif tingkat kecemasan pengguna cenderung akan meningkat (Verkijika 2020). Berdasarkan uraian di atas, maka dapat disimpulkan dua hipotesis sebagai berikut:

*H<sub>12</sub>: Norma subyektif secara negatif mempengaruhi kecemasan pengguna terhadap mobile payment.*

*H<sub>13</sub>: Norma deskriptif secara mempengaruhi kecemasan pengguna terhadap mobile payment.*

## 2.5 Kerangka Penelitian

Berikut gambaran kerangka penelitian yang diadopsi dari model penelitian Verkijika (2020) tersaji dalam gambar 2.1.



**Gambar 2.1 Model Penelitian**



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Metode Penelitian**

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan menggunakan data primer. Data primer didapatkan dari hasil penyebaran kuesioner secara daring (*online*) menggunakan Google Form yang disebarakan kepada target responden yaitu generasi milenial dan pasca milenial di Indonesia yang pernah atau sedang menggunakan layanan *mobile payment*.

#### **3.2 Subjek dan Objek Penelitian**

Subjek dalam penelitian ini adalah kelompok generasi milenial dan/atau pasca milenial di Indonesia yang pernah atau sedang menggunakan layanan *mobile payment*. Sedangkan objek penelitian ini adalah respon afektif terhadap penggunaan layanan pembayaran bergerak yang dianalisis menggunakan variabel afek, kecemasan, antisipasi penyesalan, ekspektasi hasil, efikasi diri, norma subyektif, norma deskriptif, niat untuk mengadopsi, dan niat untuk merekomendasikan penggunaan layanan *mobile payment*.

#### **3.3 Populasi dan Sampel Penelitian**

Populasi adalah merupakan wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek atau subyek yang memiliki kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Siyoto dan Sodik 2015). Populasi dalam penelitian ini adalah para pengguna dengan target responden

yaitu kelompok generasi Y atau generasi Z baik perempuan maupun laki-laki yang pernah/sedang menggunakan layanan *mobile payment* sebagai alat pembayaran atas transaksi yang dilakukan.

Sampel merupakan sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi ataupun bagian kecil dari anggota populasi yang diambil menurut prosedur tertentu sehingga dapat mewakili populasinya (Siyoto dan Sodik 2015).

Maka kriteria sampel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Berusia 18-35 tahun
- b. Pernah menggunakan *mobile payment*
- c. Sedang menggunakan *mobile payment*
- d. Berdomisili di Indonesia

### **3.4 Teknik Pengambilan Sampel**

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan target utama sebagai acuan dalam melakukan analisis penelitian yaitu sebesar 300 sampel sesuai dengan kriteria sampel yang telah dipilih, yaitu generasi milenial di Indonesia.

### **3.5 Sumber Data**

#### **3.5.1 Jenis Data**

Data sangat diperlukan dalam menjawab rumusan masalah penelitian ini. Sumber data yang digunakan pada penelitian ini ialah data primer. Data primer merupakan data yang didapatkan secara langsung dari responden. Teknik yang digunakan dalam pengumpulan data yaitu menggunakan data primer yang berasal

dari kuesioner. Kuesioner tersebut akan disebarakan kepada target responden yang pernah menggunakan maupun yang sedang menggunakan layanan *mobile payment*.

### 3.5.2 Metode Pengumpulan Data

Pada penelitian ini penyebaran kuesioner dilakukan secara daring dengan menggunakan Google Form melalui media sosial. Pengumpulan data dengan menyebarkan kuesioner secara daring berisi pernyataan-pernyataan dengan harapan responden akan memberikan respon atas pernyataan-pernyataan yang tersedia sehingga dapat diolah datanya serta dianalisis.

Variabel pada penelitian ini akan diukur dengan menggunakan Skala Likert dengan skor 1 hingga 6. Penggunaan skor 1 hingga 6 dipilih untuk menghindari preferensi pemberian nilai tengah secara dominan pada jawaban yang diberikan responden sehingga kecenderungan jawaban akan lebih mudah untuk dianalisis. Skala Likert disajikan pada tabel 3.1.

**Tabel 3. 1 Skala Likert**

Jawaban	Skor
Sangat Tidak Setuju	1
Tidak Setuju	2
Agak Tidak Setuju	3
Agak Setuju	4
Setuju	5
Sangat Setuju	6

Sebelum dilakukan penyebaran secara luas kepada para responden di Indonesia, pengujian awal dilakukan untuk memastikan tingkat pemahaman pernyataan-pernyataan yang ada pada kuesioner dengan mengambil sampel awal sebanyak 30 responden. Hal ini dilakukan agar mengetahui apakah responden dapat

memahami bahasa dan istilah yang digunakan pada pernyataan-pernyataan yang dicantumkan pada kuesioner, sehingga calon responden dapat memberikan jawaban secara akurat.

### 3.6 Pengukuran Variabel Penelitian

#### 3.6.1 Afek

Menurut Zhang (2013), afek dalam konteks teknologi mengacu pada suatu individu yang secara keseluruhan berada dalam tanggapan afektif untuk mengadopsi atau menggunakan suatu teknologi tertentu. Adapun indikator pernyataan mempengaruhi menggunakan indikator menurut (Rana dan Dwivedi 2015). Indikator pernyataan disajikan dalam Tabel 3.2.

**Tabel 3. 2 Indikator Afek**

Variabel	Item Pernyataan	Sumber
Afek	Saya ingin melakukan pembayaran melalui sistem <i>mobile payment</i> .	(Rana dan Dwivedi 2015)
	Saya berharap dapat melakukan pembayaran yang disediakan bagi saya untuk menggunakan <i>mobile payment</i> .	
	Menggunakan <i>mobile payment</i> akan menarik bagi saya.	

#### 3.6.2 Kecemasan

Kecemasan dalam konteks adopsi teknologi merupakan tingkat kekhawatiran suatu individu terhadap penggunaan sistem yang digunakan sekarang maupun di masa mendatang (Brown dan Fuller 2004; Zhang 2013). Adapun indikator pernyataan kecemasan menggunakan indikator menurut (Rana dan Dwivedi 2015). Indikator pernyataan disajikan dalam Tabel 3.3.

**Tabel 3. 3 Indikator Kecemasan**

Variabel	Item Pernyataan	Sumber
Kecemasan	Saya ragu untuk menggunakan <i>mobile payment</i> karena takut membuat kesalahan yang tidak dapat saya perbaiki.	(Rana dan Dwivedi 2015)
	Menakutkan untuk berpikir bahwa saya dapat kehilangan banyak uang atau informasi dalam menggunakan <i>mobile payment</i> jika saya membuat kesalahan.	
	Sistem <i>mobile payment</i> sedikit mengintimidasi saya.	

### 3.6.3 Antisipasi Penyesalan

Antisipasi penyesalan dalam system *mobile payment* merupakan suatu tindakan individu dalam mengantisipasi penyesalan ketika mereka tidak mendapatkan manfaat saat mengadopsi/menggunakan *mobile payment* (Verkijika 2020). Adapun indikator pernyataan antisipasi penyesalan menggunakan indikator menurut (Ding 2018; Lazuras dkk 2017). Indikator pernyataan disajikan dalam Tabel 3.4.

**Tabel 3. 4 Indikator Antisipasi Penyesalan**

Variabel	Item Pernyataan	Sumber
Antisipasi Penyesalan	Jika saya menggunakan sistem <i>mobile payment</i> dalam waktu dekat, saya akan menyesal.	(Ding 2018; Lazuras dkk 2017)
	Saya akan sedih jika tidak menggunakan sistem <i>mobile payment</i> dalam waktu dekat.	
	Saya akan merasa mengecewakan diri sendiri jika saya tidak menggunakan <i>mobile payment</i> dalam waktu dekat.	

### 3.6.4 Ekspektasi Hasil

Ekspektasi hasil adalah sebuah acuan individu terhadap harapan untuk memperoleh imbalan ataupun sebuah prestasi karena melakukan sesuatu (Compeau dan Higgins 1995). Adapun indikator pernyataan ekspektasi hasil menggunakan indikator menurut (Lu dan Hsiao 2007; Rana dan Dwivedi 2015). Indikator pernyataan disajikan dalam tabel 3.5

**Tabel 3. 5 Indikator Ekspektasi Hasil**

Variabel	Item Pernyataan	Sumber
Ekspektasi Hasil	Saya pikir menggunakan sistem <i>mobile payment</i> akan memungkinkan saya untuk melakukan tugas dengan lebih cepat.	(Lu dan Hsiao 2007; Rana dan Dwivedi 2015)
	Saya pikir menggunakan sistem <i>mobile payment</i> akan meningkatkan produktivitas saya.	
	Jika saya menggunakan sistem <i>mobile payment</i> , saya akan meningkatkan jumlah output untuk jumlah upaya yang sama.	

### 3.6.5 Efikasi Diri

Efikasi diri merupakan kepercayaan diri oleh individu akan kemampuannya untuk dapat berhasil dalam melakukan sesuatu (Ifinedo 2017; Lu dan Hsiao 2007). Adapun indikator pernyataan efikasi diri menggunakan indikator menurut (Ifinedo 2017; Rana dan Dwivedi 2015). Indikator pernyataan disajikan dalam tabel 3.6.

**Tabel 3. 6 Indikator Efikasi Diri**

Variabel	Item Pernyataan	Sumber
Efikasi Diri	Saya akan merasa nyaman menggunakan sistem <i>mobile payment</i> saya sendiri.	(Ifinedo 2017; Rana dan Dwivedi 2015)
	Saya memiliki keyakinan dalam kemampuan saya untuk menggunakan sistem <i>mobile payment</i> .	

	Secara umum tingkat keterampilan saya dalam menggunakan sistem <i>mobile payment</i> cukup tinggi.	
--	--	--

### 3.6.6 Norma Subyektif

Menurut Ajzen (1988) dalam Saeroji, Maskur, dan Tjahjaningsih (2015), norma subyektif adalah persepsi seseorang mengenai tekanan sosial untuk melakukan atau tidak melakukan suatu tindakan perilaku tertentu. Adapun indikator pernyataan norma subyektif menggunakan indikator menurut (Oliveira dkk 2016; Schierz, Schilke, dan Wirtz 2010). Indikator pernyataan disajikan dalam tabel 3.7.

**Tabel 3. 7 Indikator Norma Subyektif**

Variabel	Item Pernyataan	Sumber
Norma Subyektif	Orang yang mempengaruhi perilaku saya berpikir bahwa saya harus menggunakan sistem <i>mobile payment</i> .	(Oliveira dkk 2016; Schierz, Schilke, dan Wirtz 2010)
	Orang yang penting bagi saya (mis., keluarga dan teman) berpikir bahwa saya harus menggunakan sistem <i>mobile payment</i> .	
	Orang yang pendapatnya lebih saya hormati lebih suka saya menggunakan sistem <i>mobile payment</i> .	

### 3.6.7 Norma Deskriptif

Norma deskriptif adalah suatu persepsi akan sikap dan perilaku individu terhadap orang lain (Rivis dan Sheeran 2003). Adapun indikator pernyataan norma deskriptif menggunakan indikator menurut (Mou dan Lin 2015). Indikator pernyataan disajikan pada Tabel 3.8.

**Tabel 3. 8 Indikator Norma Deskriptif**

Variabel	Item Pernyataan	Sumber
Norma Deskriptif	Orang yang serupa dengan saya menggunakan sistem <i>mobile payment</i> .	(Mou dan Lin 2015)
	Orang yang paling seperti saya menggunakan sistem <i>mobile payment</i> .	
	Orang dalam kelompok rekan saya menggunakan sistem <i>mobile payment</i> .	

### 3.6.8 Niat untuk Mengadopsi

Niat untuk mengadopsi merupakan suatu perilaku individu ketika memiliki niat untuk mengadopsi teknologi/sistem tertentu yang kemungkinan besar akan menjadi pengguna (Leong dkk 2013). Adapun indikator pernyataan niat untuk mengadopsi menggunakan indikator menurut (Leong dkk 2013). Indikator pernyataan disajikan dalam tabel 3.9.

**Tabel 3. 9 Indikator Niat untuk Mengadopsi**

Variabel	Item Pernyataan	Sumber
Niat untuk Mengadopsi	Saya berniat untuk menggunakan sistem <i>mobile payment</i> dalam waktu dekat.	(Leong dkk 2013)
	Saya memprediksi bahwa saya akan menggunakan <i>mobile payment</i> dalam waktu dekat.	
	Saya berencana untuk menggunakan <i>mobile payment</i> dalam waktu dekat.	
	Saya akan mencoba untuk menggunakan <i>mobile payment</i> dalam kehidupan sehari-hari.	

### 3.6.9 Niat untuk Merekomendasikan

Niat untuk merekomendasikan adalah suatu perilaku yang berasal dari pengguna teknologi atau sistem yang merekomendasikan kepada pengguna



potensial lainnya atas berbagai kenyamanan, kemudahan, kepuasan, dan manfaat yang telah dirasakan atas teknologi atau sistem tersebut (Verkijika 2020). Adapun indikator pernyataan niat untuk merekomendasikan menggunakan indikator menurut (Oliveira dkk 2016). Indikator pernyataan disajikan dalam tabel 3.10.

**Tabel 3. 10 Indikator Niat untuk Merekomendasikan**

Variabel	Item Pernyataan	Sumber
Niat untuk Merekomendasikan	Saya akan merekomendasikan orang lain untuk menggunakan sistem <i>mobile payment</i> .	(Oliveira dkk 2016)
	Jika saya memiliki pengalaman yang baik terkait sistem <i>mobile payment</i> , saya akan merekomendasikan teman untuk menggunakan layanan tersebut.	

### 3.7 Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kuesioner *online* melalui Google Form yang disebarluaskan melalui berbagai media sosial kepada responden yang pernah menggunakan layanan *mobile payment* dan yang sedang menggunakan layanan *mobile payment* sebagai alat transaksi. Data yang dikumpulkan terdiri dari data demografi wilayah responden dan data persepsi atas pernyataan-pernyataan terkait variabel penelitian.

### 3.8 Teknik Analisa Data

Data-data yang sudah dikumpulkan selanjutnya akan dianalisis dengan teknik analisis model persamaan struktural (*Structural Equation Model-SEM*) dengan menggunakan alat ukur *Partial Least Square* (PLS) melalui aplikasi SmartPLS 3.0 dimana merupakan teknik analisis yang berbasis *variance* (Hair,

Ringle, dan Sarstedt 2013). Pengujian SEM melalui PLS dilakukan untuk menguji hubungan prediktif antar konstruk dengan cara melihat apakah ada pengaruh antar konstruk. Analisis PLS-SEM melalui dua tahap yaitu model pengukuran (*outer model*) dan model struktural (*inner model*).

### **3.8.1 Uji Kualitas Data**

#### **3.8.2 Uji Model Pengukuran (*Outer Model*)**

Pengujian kualitas data pada penelitian ini menggunakan SmartPLS 3.0, dengan model pengukuran merupakan bagian dari suatu model SEM yang berhubungan dengan variabel-variabel laten pada indikator-indikatornya. Model ini digunakan untuk mengevaluasi data dengan menentukan validitas dan reliabilitasnya.

##### **3.8.2.1 Uji Validitas**

Uji validitas adalah ketepatan dan kecermatan alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya (Azwar 2011). Uji validitas pada penelitian ini bertujuan untuk menguji tingkat ketepatan setiap indikator-indikatornya dalam mengukur variabel-variabel yang ada dalam penelitian ini. Skala validitas terbagi menjadi dua yaitu analisis validitas konvergen dan analisis validitas diskriminan (Hair, Ringle, dan Sarstedt 2011). Kriteria setiap analisis adalah sebagai berikut:

- Validitas Konvergen : nilai *Average Variance Extracted* (AVE) lebih besar dari 0,50 dan nilai *outer loadings* lebih besar dari 0,70.
- Validitas Diskriminan : nilai *cross loadings* lebih besar dari 0,70.

Uji validitas diskriminasi pada penelitian ini menggunakan kriteria Fornell-Larcker dengan acuan sebuah konstruk dapat dikatakan valid jika akar kuadrat dari AVE lebih besar dari nilai korelasi antar konstruk satu dengan yang lainnya (Fornell dan Larcker 1981; Henseler, Ringle, dan Sinkovics 2009).

### **3.8.2.2 Uji Reliabilitas**

Uji reliabilitas merupakan uji kehandalan untuk mengetahui suatu alat ukur dalam penelitian dapat dipercaya. Suatu konstruk penelitian dapat dikatakan reliabel jika nilai *composite reliability* dan *cronbach alpha* bernilai lebih dari sama dengan 0,70 (Siyoto dan Sodik 2015).

## **3.8.2 Metode Analisis Data**

### **3.8.2.1 Uji Model Struktural (*Inner Model*)**

Metode analisis data penelitian ini ialah menggunakan model struktural yang menggambarkan hubungan-hubungan yang ada di antara variabel laten. Pengujian terhadap model struktural dapat dilihat melalui *R-square* dengan uji *goodness-fit model*. Ukuran signifikansi pengaruh antar variabel dapat dilakukan dengan membandingkan nilai t-statistik dan t-tabel. Jika nilai t-statistik lebih besar dari t-tabel maka hasilnya signifikan. Nilai signifikan yang digunakan (*two tailed*) t-tabel 1,96% dengan level signifikansi 5%.

## BAB IV

### ANALISIS HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor respon afektif terhadap penggunaan *mobile payment* dengan mengajukan model respon berbasis emosi. Dalam bab ini akan menjelaskan seluruh hasil data yang sudah terkumpul dan selanjutnya dianalisis oleh penulis. Dalam menganalisis data yang telah terkumpul, penulis akan menganalisis data sesuai dengan pokok permasalahan dan hipotesis yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya. Penelitian ini menggunakan data primer yang telah diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner secara *online* melalui Google Form, sehingga hasil pengumpulan jawaban responden dapat dianalisis oleh penulis dan dapat mengetahui hipotesis dapat diterima atau tidak.

#### 4.1 Karakteristik Responden

Karakteristik responden yang menjadi objek penelitian diklasifikasikan berdasarkan jenis kelamin, domisili provinsi, dan status penggunaan baik pernah atau sedang menggunakan layanan *mobile payment*.

##### 4.1.1 Klasifikasi Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4. 1 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Keterangan	Jumlah	Persentase
Laki-laki	69	22,9%
Perempuan	232	77,1%
<b>Total</b>	<b>301</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data yang diolah, 2020

Berdasarkan hasil data Tabel 4.1 dari klasifikasi responden berdasarkan jenis kelamin, dapat disimpulkan bahwa dari 301 responden terdapat 69 responden laki-laki dengan persentase 22,9% dan 232 responden perempuan dengan persentase 77,1%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden terbanyak berdasarkan jenis kelamin dalam penelitian ini yaitu perempuan.

#### 4.1.2 Klasifikasi Berdasarkan Domisili Provinsi

**Tabel 4. 2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Domisili Provinsi**

Keterangan	Jumlah	Persentase
Daerah Istimewa Yogyakarta	136	45,2%
Jawa Tengah	57	18,9%
Jawa Barat	31	10,3%
DKI Jakarta	23	7,6%
Jawa Timur	15	5%
Banten	9	3%
Kalimantan Selatan	4	1,3%
Kalimantan Timur	3	1%
Kalimantan Tengah	2	0,7%
Kepulauan Riau	2	0,7%
Lampung	2	0,7%
Riau	2	0,7%
Sumatera Barat	2	0,7%
Sumatera Utara	2	0,7%
Gorontalo	1	0,3%
Jambi	1	0,3%
Kalimantan Utara	1	0,3%
Kepulauan Bangka Belitung	1	0,3%
Maluku Utara	1	0,3%
Sulawesi Selatan	1	0,3%
Sulawesi Tenggara	1	0,3%
Sulawesi Utara	1	0,3%
Sumatera Selatan	1	0,3%
Aceh	1	0,3%
Bengkulu	1	0,3%
<b>Total</b>	<b>301</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data yang diolah, 2020

Berdasarkan hasil data Tabel 4.2 dari klasifikasi responden berdasarkan domisili provinsi, dapat disimpulkan bahwa Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta

merupakan jumlah responden terbanyak sebesar 136 dengan persentase 45,2%, Provinsi Jawa tengah sebesar 57 responden dengan persentase 18,9%, Provinsi Jawa Barat sebesar 31 responden dengan persentase 10,3%, diteruskan oleh Provinsi DKI Jakarta sebesar 23 responden dengan persentase 7,6% hingga jumlah responden terkecil yaitu Provinsi Gorontalo, Jambi, Kalimantan Utara, Kepulauan Bangka Belitung, Maluku Utara, Sulawesi Selatan, Sulawesi Tenggara, Sulawesi Utara, Sumatera Selatan, Aceh, dan Bengkulu dengan jumlah 1 responden dan persentase 0,3%.

#### 4.1.3 Klasifikasi Berdasarkan Status Pengguna Pernah atau Sedang Menggunakan *Mobile Payment*

**Tabel 4. 3 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pernah/Sedang Menggunakan *Mobile Payment***

Keterangan	Jumlah	Persentase
Pernah, dan sekarang masih menggunakan <i>mobile payment</i>	251	83,4%
Pernah, namun sekarang tidak lagi menggunakan <i>mobile payment</i>	50	16,6%
<b>Jumlah</b>	<b>301</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data yang diolah, 2020

Berdasarkan Tabel 4.3 dari klasifikasi responden berdasarkan pernah/sedang menggunakan layanan *mobile payment*, dapat disimpulkan bahwa jumlah responden terbanyak sebesar 251 responden dengan persentase 83,4% yaitu responden yang sedang (masih) menggunakan layanan *mobile payment*. Selanjutnya jumlah responden yang pernah (tidak lagi) menggunakan layanan *mobile payment* berjumlah 50 responden dengan persentasi 16,6%.

## 4.2 Uji Instrumen Penelitian

### 4.2.1 Hasil Uji Model Pengukuran (*Outer Model*)

Pengujian pada penelitian ini menggunakan aplikasi SmartPLS 3.0. Terdapat dua tahap dalam menganalisis yaitu *outer model* (uji model pengukuran) dan *inner model* (uji model struktural),

### 4.2.2 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan agar mengetahui apakah alat ukur penelitian dapat dikatakan valid atau sah dalam suatu kuesioner (Ghozali dan Latan 2015). Pengukuran validitas dalam suatu penelitian berfokus pada validitas konvergen dan validitas diskriminan (Hair, Ringle, dan Sarstedt 2011). Sehingga pada penelitian ini pengukuran validitas penulis menggunakan validitas konvergen dan validitas diskriminan.

#### 4.2.2.1 Uji Validitas Konvergen

Validitas konvergen diuji menggunakan nilai loading dari setiap item indikator pernyataan pada variabel penelitian. Pengujian validitas konvergen ditunjukkan dengan adanya korelasi yang tinggi antara nilai konstruk dengan indikator-indikatornya. Indikator konstruk dikatakan valid jika memiliki nilai *outer loadings* diatas 0,70 dan nilai AVE diatas 0,50 (Ghozali dan Latan 2015). Namun jika nilai *outer loadings* bernilai 0,60 hingga 0,70 masih dianggap cukup atau diterima (Hair, Ringle, dan Sarstedt 2011). Hasil pengukuran uji validitas konvergen dapat dilihat pada tabel 4.4 sebagai berikut:

**Tabel 4. 4 Intial Item Loadings dan AVE**

Variabel	Item Pernyataan	Outer Loadings	AVE
Afek	M1	0,937	0,847
	M2	0,924	
	M3	0,900	
Kecemasan	K1	0,924	0,660
	K2	0,735	
	K3	0,766	
Ekspektasi Hasil	EH1	0,859	0,752
	EH2	0,890	
	EH3	0,851	
Norma Deskriptif	ND1	0,907	0,802
	ND2	0,920	
	ND3	0,857	
Norma Subyektif	NS	0,862	0,784
	NS	0,902	
	NS	0,892	
Efikasi Diri	ED1	0,881	0,791
	ED2	0,911	
	ED3	0,876	
Antisipasi Penyesalan	AP1	0,907	0,865
	AP2	0,949	
	AP3	0,934	
Niat untuk Merekomendasikan	NR1	0,921	0,828
	NR2	0,900	
Niat untuk Mengadopsi	NM1	0,923	0,811
	NM2	0,932	
	NM3	0,927	
	NM3	0,816	

Sumber: Data yang diolah, 2020

Berdasarkan hasil data pada Tabel 4.4 dapat disimpulkan bahwa nilai indikator-indikator pernyataan pada *outer loadings* bernilai diatas 0,70 dan nilai AVE untuk setiap konstruk bernilai diatas 0,50. Maka dapat disimpulkan bahwa seluruh indikator pernyataan pada penelitian ini valid dan konstruk memiliki validitas konvergen yang baik.



#### 4.2.2.2 Validitas Diskriminan

Pengujian validitas diskriminan dilakukan dengan cara melihat nilai *cross loading* pada setiap konstraknya dengan korelasi antara konstruk dengan konstruk yang lainnya. Pada validitas diskriminan dikatakan cukup apabila nilai *cross loadings* setiap konstruk lebih besar daripada korelasi antara konstruk dengan konstruk lainnya serta nilai *cross loadings* bernilai diatas 0,60 sesuai dengan syarat. Hasil uji validitas menggunakan *cross loadings* dapat dilihat pada Tabel *Cross Loadings* pada lampiran. Berdasarkan tabel tersebut menunjukkan bahwa hasil uji validasi diskriminan melalui *cross loadings* menunjukkan nilai korelasi indikator dengan konstruk lebih besar dibandingkan dengan konstruk lainnya serta nilai *cross loadings* telah sesuai dengan syarat diatas yaitu 0,60. Sehingga dapat disimpulkan bahwa memiliki validitas diskriminan yang baik.

Cara yang lain untuk menilai validitas diskriminan yaitu dengan melihat akar kuadrat dari AVE. hasil uji validitas diskriminan dikatakan baik apabila akar kuadrat AVE setiap konstruk lebih besar daripada korelasi dengan semua konstruk. Uji validitas diskriminan ditunjukkan melalui Tabel 4.5 dan disajikan dengan Tabel *Cross Loadings* pada lampiran.

**Tabel 4. 5 Nilai AVE dan Akar AVE**

Variabel	AVE	$\sqrt{AVE}$	Keterangan
Antisipasi Penyesalan (AP)	0,87	0,93	Valid
Efikasi Diri (ED)	0,79	0,89	Valid
Ekspektasi Hasil (EH)	0,75	0,87	Valid
Kecemasan (K)	0,66	0,81	Valid
Afek (A)	0,85	0,92	Valid
Niat untuk Mengadopsi (NM)	0,81	0,90	Valid
Niat untuk Merekomendasikan (NR)	0,83	0,91	Valid

Variabel	AVE	$\sqrt{\text{AVE}}$	Keterangan
Norma Deskriptif (ND)	0,80	0,90	Valid
Norma Subyektif (NS)	0,78	0,89	Valid

Sumber: Data yang diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.4 dan tabel *Cross Loadings* dapat diketahui bahwa akar AVE setiap konstruk lebih besar daripada korelasi antar semua konstruk. Sebagai contoh pada konstruk antisipasi penyesalan (AP) dengan variabel lain yang masing-masing memiliki nilai antara AP dengan ED sebesar 0,17, AP dengan EH sebesar 0,28, AP dengan A sebesar 0,25, dan seterusnya. Berdasarkan hasil tersebut dapat dikatakan bahwa variabel kontrol antisipasi penyesalan memiliki tingkat validitas diskriminan yang baik dan dapat dinyatakan valid. Begitu pula dengan variabel-variabel lain dalam penelitian ini, sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel memiliki validitas diskriminan yang cukup baik.

#### 4.2.3 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk menguji akurasi, konsistensi, dan ketepatan dari pengukurannya. Konstruk dapat dikatakan reliabel apabila nilai *cronbach's alpha* dan *composite reliability* (CR) bernilai diatas 0,70 (Ghozali dan Latan 2015). Hasil uji reliabilitas disajikan pada tabel 4.8.

**Tabel 4. 6 Nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability (CR)**

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Composite Reliability</i>
Antisipasi Penyesalan	0,92	0,95
Efikasi Diri	0,87	0,92
Ekspektasi Hasil	0,84	0,90
Kecemasan	0,78	0,85

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Composite Reliability</i>
Afek	0,91	0,94
Niat untuk Mengadopsi	0,92	0,94
Niat untuk Merekomendasikan	0,79	0,91
Norma Deskriptif	0,88	0,92
Norma Subyektif	0,86	0,92

Sumber: Data yang diolah, 2020

Berdasarkan hasil uji reliabilitas pada Tabel 4.8 dapat disimpulkan bahwa hasil uji pada *cronbach's alpha* dan *composite reliability* (CR) bernilai lebih besar dari 0,70. Sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh indikator dalam penelitian ini dinyatakan reliabel.

#### 4.3 Hasil Uji Model Struktural (*Inner Model*)

Pada *Inner Model* atau uji model struktural dilakukan dengan melihat pada nilai *R-Square* yang merupakan uji *goodness-fit model* (*GoF*) dan melihat signifikansi pengaruh antar konstruk dengan menggunakan hasil dari *Path Coefficients* (Ghozali dan Latan 2015).

##### 4.3.1 Uji *Goodness-Fit Model*

Tabel 4. 7 Nilai R-Square

Variabel	R-Square	R-Square Adjusted
Niat untuk Merekomendasikan	0,455	0,453
Niat untuk Mengadopsi	0,635	0,632
Norma Subyektif	0,262	0,260
Afek	0,545	0,542
Kecemasan	0,072	0,063
Ekspektasi Hasil	0,438	0,437
Antisipasi Penyesalan	0,235	0,230

Sumber: Data yang diolah, 2020

Berdasarkan data pada Tabel 4.7, menunjukkan bahwa nilai *R-Square* sebagai contoh pada niat untuk merekomendasikan sebesar 45,5% yang berarti konstruk niat untuk merekomendasikan dijelaskan oleh konstruk ekspektasi hasil, efikasi diri, norma subyektif, norma deskriptif, afek, kecemasan, dan antisipasi penyesalan dan sisanya sebesar 55,5% dijelaskan oleh konstruk lain diluar penelitian ini yang dapat mempengaruhi niat untuk merekomendasikan.

#### 4.3.2 Uji Hipotesis

Uji hipotesis untuk melihat signifikansi pengaruh antar konstruk pada *path coefficients*. Berdasarkan hasil uji yang disajikan pada Tabel 4.8 dapat diujikan dengan melakukan uji *t-statistic* yaitu dengan membandingkan hasil antara *t-statistic* dengan t-tabel. Jika hasil nilai *t-statistic* lebih besar dari nilai t-tabel maka dapat disimpulkan memiliki pengaruh signifikan atau hipotesis diterima, sedangkan jika nilai *t-statistic* bernilai lebih kecil dari nilai t-tabel maka hipotesis ditolak. Pada penelitian ini nilai t-tabel adalah 1,96 karena menggunakan level signifikan 5%.

**Tabel 4. 8 Hasil T Statistic**

	Hipotesis	Original Sample	T Statistic	Kesimpulan
H <sub>1</sub>	Niat untuk Mengadopsi terhadap Niat untuk Merekomendasikan	0,67	14,10	Diterima dan didukung oleh data
H <sub>2</sub>	Afek terhadap Niat untuk Mengadopsi	0,75	18,46	Diterima dan didukung oleh data
H <sub>3</sub>	Kecemasan terhadap Niat untuk Mengadopsi	-0,07	1,85	Ditolak
H <sub>4</sub>	Antisipasi Penyesalan terhadap Niat untuk Mengadopsi	0,08	2,26	Diterima dan didukung oleh data
H <sub>5</sub>	Ekspektasi Hasil terhadap Afek	0,38	3,82	Diterima dan didukung oleh data
H <sub>6</sub>	Efikasi Diri terhadap Afek	0,43	4,75	Diterima dan didukung oleh data

	Hipotesis	Original Sample	T Statistic	Kesimpulan
H <sub>7</sub>	Efikasi Diri terhadap Ekspektasi Hasil	0,66	10,63	Diterima dan didukung oleh data
H <sub>8</sub>	Efikasi Diri terhadap Kecemasan	-0,18	2,14	Diterima dan didukung oleh data
H <sub>9</sub>	Norma Subyektif terhadap Antisipasi Penyesalan	0,50	8,08	Diterima dan didukung oleh data
H <sub>10</sub>	Norma Deskriptif terhadap Antisipasi Penyesalan	-0,03	0,51	Ditolak
H <sub>11</sub>	Norma Deskriptif terhadap Norma Subyektif	0,51	10,80	Diterima dan didukung oleh data
H <sub>12</sub>	Norma Subyektif terhadap Kecemasan	0,10	1,34	Ditolak
H <sub>13</sub>	Norma Deskriptif terhadap Kecemasan	-0,16	1,75	Ditolak

Sumber: Data yang diolah, 2020

#### 4.4 Hasil Uji Hipotesis

##### 1. H<sub>1</sub>: Pengaruh niat untuk mengadopsi terhadap niat untuk merekomendasikan penggunaan layanan *mobile payment*

Hasil dari *path coefficients* pada niat untuk mengadopsi terhadap niat untuk merekomendasikan penggunaan layanan *mobile payment* memperoleh nilai koefisien sebesar 0,67 dan nilai t-statistik sebesar 14,10 > 1,96 sehingga nilai ini menjelaskan bahwa hasil diterima. Maka dapat disimpulkan bahwa niat untuk mengadopsi berpengaruh terhadap niat untuk merekomendasikan layanan *mobile payment*.

Hasil pengujian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Oliveira dkk (2016) dalam konteks *mobile payment* yang menyatakan bahwa individu cenderung akan merekomendasikan teknologi kepada orang lain ketika telah mengadopsi suatu teknologi dengan melihat berbagai aspek

positif dari teknologi tersebut. Banyak beberapa pengguna yang menganggap layanan *mobile payment* memiliki aspek-aspek yang positif diantaranya kenyamanan, kemudahan, serta pengalaman yang menyenangkan atas penggunaan layanan *mobile payment*.

## **2. H<sub>2</sub>: Pengaruh afek terhadap niat untuk mengadopsi penggunaan layanan *mobile payment***

Hasil dari *path coefficients* pada afek terhadap niat untuk mengadopsi penggunaan layanan *mobile payment* memperoleh nilai koefisien sebesar 0,75 dan nilai t-statistik sebesar  $18,46 > 1,96$  sehingga nilai ini menjelaskan bahwa hasil diterima. Maka dapat disimpulkan bahwa afek berpengaruh terhadap niat untuk mengadopsi layanan *mobile payment*.

Hasil pengujian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan Rana dan Dwivedi (2015) yang menyatakan bahwa afek memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap niat untuk mengadopsi suatu teknologi/sistem. Dalam konteks *mobile payment*, ini dapat terjadi ketika pengguna menyukai gagasan untuk menggunakan layanan *mobile payment* dan ketika pengguna percaya bahwa mungkin akan mendapatkan semacam kesenangan atas penggunaan layanan tersebut.

## **3. H<sub>3</sub>: Pengaruh kecemasan terhadap niat untuk mengadopsi penggunaan layanan *mobile payment***

Hasil dari *path coefficients* pada kecemasan terhadap niat untuk mengadopsi penggunaan layanan *mobile payment* memperoleh nilai koefisien sebesar -0,07 dan nilai t-statistik sebesar  $1,85 < 1,96$  sehingga nilai

ini menjelaskan bahwa hasil ditolak. Maka dapat disimpulkan bahwa kecemasan tidak berpengaruh terhadap niat untuk mengadopsi layanan *mobile payment*.

Hasil pengujian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan Park dkk (2019) yang menunjukkan bahwa kecemasan tidak memiliki pengaruh terhadap niat untuk mengadopsi dikarenakan persepsi dari kenyamanan dan manfaat atas layanan *mobile payment*. Selain itu menurut Bailey dkk (2017), beberapa pengguna merasakan kecemasan yang tinggi yang berasal dari kesulitan dalam menggunakan teknologi. Namun demikian, tingkat kecemasan tersebut tidak merubah niat pengguna untuk mengadopsi atau tidak mengadopsi layanan *mobile payment*.

#### **4. H<sub>4</sub>: Pengaruh antisipasi penyesalan terhadap niat untuk mengadopsi penggunaan layanan *mobile payment***

Hasil dari *path coefficients* pada antisipasi penyesalan terhadap niat untuk mengadopsi penggunaan layanan *mobile payment* memperoleh nilai koefisien sebesar 0,08 dan nilai t-statistik sebesar  $2,26 > 1,96$  sehingga nilai ini menjelaskan bahwa hasil diterima. Maka dapat disimpulkan bahwa antisipasi penyesalan berpengaruh terhadap niat untuk mengadopsi layanan *mobile payment*.

Hasil pengujian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Ding (2018) yang menyatakan bahwa individu cenderung akan merasakan penyesalan jika tidak menggunakan teknologi sehingga akan berpengaruh terhadap keputusan untuk mengadopsi suatu teknologi tersebut. Dalam

konteks pengadopsian layanan *mobile payment*, hal ini terjadi ketika individu merasa mungkin akan mengalami penyesalan dikemudian hari jika tidak mengadopsi layanan *mobile payment*, sehingga individu akan menghindari penyesalan yang akan dirasakan tersebut dengan cara mengadopsi layanan *mobile payment*.

**5. H<sub>5</sub>: Pengaruh ekpektasi hasil terhadap afek penggunaan layanan *mobile payment***

Hasil dari *path coefficients* pada ekspektasi hasil terhadap afek dalam penggunaan layanan *mobile payment* memperoleh nilai koefisien sebesar 0,38 dan nilai t-statistik sebesar  $3,82 > 1,96$  sehingga nilai ini menjelaskan bahwa hasil diterima. Maka dapat disimpulkan bahwa ekspektasi hasil berpengaruh terhadap afek dalam penggunaan layanan *mobile payment*.

Hasil pengujian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Rana dan Dwivedi (2015) dalam konteks sistem *e-government* dimana memiliki pengaruh positif antara ekspektasi hasil terhadap mempengaruhi penggunaan sistem *e-government*. Dalam konteks sistem *mobile payment* terdapat beberapa keuntungan yang didapatkan dari penggunaan layanan *mobile payment*, diantaranya seperti efisiensi waktu dan kenyamanan. Sehingga ekpektasi hasil pengguna dalam hal efisiensi waktu dan kenyamanan yang akan didapatkan mempengaruhi penggunaan layanan *mobile payment*.



**6. H<sub>6</sub>: Pengaruh efikasi diri terhadap afek penggunaan layanan *mobile payment***

Hasil dari *path coefficients* pada efikasi diri terhadap afek dalam penggunaan layanan *mobile payment* memperoleh nilai koefisien sebesar 0,43 dan nilai t-statistik sebesar  $4,75 > 1,96$  sehingga nilai ini menjelaskan bahwa hasil diterima. Maka dapat disimpulkan bahwa efikasi diri berpengaruh terhadap afek dalam penggunaan layanan *mobile payment*.

Hasil pengujian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Rana dan Dwivedi (2015), dimana efikasi diri terkait dengan penggunaan layanan *mobile payment* terjadi ketika pengguna memiliki keyakinan dapat menggunakan sistem *mobile payment* tersebut dengan mudah tanpa kesulitan, pengguna akan memiliki sikap yang positif terhadap penggunaan layanan *mobile payment* sehingga dapat mempengaruhi penggunaan layanan *mobile payment*.

**7. H<sub>7</sub>: Pengaruh efikasi diri terhadap ekspekstasi hasil penggunaan layanan *mobile payment***

Hasil dari *path coefficients* pada efikasi diri terhadap ekspektasi hasil penggunaan layanan *mobile payment* memperoleh nilai koefisien sebesar 0,66 dan nilai t-statistik sebesar  $10,63 > 1,96$  sehingga nilai ini menjelaskan bahwa hasil diterima. Maka dapat disimpulkan bahwa efikasi diri berpengaruh terhadap ekspektasi hasil penggunaan layanan *mobile payment*.

Hasil pengujian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Ifinedo (2017), Lu dkk (2015), serta Rana dan Dwivedi (2015) yang menyatakan bahwa suatu individu cenderung akan mengharapkan hasil yang dapat memuaskan dari suatu tindakan, ketika yakin akan kemampuannya dalam menggunakan suatu teknologi/sistem. Hal ini dapat terjadi ketika seseorang yang memiliki tingkat kepercayaan diri terhadap penggunaan layanan *mobile payment* cenderung akan mengharapkan suatu hasil yang akan didapatkan atas penggunaan layanan tersebut seperti kebanggaan diri, kesenangan, serta kemudahan yang dirasakan.

**8. H<sub>3</sub>: Pengaruh efikasi diri terhadap kecemasan penggunaan layanan *mobile payment***

Hasil dari *path coefficients* pada efikasi diri terhadap kecemasan penggunaan layanan *mobile payment* memperoleh nilai koefisien sebesar -0,18 dan nilai t-statistiknya sebesar  $2,14 > 1,96$  sehingga nilai ini menjelaskan bahwa hasil diterima. Maka dapat disimpulkan bahwa efikasi diri berpengaruh terhadap kecemasan penggunaan layanan *mobile payment*.

Pengaruh negatif mengartikan bahwa arah hipotesis tersebut memiliki arah yang negatif dan menjelaskan bahwa semakin rendah tingkat efikasi diri yang dimiliki pengguna, maka semakin tinggi tingkat kecemasan yang dirasakannya. Hal ini sangat mungkin terjadi ketika pengguna layanan *mobile payment* memiliki ketakutan ataupun kecemasan akan kegagalan

yang dirasakan pada suatu waktu dalam menggunakan layanan *mobile payment*.

**9. H<sub>9</sub>: Pengaruh norma subyektif terhadap antisipasi penyesalan penggunaan layanan *mobile payment***

Hasil dari *path coefficients* pada norma subyektif terhadap antisipasi penyesalan penggunaan layanan *mobile payment* memperoleh nilai koefisien sebesar 0,50 dan nilai t-statistiknya sebesar  $8,08 > 1,96$  sehingga nilai ini menjelaskan bahwa hasil diterima. Maka dapat disimpulkan bahwa norma subyektif berpengaruh terhadap antisipasi penyesalan penggunaan layanan *mobile payment*.

Hasil pengujian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Verkijika (2020) yang menyatakan bahwa individu yang dipengaruhi oleh norma subyektif cenderung akan merasakan penyesalan jika tidak menggunakan suatu teknologi/sistem dikarenakan adanya hambatan persepsi risiko dengan besarnya harapan manfaat yang akan didapatkan. Dalam konteks layanan *mobile payment* hal ini dapat terjadi pada individu yang memiliki tingkat antisipasi penyesalan tinggi ketika tidak menggunakan layanan *mobile payment*, sehingga pengguna tersebut tidak mendapatkan manfaat yang diharapkan serta merasakan penyesalan saat mengetahui orang yang dianggap penting bagi individu tersebut menyetujui ataupun turut menggunakan layanan *mobile payment* yang sama.

**10. H<sub>10</sub>: Pengaruh norma deskriptif terhadap antisipasi penyesalan penggunaan layanan *mobile payment***

Hasil dari *path coefficients* pada norma deskriptif terhadap antisipasi penyesalan penggunaan layanan *mobile payment* memperoleh nilai koefisien sebesar -0,03 dan nilai t-statistiknya sebesar  $0,51 < 1,96$  sehingga nilai ini menjelaskan bahwa hasil ditolak. Maka dapat disimpulkan bahwa norma deskriptif tidak berpengaruh terhadap antisipasi penyesalan penggunaan layanan *mobile payment*.

Hasil pengujian ini dapat terjadi ketika suatu persepsi individu akan sikap dan perilaku terhadap orang lain tidak memiliki pengaruh langsung dalam pengadopsian *mobile payment* dikarenakan individu cenderung tidak mengantisipasi kerugian dalam penggunaan layanan *mobile payment* tersebut. Sebagai contoh ketika seseorang memiliki keyakinan terhadap orang lain mengenai manfaat dari penggunaan layanan *mobile payment*, individu tersebut cenderung tidak akan mengantisipasi penyesalan yang dapat terjadi akibat kerugian yang mungkin didapatkan karena penggunaan layanan *mobile payment* tersebut, dengan kata lain individu menggunakan layanan *mobile payment* hanya berdasarkan kepercayaan dan keyakinan terhadap orang lain tersebut.

**11. H<sub>11</sub>: Pengaruh norma deskriptif terhadap norma subyektif penggunaan layanan *mobile payment***

Hasil dari *path coefficients* pada norma deskriptif terhadap norma subyektif penggunaan layanan *mobile payment* memperoleh nilai koefisien

sebesar 0,51 dan nilai t-statistiknya sebesar  $10,80 > 1,96$  sehingga nilai ini menjelaskan bahwa hasil diterima. Maka dapat disimpulkan bahwa norma deskriptif berpengaruh terhadap norma subyektif penggunaan layanan *mobile payment*.

Hasil pengujian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Ramayah dkk (2009) yang menyatakan bahwa norma deskriptif berpengaruh langsung terhadap norma subyektif karena ketika individu mempercayai bahwa banyak orang disekitar turut menggunakan layanan *mobile payment*, maka individu tersebut akan menganggap bahwa orang lain disekitarnya akan menyetujui atas penggunaan layanan *mobile payment* yang digunakannya.

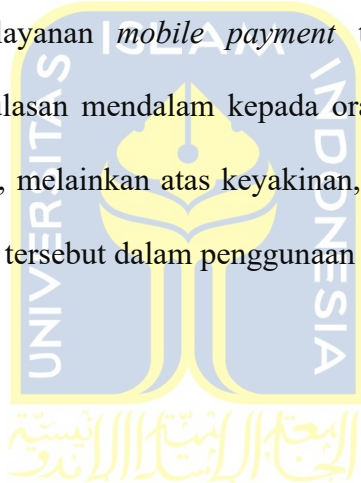
**12. H<sub>12</sub>: Pengaruh norma subyektif terhadap kecemasan penggunaan layanan *mobile payment***

**H<sub>13</sub>: Pengaruh norma deskriptif terhadap kecemasan penggunaan layanan *mobile payment***

Hasil dari *path coefficients* pada norma subyektif terhadap kecemasan penggunaan layanan *mobile payment* memperoleh nilai koefisien sebesar 0,10 dan nilai t-statistiknya sebesar  $1,34 < 1,96$  sehingga nilai ini menjelaskan bahwa hasil ditolak. Maka dapat disimpulkan bahwa norma subyektif tidak berpengaruh terhadap kecemasan penggunaan layanan *mobile payment*.

Hasil dari *path coefficients* pada norma deskriptif terhadap kecemasan penggunaan layanan *mobile payment* memperoleh nilai koefisien sebesar -0,16 dan nilai t-statistiknya sebesar  $1,75 < 1,96$  sehingga nilai ini menjelaskan bahwa hasil ditolak. Maka dapat disimpulkan bahwa norma deskriptif tidak berpengaruh terhadap kecemasan penggunaan layanan *mobile payment*.

Hal ini dapat terjadi karena pengguna layanan *mobile payment* tidak bergantung pada orang disekitarnya untuk mengurangi kecemasan dalam menggunakan layanan *mobile payment* tersebut seperti menanyakan informasi dan ulasan mendalam kepada orang sekitar mengenai layanan *mobile payment*, melainkan atas keyakinan, ketertarikan, serta pandangan pribadi individu tersebut dalam penggunaan layanan *mobile payment*.



## BAB V

### KESIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa:

1. Afek yang dimiliki pengguna berpengaruh positif terhadap niat untuk mengadopsi layanan *mobile payment* yang dipengaruhi oleh ekspektasi hasil dan efikasi diri. Sehingga semakin tinggi tingkat afek seseorang terhadap layanan *mobile payment*, semakin tinggi niat pengguna terhadap pengadopsian layanan *mobile payment*.
2. Kecemasan tidak berpengaruh terhadap niat untuk mengadopsi layanan *mobile payment* yang dipengaruhi oleh norma deskriptif dan norma subyektif. Sehingga tinggi atau rendahnya tingkat kecemasan seseorang dalam menggunakan layanan *mobile payment*, pengguna tetap berniat mengadopsi layanan *mobile payment*.
3. Antisipasi penyesalan berpengaruh positif terhadap niat untuk mengadopsi layanan *mobile payment* yang dipengaruhi oleh norma deskriptif dan norma subyektif. Sehingga semakin tinggi antisipasi penyesalan seseorang terhadap layanan *mobile payment*, semakin tinggi niat seseorang dalam mengadopsi layanan *mobile payment*.
4. Niat untuk mengadopsi berpengaruh positif terhadap niat untuk merekomendasikan layanan *mobile payment* yang dipengaruhi oleh afek, kecemasan, dan antisipasi penyesalan. Sehingga semakin tinggi niat

seseorang untuk mengadopsi layanan *mobile payment*, semakin tinggi niat pengguna dalam merekomendasikan layanan *mobile payment*.

## 5.2 Keterbatasan Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menemui beberapa keterbatasan yang dapat mempengaruhi hasil dari penelitian ini, yaitu:

1. Sampel pada penelitian ini terbatas hanya pada 300 responden saja, sehingga tidak dapat dianggap sebagai representasi dari seluruh generasi milenial di Indonesia yang berjumlah 63.727.800 penduduk menurut Badan Pusat Statistik (2019).
2. Metode pengambilan sampel pada penelitian ini tidak disertai dengan teori yang jelas dan spesifik sehingga mengakibatkan data yang diambil tidak representatif untuk penelitian yang sama selanjutnya.
3. Persebaran data untuk responden pada penelitian ini tidak dapat digeneralisasi dikarenakan perihal persebaran responden untuk tiap provinsi di Indonesia belum merata.
4. Hasil analisis dalam penelitian ini masih tergolong bias sehingga tidak dapat digeneralisasi untuk penelitian lain yang sejenis selanjutnya.

## 5.3 Saran

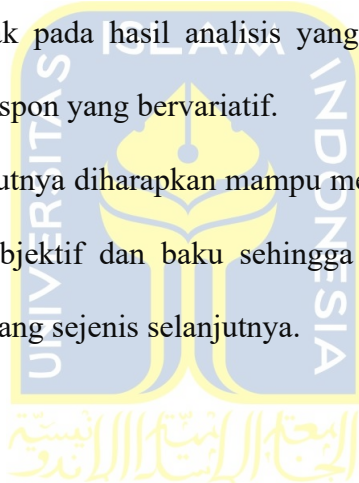
Penelitian ini masih terdapat keterbatasan sehingga saran untuk dapat menyempurnakan penelitian selanjutnya diantara lain:

1. Penelitian selanjutnya diharapkan untuk dapat menggunakan dasar rumus pengambilan sampel sebagai dasar perhitungan jumlah responden sehingga



mampu memberikan jumlah yang lebih akurat dan mampu merepresentasi seluruh generasi milenial di Indonesia.

2. Peneliti berikutnya diharapkan dapat menggunakan dasar teori yang lebih jelas dan spesifik pada penelitian selanjutnya seperti menggunakan dasar teori Slovin, Krejcie dan Morgan, Lemeshow, dan lain sebagainya sehingga dapat mewakili keseluruhan data yang diambil.
3. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat melakukan pemerataan dan persebaran wilayah responden ke seluruh provinsi di Indonesia sehingga dapat berdampak pada hasil analisis yang berbeda dikarenakan adanya kemungkinan respon yang bervariasi.
4. Penelitian berikutnya diharapkan mampu menghasilkan hasil analisis yang bersifat lebih objektif dan baku sehingga hasil dapat menggeneralisasi penelitian lain yang sejenis selanjutnya.



## DAFTAR PUSTAKA

- Ajzen, Icek. 1991. "The Theory of Planned Behavior." *Tagliche Praxis* 50(1): 179–211.
- Ariyanto, Debby. 2018. "Jurnal Ilmu Manajemen Volume 4 Nomor 2 – Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya." 6: 583–89.
- Azwar, S. 2011. *11 Reliabilitas Dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Badan Pusat Statistik. 2019. *Statistik Pemuda Indonesia*.
- Bailey, Ainsworth Anthony, Iryna Pentina, Aditya Shankar Mishra, and Mohammed Slim Ben Mimoun. 2017. "Mobile Payments Adoption by US Consumers: An Extended TAM." *International Journal of Retail and Distribution Management* 45(6): 626–40.
- Bandura, Albert. 1977. "Self-Efficacy: Toward a Unifying Theory of Behavioral Change." *Translating National Policy to Improve Environmental Conditions Impacting Public Health Through Community Planning* 84(2): 1–312.
- Brown, Susan A, and Robert M Fuller. 2004. "Who's Afraid of the Virtual World? Anxiety and Computer-Mediated Communication." 5(2): 79–107.
- Cialdini, Robert B, Raymond R Reno, and Carl A Kallgren. 1990. "Cialdini et Al. (1990) - A Focus Theory of Normative Conduct.Pdf." *Journal of Personality and Social Psychology* 58(6): 1015–26.
- Compeau, Deborah R., and Christopher A. Higgins. 1995. "Computer Self-Efficacy: Development of a Measure and Initial Test." *MIS Quarterly: Management Information Systems* 19(2): 189–210.
- Dahlberg, Tomi, Niina Mallat, Jan Ondrus, and Agnieszka Zmijewska. 2008. "Past, Present and Future of Mobile Payments Research: A Literature Review." 7(2): 165–81.
- Desai, Supriya Pavan, and Vishwanath Lele. 2017. "Correlating Internet, Social Networks and Workplace—a Case of Generation Z Students." *Journal of Commerce and Management Thought* 8(4): 802.
- Ding, Yi. 2018. "Modelling Continued Use of Information Systems from a Forward-Looking Perspective: Antecedents and Consequences of Hope and Anticipated Regret." *Information and Management* 55(4): 461–71.
- Fornell, Claes, and David F. Larcker. 1981. "Evaluating Structural Equation

- Models with Unobservable Variables and Measurement Error.” *Journal of Marketing Research* 18(1): 39.
- Ghezzi, Antonio, Filippo Renga, Raffaello Balocco, and Paolo Pescetto. 2010. “Mobile Payment Applications: Offer State of the Art in the Italian Market.” *Info* 12(5): 3–22.
- Ghozali, Imam, and Henky Latan. 2015. *PARTIAL LEAST SQUARES Konsep, Teknik Dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0*. 2nd ed. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hagger, Martin S., and Nikos L.D. Chatzisarantis. 2005. “First- and Higher-Order Models of Attitudes, Normative Influence, and Perceived Behavioural Control in the Theory of Planned Behaviour.” *British Journal of Social Psychology* 44(4): 513–35.
- Hair, Joe F., Christian M. Ringle, and Marko Sarstedt. 2011. “PLS-SEM: Indeed a Silver Bullet.” *Journal of Marketing Theory and Practice* 19(2): 139–52.
- Hair, Joseph F., Christian M. Ringle, and Marko Sarstedt. 2013. “Partial Least Squares Structural Equation Modeling: Rigorous Applications, Better Results and Higher Acceptance.” *Long Range Planning* 46(1–2): 1–12.
- Helversen, Bettina Von, Katarzyna Abramczuk, and Radoslaw Nielek. 2018. “Influence of Consumer Reviews on Online Purchasing Decisions in Older and Younger Adults.” 113(March): 1–10.
- Henseler, Jörg, Christian M. Ringle, and Rudolf R. Sinkovics. 2009. “The Use of Partial Least Squares Path Modeling in International Marketing.” *Advances in International Marketing* 20(2009): 277–319.
- Ifinedo, Princely. 2017. “Examining Students’ Intention to Continue Using Blogs for Learning: Perspectives from Technology Acceptance, Motivational, and Social-Cognitive Frameworks.” *Computers in Human Behavior* 72: 189–99.
- Karahanna, Elena, Detmar W Straub, Norman L Chervany, and Elena Karahanna. 1999. “Information Technology Adoption Across Time : A Cross-Sectional Comparison of Pre-Adoption and Post-Adoption Beliefs Stable Information Technology” 23(2): 183–213.
- de Kerviler, Gwarlann, Nathalie T.M. Demoulin, and Pietro Zidda. 2016. “Adoption of In-Store Mobile Payment: Are Perceived Risk and Convenience the Only Drivers?” *Journal of Retailing and Consumer Services* 31: 334–44.
- Kim, Byoungsoo, Minhyung Kang, and Hyeon Jo. 2014. “Determinants of

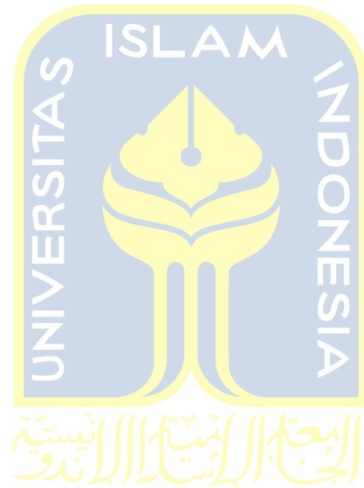
- Postadoption Behaviors of Mobile Communications Applications: A Dual-Model Perspective.” *International Journal of Human-Computer Interaction* 30(7): 547–59.
- Kim, Changsu, Mirsobit Mirusmonov, and In Lee. 2010. “An Empirical Examination of Factors Influencing the Intention to Use Mobile Payment.” *Computers in Human Behavior* 26(3): 310–22.
- Koenig-Lewis, N.; Morgan, M., Palmer, A. and Zhao, A. 2015. “Enjoyment and Social Influence: Predicting Mobile Payment Adoption. The Service Industries Journal 35(10), Pp. 537-554.” *Service Industries Journal* 35(10) 35(10): 537–54.
- Kumar, Archana, and Heejin Lim. 2008. “Age Differences in Mobile Service Perceptions: Comparison of Generation Y and Baby Boomers.” *Journal of Services Marketing* 22(7): 568–77.
- Lazuras, Lambros et al. 2017. “More than a Feeling: The Role of Anticipated Regret in Predicting Doping Intentions in Adolescent Athletes.” *Psychology of Sport and Exercise* 30: 196–204.
- Lee, Cheon-Pyo. 2010. “The Impact of Technology Anxiety on the Use of Mobile Financial Applications.” : 231–43.
- Leong, Lai Ying, Teck Soon Hew, Garry Wei Han Tan, and Keng Boon Ooi. 2013. “Predicting the Determinants of the NFC-Enabled Mobile Credit Card Acceptance: A Neural Networks Approach.” *Expert Systems with Applications* 40(14): 5604–20.
- Levy, Haim. 2017. “Regret Theory: State Dominance and Expected Utility.” *Journal of Mathematical Psychology* 79: 1–12.
- Liébana-Cabanillas, Francisco, Iviane Ramos de Luna, and Francisco Montoro-Ríosa. 2017. “Intention to Use New Mobile Payment Systems: A Comparative Analysis of SMS and NFC Payments.” *Economic Research-Ekonomiska Istrazivanja* 30(1): 892–910.
- Liébana-Cabanillas, Francisco, Veljko Marinkovic, Iviane Ramos de Luna, and Zoran Kalinic. 2018. “Predicting the Determinants of Mobile Payment Acceptance: A Hybrid SEM-Neural Network Approach.” *Technological Forecasting and Social Change* 129(December 2017): 117–30.
- Lu, Hsi-Peng, and Kuo Lun Hsiao. 2007. “Understanding Intention to Continuously Share Information on Weblogs.” *Internet Research* 17(4): 345–61.

- Lu, Jiaying, Zhenxing Mao, Mengbin Wang, and Liang Hu. 2015. "Goodbye Maps, Hello Apps? Exploring the Influential Determinants of Travel App Adoption." *Current Issues in Tourism* 18(11): 1059–79.
- Lu, Yaobin, Shuiqing Yang, Patrick Y.K. Chau, and Yuzhi Cao. 2011. "Dynamics between the Trust Transfer Process and Intention to Use Mobile Payment Services: A Cross-Environment Perspective." *Information and Management* 48(8): 393–403.
- Mou, Yi, and Carolyn A. Lin. 2015. "Exploring Podcast Adoption Intention via Perceived Social Norms, Interpersonal Communication, and Theory of Planned Behavior." *Journal of Broadcasting & Electronic Media*: 475–93.
- Oliveira, Tiago, Manoj Thomas, Goncalo Baptista, and Filipe Campos. 2016. "Mobile Payment: Understanding the Determinants of Customer Adoption and Intention to Recommend the Technology." *Computers in Human Behavior* 61(2016): 404–14.
- Park, Jungkun, Jiseon Ahn, Toulany Thavisay, and Tianbao Ren. 2019. "Journal of Retailing and Consumer Services Examining the Role of Anxiety and Social in F1 Uence in Multi-Bene Fi Ts of Mobile Payment Service." 47(April 2018): 140–49.
- Qudsyi, Hazhira, and Meiliza Irma Putri. 2016. "Self-Efficacy and Anxiety of National Examination among High School Students." *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 217: 268–75.
- Ramayah, T., Kamel Rouibah, M. Gopi, and Gary John Rangel. 2009. "A Decomposed Theory of Reasoned Action to Explain Intention to Use Internet Stock Trading among Malaysian Investors." *Computers in Human Behavior* 25(6): 1222–30.
- Rana, Nripendra P., and Yogesh K. Dwivedi. 2015. "Citizen's Adoption of an e-Government System: Validating Extended Social Cognitive Theory (SCT)." *Government Information Quarterly* 32(2): 172–81.
- Rivis, Amanda, and Paschal Sheeran. 2003. "Descriptive Norms as an Additional Predictor in the Theory of Planned Behaviour: A Meta-Analysis." *Current Psychology* 22(3): 218–33.
- Saeroji, Adib, Ali Maskur, and Endang Tjahjaningsih. 2015. "Pengaruh Norma Subjektif Dan Kontrol Prilaku Yang Dipersepsikan Terhadap Niat Pinjam KUR Mikro ( Studi Pada Nasabah BRI Di Pati)." *Kajian Multi Disiplin Ilmu Untuk Mewujudkan Poros Maritim Dalam Pembangunan Ekonomi Berbasis Kesejahteraan Rakyat* (i): 1–15.

- Schierz, Paul Gerhardt, Oliver Schilke, and Bernd W. Wirtz. 2010. "Understanding Consumer Acceptance of Mobile Payment Services: An Empirical Analysis." *Electronic Commerce Research and Applications* 9(3): 209–16.
- Singh, N., and N. Sinha. 2020. "How Perceived Trust Mediates Merchant's Intention to Use a Mobile Wallet Technology." *Journal of Retailing and Consumer Services* 52(March 2019): 101894.
- Siyoto, Sandu, and Ali Sodik. 2015. *Dasar Metode Penelitian*. 1st ed. ed. Ayup. Yogyakarta: Literasi Media Publishing.
- Smith, Geoff. 2015. "Study: Millennials Are the Most Brand-Loyal Generation." *Inc*: 1–14.
- Ting, Hiram et al. 2018. "Are We Baby Boomers, Gen X and Gen Y? A Qualitative Inquiry into Generation Cohorts in Malaysia." *Kasetsart Journal of Social Sciences* 39(1): 109–15.
- Tumpal Manik. 2019. "Analisis Pengaruh Transaksi Digitalisasi Uang Elektronik Terhadap Cashless Society Dan Infrastruktur Uang Elektronik Sebagai Variabel Pemoderasi." *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Finansial Indonesia* 2(2): 27–40.
- Verkijika, Silas Formunyuy. 2020. "Electronic Commerce Research and Applications An a Ff Ective Response Model for Understanding the Acceptance of Mobile Payment Systems." *Electronic Commerce Research and Applications* 39(August 2018): 100905.
- Yang, Kiseol, and Judith C. Forney. 2013. "The Moderating Role of Consumer Technology Anxiety in Mobile Shopping Adoption: Differential Effects of Facilitating Conditions and Social Influences." *Journal of Electronic Commerce Research* 14(4): 334–47.
- Yulianto, Ferdinand, Augusty T A E, and Harry Soesanto. 2016. "Studi Mengenai Pengaruh Tekanan Waktu untuk Membeli, Derajat Diferensiasi Produk dan Customer Value Terhadap Minat Bertransaksi Ulang Menggunakan Uang Elektronik (Studi Pada Pengguna Uang Elektronik e-Money Di Kota Semarang)." 15(3): 152–67.
- Zhang, Honghong, Kim Shyan Fam, Tiong Thye Goh, and Xin Dai. 2018. "When Are Influentials Equally Influenceable? The Strength of Strong Ties in New Product Adoption." *Journal of Business Research* 82(June 2016): 160–70.
- Zhang, Ping. 2013. "The Affective Response Model: A Theoretical Framework of Affective Concepts and Their Relationships in the ICT Context." *MIS*

*Quarterly: Management Information Systems* 37(1): 247–74.

Zhou, Tao. 2013. “An Empirical Examination of Continuance Intention of Mobile Payment Services.” *Decision Support Systems* 54(2): 1085–91.



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner Penelitian .....	69
Lampiran 2: Tabulasi Data .....	85
Lampiran 3: Data Identitas Responden.....	98
Lampiran 4: Hasil Outer Model.....	124
Lampiran 5: Hasil Inner Model .....	126
Lampiran 6: Hasil Model Penelitian.....	127





## LAMPIRAN 1 KUESIONER PENELITIAN

Kepada Yth  
Saudara/i  
Di Tempat

Dengan hormat,

Perkenalkan, saya Triana Linggasari mahasiswa Akuntansi Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia Yogyakarta. Saat ini sedang melakukan penelitian untuk memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan jenjang Pendidikan S1. Penelitian yang sedang saya lakukan berjudul “Respon Afektif Terhadap Penggunaan *Mobile Payment*: Studi Kasus Pada Pengguna Generasi Milenial di Indonesia”. Sehubungan dengan hal tersebut, saya menyusun kuesioner ini yang didalamnya terdapat pertanyaan-pertanyaan yang dimaksudkan untuk memperoleh penilaian dari Saudara/i khususnya mengenai layanan *mobile payment*. Adapun kriteria yang ditentukan untuk mengisi kuesioner ini adalah sebagai berikut:

- Berusia 18-35 tahun
- Pernah menggunakan M-payment
- Sedang menggunakan M-payment

Saya mohon kesediaan Saudara/I untuk memberikan pertanyaan-pertanyaan yang diajukan pada kuesioner ini dengan petunjuk pengisian yang telah tertera. Saya ucapkan terimakasih atas ketersediaanya dalam mengisi kuesioner ini, semoga kebaikan dan kemudahan Saudara/i bermanfaat bagi kita semua.

Peneliti,

Triana Linggasari  
16312224

## KUESIONER PENELITIAN

Petunjuk: Berilah tanda (√) dan isilah titik – titik dibawah ini sesuai kondisi saudara/i saat ini.

### A. Identitas Responden

1. Nama (boleh inisial) : .....
2. Jenis Kelamin :  Pria  Wanita
3. Domisili Provinsi : .....
4. Apakah Anda pernah/sedang menggunakan M-Payment sebagai alat pembayaran?  
 Pernah, namun sekarang tidak lagi menggunakan.  
 Pernah, dan sekarang masih menggunakan.

### B. Daftar Pertanyaan

Saudara/I cukup memberikan tanda centang ( √ ) pada pilihan jawaban yang tersedia (rangka dari 1 sampai 6) sesuai pendapat Saudara/i. Setiap pernyataan hanya memerlukan satu jawaban. Setiap angka mewakili tingkat kesesuaian dengan pendapat Saudara/i.

1 = Sangat Tidak Setuju

2 = Tidak Setuju

3 = Agak Tidak Setuju

4 = Agak Setuju

5 = Setuju

6 = Sangat Setuju

## KUESIONER PENELITIAN

<b>I. Niat Perilaku untuk Mengadopsi M-Payment</b>		<b>Kode: NM</b>					
<b>No.</b>	<b>PERNTANYAAN</b>	<b>NILAI</b>					
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>
1.	Saya berniat untuk menggunakan sistem M-Payment dalam waktu dekat.						
2.	Saya memprediksi bahwa saya akan menggunakan M-Payment dalam waktu dekat.						
3.	Saya berencana untuk menggunakan M-Payment dalam waktu dekat.						
4.	Saya akan mencoba untuk menggunakan M-Payment dalam kehidupan sehari-hari.						

<b>II. Niat Perilaku untuk Merekomendasikan M-Payment</b>		<b>Kode: NR</b>					
<b>No.</b>	<b>PERNTANYAAN</b>	<b>NILAI</b>					
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>
1.	Saya akan merekomendasikan orang lain untuk menggunakan sistem M-Payment.						
2.	Jika saya memiliki pengalaman yang baik terkait sistem M-Payment, saya akan merekomendasikan teman untuk menggunakan layanan tersebut.						

<b>III. Afek dalam menggunakan M-Payment</b>		<b>Kode: A</b>					
<b>No.</b>	<b>PERNTANYAAN</b>	<b>NILAI</b>					
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>
1.	Saya ingin melakukan pembayaran melalui sistem M-Payment						
2.	Saya berharap dapat melakukan pembayaran yang disediakan bagi saya untuk menggunakan M-Payment.						
3.	Menggunakan sistem M-Payment akan menarik bagi saya.						

## KUESIONER PENELITIAN

<b>IV. Kecemasan</b>		<b>Kode: K</b>					
No.	PERTANYAAN	NILAI					
		1	2	3	4	5	6
1.	Saya ragu untuk menggunakan M-Payment karena takut membuat kesalahan yang tidak dapat saya perbaiki.						
2.	Mengerikan untuk berpikir bahwa saya dapat kehilangan banyak uang atau informasi dalam menggunakan M-Payment jika saya membuat kesalahan.						
3.	Sistem M-Payment sedikit mengintimidasi saya.						

<b>V. Antisipasi Penyesalan</b>		<b>Kode: AP</b>					
No.	PERTANYAAN	NILAI					
		1	2	3	4	5	6
1.	Jika saya tidak menggunakan sistem M-Payment dalam waktu dekat, saya akan menyesal.						
2.	Saya akan sedih jika tidak menggunakan sistem M-Payment dalam waktu dekat.						
3.	Saya akan merasa mengecewakan diri sendiri jika saya tidak menggunakan M-Payment dalam waktu dekat.						

<b>VI. Ekspektasi Hasil</b>		<b>Kode: EH</b>					
No.	PERTANYAAN	NILAI					
		1	2	3	4	5	6
1.	Saya pikir menggunakan sistem M-Payment akan memunhinkan saya untuk melakukan tugas lebih cepat.						
2.	Saya pikir menggunakan sistem M-Payment akan meningkatkan produktivitas saya,						
3.	Jika saya menggunakan sistem M-Payment, saya akan meningkatkan jumlah output untuk jumlah upaya yang sama.						

## KUESIONER PENELITIAN

<b>VII. Efikasi Diri.</b>		<b>Kode: ED</b>					
No.	PERTANYAAN	NILAI					
		1	2	3	4	5	6
1.	Saya akan merasa nyaman menggunakan sistem M-Payment saya sendiri.						
2.	Saya memiliki keyakinan dalam kemampuan saya untuk menggunakan sistem M-Payment.						
3.	Secara umum tingkat keterampilan saya dalam menggunakan sistem M-Payment cukup tinggi.						

<b>VIII. Norma Subyektif</b>		<b>Kode: NS</b>					
No.	PERTANYAAN	NILAI					
		1	2	3	4	5	6
1.	Orang yang mempengaruhi perilaku saya berpikir bahwa saya harus menggunakan sistem M-Payment.						
2.	Orang yang penting bagi saya (mis., keluarga dan teman) berpikir bahwa saya harus menggunakan sistem M-Payment.						
3.	Orang yang pendapatnya lebih saya hargai lebih suka saya menggunakan sistem M-Payment.						

<b>IX. Norma Deskriptif</b>		<b>Kode: ND</b>					
No.	PERTANYAAN	NILAI					
		1	2	3	4	5	6
1.	Orang yang serupa dengan saya menggunakan sistem M-Payment.						
2.	Orang yang paling seperti saya menggunakan sistem M-Payment.						
3.	Orang dalam kelompok rekan saya menggunakan sistem M-Payment.						

## GOOGLE FORM KUESIONER PENELITIAN

Bagian 1 dari 10

### Kuesioner Penelitian Minat Respon Afektif Terhadap Penggunaan Mobile Payment: Studi Kasus Pada Pengguna Milenial di Indonesia

Kuesioner ini dirancang untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi minat menggunakan Mobile Payment (M-payment) dengan mengajukan model respon berbasis emosi.

Bagi teman-teman yang tertarik dan memiliki kriteria diantaranya:

- Rentang usia 18-35 tahun
- Pernah menggunakan M-payment
- Sedang menggunakan M-payment

Silahkan terlebih dahulu mengisi form identitas yang tersedia.

Berkenaan dengan hal tersebut, penulis sangat menghargai dan berterima kasih jika Anda dapat meluangkan sedikit waktu untuk menyelesaikan kuesioner ini.

Kuesioner ini bersifat sukarela. Partisipan memiliki kebebasan untuk membatalkannya kapan saja tanpa adanya konsekuensi. Semua data yang diisi akan terjaga kerahasiaannya dan hanya akan digunakan untuk kepentingan penelitian.

Adapun sebagai ucapan terimakasih penulis kepada teman-teman yang telah bersedia meluangkan waktunya dalam membantu penelitian ini, penulis akan memberikan reward dengan total Rp 200.000 dalam bentuk saldo (OVO/DANA/Gopay) bagi 4 partisipan beruntung yang akan dipilih secara acak.

Jika ada pertanyaan terkait kuesioner ini, Anda dapat menghubungi penulis lebih lanjut melalui email: [16312224@students.uii.ac.id](mailto:16312224@students.uii.ac.id)

Hormat saya,

Triana Linggasari  
Akuntansi, Fakultas Bisnis dan Ekonomika  
Universitas Islam Indonesia

## GOOGLE FORM KUESIONER PENELITIAN

Nama (boleh inisial) \*

Teks jawaban singkat

Jenis Kelamin \*

- Laki-laki
- Perempuan

Domisili Provinsi \*

1. Aceh
2. Bali
3. Banten
4. Bengkulu
5. Daerah Istimewa Yogyakarta
6. DKI Jakarta
7. Gorontalo
8. Jambi
9. Jawa Barat
10. Jawa Tengah
11. Jawa Timur

## GOOGLE FORM KUESIONER PENELITIAN

12. Kalimantan Tengah
13. Kalimantan Selatan
14. Kalimantan Barat
15. Kalimantan Timur
16. Kalimantan Utara
17. Kepulauan Riau
18. Kepulauan Bangka Belitung
19. Lampung
20. Maluku Utara
21. Maluku
22. NTB
23. NTT
24. Papua
25. Papua Barat
26. Riau
27. Sulawesi Barat
28. Sulawesi Selatan
29. Sulawesi Tengah
30. Sulawesi Tenggara



## GOOGLE FORM KUESIONER PENELITIAN

31. Sulawesi Utara

32. Sumatera Barat

33. Sumatera Utara

34. Sumatera Selatan

No HP (Terdaftar OVO/Dana/Gopay untuk reward)

Teks jawaban singkat  
.....

...

Apakah Anda pernah/sedang menggunakan M-Payment sebagai alat pembayaran? \*



Pernah, namun sekarang tidak lagi menggunakan

Pernah, dan sekarang masih menggunakan

## GOOGLE FORM KUESIONER PENELITIAN

Bagian 2 dari 10

### Niat Perilaku untuk mengadopsi M-payment

Pernyataan pada bagian ini merujuk pada niat pengguna dalam mengadopsi M-Payment dan kemungkinan besar akan menjadi pengguna M-Payment tersebut.

Silahkan jawab pernyataan-pernyataan dibawah dengan klik pada tempat yang tersedia untuk jawaban yang paling sesuai dengan kondisi Anda.

Untuk menjawab pernyataan-pernyataan dibawah, silahkan menggunakan skala sebagai berikut :

1. Sangat Tidak Setuju    2. Tidak Setuju    3. Agak Tidak Setuju  
4. Agak Setuju    5. Setuju    6. Sangat Setuju

Saya berniat untuk menggunakan sistem M-Payment dalam waktu dekat. \*

	1	2	3	4	5	6	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

111

Saya memprediksi bahwa saya akan menggunakan M-Payment dalam waktu dekat. \*

	1	2	3	4	5	6	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Saya berencans untuk menggunakan M-Payment dalam waktu dekat. \*

	1	2	3	4	5	6	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Saya akan mencoba untuk menggunakan M-Payment dalam kehidupan sehari-hari. \*

	1	2	3	4	5	6	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

## GOOGLE FORM KUESIONER PENELITIAN

Bagian 3 dari 10

### Niat untuk merekomendasi M-payment

Pernyataan pada bagian ini merujuk pada perilaku pengguna M-Payment untuk merekomendasikan kepada pengguna lainnya atas berbagai kenyamanan, kemudahan, kepuasan, dan manfaat yang telah dirasakan.

Saya akan merekomendasikan orang lain untuk menggunakan sistem M-Payment. \*

1 2 3 4 5 6

Sangat Tidak Setuju       Sangat Setuju

Jika saya memiliki pengalaman yang baik terkait sistem M-Payment, saya akan merekomendasikan teman untuk menggunakan layanan tersebut. \*

1 2 3 4 5 6

Sangat Tidak Setuju       Sangat Setuju

## GOOGLE FORM KUESIONER PENELITIAN

Bagian 4 dari 10

### Pengaruh dalam menggunakan M-Payment

Pernyataan pada bagian ini merujuk ketika seseorang menyukai gagasan untuk menggunakan M-Payment atau percaya akan memperoleh banyak manfaat setelah menggunakan M-Payment.

Saya ingin melakukan pembayaran melalui sistem M-Payment. \*

1 2 3 4 5 6

Sangat Tidak Setuju       Sangat Setuju

Saya berharap dapat melakukan pembayaran yang disediakan bagi saya untuk menggunakan M-Payment. \*

1 2 3 4 5 6

Sangat Tidak Setuju       Sangat Setuju

Menggunakan sistem M-Payment akan menarik bagi saya. \*

1 2 3 4 5 6

Sangat Tidak Setuju       Sangat Setuju

## GOOGLE FORM KUESIONER PENELITIAN

Bagian 5 dari 10

### Kecemasan dalam menggunakan M-payment

Pernyataan pada bagian ini merujuk pada tingkat kecemasan yang dirasakan pengguna ketika akan/sedang menggunakan M-Payment.

Saya ragu untuk menggunakan M-Payment karena takut membuat kesalahan yang tidak dapat saya perbaiki. \*

1 2 3 4 5 6

Sangat Tidak Setuju       Sangat Setuju

...

Mengerikan untuk berpikir bahwa saya dapat kehilangan banyak uang atau informasi dalam menggunakan M-Payment jika saya membuat kesalahan. \*

1 2 3 4 5 6

Sangat Tidak Setuju       Sangat Setuju

Sistem M-Payment sedikit mengintimidasi saya. \*

1 2 3 4 5 6

Sangat Tidak Setuju       Sangat Setuju

## GOOGLE FORM KUESIONER PENELITIAN

Bagian 6 dari 10

### Antisipasi penyesalan dalam menggunakan M-payment ⌵ ⋮

Bagian ini berisi pernyataan mengenai suatu tindakan seseorang ketika mengantisipasi penyesalan jika tidak merasakan manfaat dalam menggunakan M-Payment.

Jika saya tidak menggunakan sistem M-Payment dalam waktu dekat, saya akan menyesal. \*

1 2 3 4 5 6

Sangat Tidak Setuju       Sangat Setuju

Saya akan sedih jika tidak menggunakan sistem M-Payment dalam waktu dekat. \*

1 2 3 4 5 6

Sangat Tidak Setuju       Sangat Setuju

⋮

Saya akan merasa mengecewakan diri sendiri jika saya tidak menggunakan M-Payment dalam waktu dekat. \*

1 2 3 4 5 6

Sangat Tidak Setuju       Sangat Setuju

## GOOGLE FORM KUESIONER PENELITIAN

Bagian 7 dari 10

### Ekspetasi Hasil dalam menggunakan M-payment

Bagian ini akan berisi pernyataan mengenai ekspektasi hasil yang merupakan harapan seseorang untuk mendapatkan beberapa imbalan/perilaku yang positif dan bermanfaat dari penggunaan M-Payment.

Saya pikir menggunakan sistem M-Payment akan memungkinkan saya untuk melakukan tugas dengan lebih cepat. \*

1 2 3 4 5 6

Sangat Tidak Setuju       Sangat Setuju

Saya pikir menggunakan sistem M-Payment akan meningkatkan produktivitas saya. \*

1 2 3 4 5 6

Sangat Tidak Setuju       Sangat Setuju

Jika saya menggunakan sistem M-Payment, saya akan meningkatkan jumlah output untuk jumlah upaya yang sama. \*

1 2 3 4 5 6

Sangat Tidak Setuju       Sangat Setuju

## GOOGLE FORM KUESIONER PENELITIAN

Bagian 8 dari 10

### Efikasi Diri dalam menggunakan M-payment

Efikasi diri pada bagian ini merupakan suatu tingkat kepercayaan seseorang akan kemampuannya untuk dapat berhasil dalam melakukan berbagai aktivitas M-payment.

Saya akan merasa nyaman menggunakan sistem M-Payment saya sendiri. \*

1 2 3 4 5 6

Sangat Tidak Setuju       Sangat Setuju

Saya memiliki keyakinan dalam kemampuan saya untuk menggunakan sistem M-Payment. \*

1 2 3 4 5 6

Sangat Tidak Setuju       Sangat Setuju

Secara umum tingkat keterampilan saya dalam menggunakan sistem M-Payment cukup tinggi. \*

1 2 3 4 5 6

Sangat Tidak Setuju       Sangat Setuju



## GOOGLE FORM KUESIONER PENELITIAN

Bagian 9 dari 10

### Norma Subyektif dalam menggunakan M-payment

Norma subyektif merupakan gambaran persepsi seseorang, apakah signifikan/tidak signifikan ketika mereka ingin terlibat dalam perilaku tertentu individu lainnya dalam penggunaan M-Payment.

Orang yang mempengaruhi perilaku saya berpikir bahwa saya harus menggunakan sistem M-Payment. \*

1 2 3 4 5 6

Sangat Tidak Setuju       Sangat Setuju

Orang yang penting bagi saya (mis., keluarga dan teman) berpikir bahwa saya harus menggunakan sistem M-Payment. \*

1 2 3 4 5 6

Sangat Tidak Setuju       Sangat Setuju

...

Orang yang pendapatnya lebih saya hargai lebih suka saya menggunakan sistem M-Payment. \*

1 2 3 4 5 6

Sangat Tidak Setuju       Sangat Setuju

## GOOGLE FORM KUESIONER PENELITIAN

Bagian 10 dari 10

### Norma Deskriptif dalam menggunakan M-payment

Norma deskriptif mengacu pada keyakinan seseorang tentang apa yang individu lain lakukan perihal penggunaan M-Payment.

Orang yang serupa dengan saya menggunakan sistem M-Payment. \*

	1	2	3	4	5	6	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

...

Orang yang paling seperti saya menggunakan sistem M-Payment. \*

	1	2	3	4	5	6	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Orang dalam kelompok rekan saya menggunakan sistem M-Payment. \*

	1	2	3	4	5	6	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

LAMPIRAN 2 TABULASI DATA

No.	Antisipasi Penyesalan			Efikasi Diri			Ekspektasi Hasil			Kecemasan			Mem-pengaruhi			Norma Deskriptif			Niat Mengadopsi				Niat Rekomendasi		Norma Subyektif		
	AP 1	AP 2	AP 3	ED 1	ED 2	ED 3	EH 1	EH 2	EH 3	K 1	K 2	K 3	M 1	M 2	M 3	ND 1	ND 2	ND 3	NM 1	NM 2	NM 3	NM 4	NR 1	NR 2	NS 1	NS 2	NS 3
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	6	1	1	6	6	6	6	6	6	1	6	1	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	4
3	1	1	1	6	6	6	6	6	6	3	3	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	1	1	1
4	3	2	2	5	4	5	5	6	5	5	4	4	5	5	5	4	3	3	2	5	5	3	5	5	3	3	3
5	3	2	2	5	4	5	5	6	5	5	4	4	5	5	5	4	3	3	2	5	5	3	5	5	3	3	3
6	5	5	6	5	6	6	5	6	6	6	6	6	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
7	4	4	4	5	5	5	6	6	5	2	2	1	6	5	6	5	5	5	6	6	6	6	5	6	5	5	5
8	2	2	2	5	5	5	5	5	5	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	3	3	3
9	2	3	3	5	5	4	5	5	5	2	2	2	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	3	5	4	4	4
10	3	2	2	5	4	4	5	5	4	3	3	3	5	5	5	4	3	3	4	4	4	4	5	6	4	4	5
11	4	4	4	6	5	5	6	6	5	3	3	3	6	6	5	5	5	5	6	5	6	5	5	6	5	6	4
12	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	4	1	1	1	4	1	1	1	1
13	6	6	6	6	6	6	6	6	6	1	1	1	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
14	3	2	3	3	4	4	6	6	6	5	4	2	3	3	3	4	5	5	2	2	2	2	2	2	3	3	4
15	1	3	2	5	5	5	5	5	4	2	4	3	5	4	5	4	4	4	6	5	5	4	3	4	3	2	2
16	4	5	5	5	5	5	6	6	5	3	4	4	6	6	6	3	4	5	6	6	6	5	6	6	1	1	1
17	1	2	1	6	6	6	6	6	5	3	3	3	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6

No.	AP 1	AP 2	AP 3	ED 1	ED 2	ED 3	EH 1	EH 2	EH 3	K 1	K 2	K 3	M 1	M 2	M 3	ND 1	ND 2	ND 3	NM 1	NM 2	NM 3	NM 4	NR 1	NR 2	NS 1	NS 2	NS 3
18	3	3	2	6	5	5	5	4	5	3	3	3	5	5	5	4	1	5	5	5	5	3	4	5	3	3	1
19	2	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	3	2	2
20	3	2	2	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	6	6	5	6	4	6	3	3	5
21	4	4	4	5	5	4	5	4	4	2	2	2	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	6	4	5	4
22	5	4	2	6	6	6	6	5	6	4	5	2	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	2	2	4
23	3	3	3	5	5	4	5	5	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	2	3	3
24	1	1	1	1	1	1	1	1	1	6	6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
25	3	3	3	5	5	4	5	5	5	2	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
26	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	2	4	5	5	5	5	5	6	6	6	5	5	6	4	4	5
27	4	3	3	5	6	6	6	6	6	3	2	2	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5	5	5
28	3	3	3	4	4	4	5	4	3	3	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	6	3	5	4	4	4	4
29	3	3	2	5	5	6	6	5	4	2	2	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	2	2	3
30	1	3	1	6	5	4	3	3	3	3	2	2	2	4	4	2	2	2	4	2	5	1	1	4	2	3	5
31	1	5	4	6	5	5	6	5	4	2	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4
32	1	1	1	6	6	6	1	1	1	6	6	3	1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1
33	3	4	2	6	4	4	5	5	5	2	3	1	5	5	6	5	5	4	6	6	5	6	6	6	5	5	5
34	6	6	6	6	6	6	6	6	6	1	1	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
35	6	1	2	6	6	6	5	6	6	4	5	4	6	5	6	3	3	3	6	5	5	4	4	5	4	4	4
36	1	1	2	6	6	4	6	6	6	2	4	1	6	6	6	5	4	5	6	5	6	6	6	6	3	4	5
37	2	2	2	6	6	6	6	6	6	2	4	1	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	6	6	6
38	4	5	4	6	6	5	5	5	5	2	3	3	5	6	5	5	5	5	5	6	5	6	5	5	5	5	6
39	3	2	2	5	5	4	5	5	5	2	4	1	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	2	4	2
40	4	3	3	6	5	5	5	5	6	3	3	3	4	4	6	5	5	6	5	5	5	5	5	5	5	4	4
41	4	3	2	5	5	6	6	6	6	2	1	1	5	5	5	6	6	6	5	4	5	6	5	5	4	4	6

No.	AP 1	AP 2	AP 3	ED 1	ED 2	ED 3	EH 1	EH 2	EH 3	K 1	K 2	K 3	M 1	M 2	M 3	ND 1	ND 2	ND 3	NM 1	NM 2	NM 3	NM 4	NR 1	NR 2	NS 1	NS 2	NS 3	
42	3	3	3	5	4	4	5	5	4	3	3	3	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	
43	2	2	2	3	3	3	5	5	3	4	4	2	3	3	4	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	
44	4	4	2	5	5	5	5	5	5	2	5	2	6	6	4	5	5	5	6	6	5	6	6	6	5	4	4	
45	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5
46	4	4	3	6	5	5	5	6	5	4	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
47	6	6	6	6	6	6	6	6	6	1	1	1	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
48	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	5	3	3	3	3	2	2	3	4	2	
49	5	5	5	3	5	5	6	6	4	3	4	2	6	4	6	4	4	2	6	6	6	6	4	4	3	3	3	
50	5	4	4	5	5	4	5	5	5	2	2	2	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	4	5	
51	4	4	4	5	4	4	4	3	3	2	3	3	5	6	6	5	5	5	6	5	6	5	6	6	5	5	5	
52	3	3	3	5	5	4	5	5	5	3	4	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	6	4	5	5	
53	4	4	4	5	5	5	5	5	4	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	
54	3	3	3	4	4	5	4	4	4	2	3	2	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	3	4	5	3	
55	2	3	2	6	4	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	6	5	4	5	4	5	6	5	5	5	4	5	
56	2	2	2	5	5	6	5	5	5	3	5	3	5	5	6	5	5	6	6	6	6	4	5	5	4	5	5	
57	4	3	3	4	5	4	5	4	4	3	6	4	5	5	5	4	4	4	6	6	6	5	4	6	4	4	6	
58	5	5	5	6	6	5	5	5	5	3	4	4	5	6	6	5	5	5	5	5	5	6	5	5	5	5	5	
59	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
60	1	1	2	6	5	6	6	5	2	1	3	1	6	6	6	5	6	5	5	6	6	5	6	6	2	1	2	
61	3	3	2	5	4	3	5	4	3	3	3	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	6	5	5	3	3	4	
62	6	6	6	4	5	6	6	4	4	3	4	2	4	5	5	5	5	5	6	5	5	3	4	5	6	6	6	
63	3	3	2	5	4	4	4	4	3	4	4	3	4	5	4	3	2	3	3	4	4	3	2	5	3	3	3	
64	5	3	4	6	6	2	5	5	5	3	4	4	3	4	6	5	4	3	3	3	3	3	5	5	3	2	2	
65	5	5	5	6	6	6	6	6	5	3	4	3	6	6	6	4	4	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	

No.	AP 1	AP 2	AP 3	ED 1	ED 2	ED 3	EH 1	EH 2	EH 3	K 1	K 2	K 3	M 1	M 2	M 3	ND 1	ND 2	ND 3	NM 1	NM 2	NM 3	NM 4	NR 1	NR 2	NS 1	NS 2	NS 3
66	2	1	1	5	5	6	6	2	2	4	3	1	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	2	6	4
67	1	1	1	6	6	5	4	5	2	5	6	3	3	4	5	5	4	6	5	4	5	3	4	6	3	3	3
68	5	3	3	5	5	5	6	6	6	4	6	3	6	6	6	6	4	5	6	6	6	6	5	5	4	4	3
69	3	3	3	5	5	4	6	4	3	3	5	2	5	4	5	5	3	5	5	6	6	4	3	5	3	3	2
70	3	2	2	5	5	6	6	6	5	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	6	5	4	4	6	5	3	4
71	3	3	3	5	5	4	5	5	5	3	4	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	6	4	5	5
72	4	4	4	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
73	3	3	3	4	4	5	4	4	4	1	2	1	5	5	5	3	4	4	4	6	6	4	5	5	1	1	1
74	2	2	2	5	5	5	5	6	4	4	5	4	4	5	5	6	4	2	6	6	6	2	3	4	3	2	4
75	4	4	4	6	4	4	6	6	5	2	2	1	4	4	5	4	4	4	4	3	5	5	5	6	4	3	2
76	4	4	4	4	5	5	5	6	5	3	3	2	5	5	5	6	5	5	5	5	5	5	6	5	4	4	5
77	2	2	2	5	5	5	6	6	4	6	6	4	6	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	2	1	4
78	1	1	1	6	6	5	6	6	6	2	5	4	5	5	5	5	5	5	2	2	2	5	5	5	4	4	5
79	3	2	2	4	4	3	4	4	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	4	2	2	3	3	3	3
80	4	1	1	5	5	5	6	6	5	1	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4
81	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5
82	4	4	4	6	5	6	6	6	5	1	1	1	6	6	6	4	5	6	5	5	5	5	5	6	4	4	6
83	4	3	1	5	4	4	3	3	4	3	3	2	6	5	6	4	4	5	2	4	4	4	4	6	4	5	4
84	1	2	1	5	5	5	5	5	5	2	1	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	6	5	1	1
85	3	2	1	6	6	6	6	6	6	2	3	3	6	6	6	5	5	5	5	5	6	6	5	5	5	5	3
86	3	3	3	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3
87	5	4	4	6	6	6	6	6	5	4	6	5	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6
88	4	3	3	5	3	4	3	4	3	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	5	4	4	5
89	5	5	4	6	6	6	6	6	5	2	2	2	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5

No.	AP 1	AP 2	AP 3	ED 1	ED 2	ED 3	EH 1	EH 2	EH 3	K 1	K 2	K 3	M 1	M 2	M 3	ND 1	ND 2	ND 3	NM 1	NM 2	NM 3	NM 4	NR 1	NR 2	NS 1	NS 2	NS 3	
90	3	3	3	6	6	6	6	6	5	2	2	1	5	6	6	5	5	5	5	5	5	6	5	5	5	4	5	
91	3	3	3	5	5	5	5	5	5	1	1	1	5	6	5	1	1	1	5	5	5	5	5	5	3	3	1	
92	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	3	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	
93	3	3	3	5	5	4	5	5	5	5	4	2	5	4	5	2	3	5	4	5	5	5	5	5	4	3	2	2
94	2	2	2	4	4	4	5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3
95	3	3	3	6	6	6	6	6	6	1	1	1	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
96	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	6	6	6	6	5	6	5	5	5
97	2	2	2	5	5	6	5	5	4	2	2	2	5	5	5	6	2	6	5	4	4	3	2	4	2	5	5	
98	2	2	2	5	5	3	5	4	5	5	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	2	3	3	5	3	3	3	
99	4	4	3	6	6	5	6	6	6	3	3	2	5	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	6	6	3	2	
100	3	3	3	6	6	6	4	4	4	2	3	3	6	5	5	6	3	5	6	6	6	6	6	6	6	3	4	
101	1	1	1	5	6	6	5	6	6	2	4	2	5	6	3	5	5	6	4	5	6	4	3	3	4	3	4	
102	5	5	5	6	6	6	6	6	6	1	2	2	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
103	4	3	3	6	6	6	6	6	6	1	1	1	5	6	6	4	3	4	6	6	6	3	4	5	3	3	2	
104	3	3	2	5	6	6	6	4	5	2	3	2	6	6	5	4	4	5	5	5	5	5	5	6	3	2	4	
105	4	4	3	5	5	5	5	5	4	3	5	2	5	5	5	5	4	4	5	5	5	6	5	5	4	4	3	
106	3	4	5	6	6	6	6	6	6	6	6	1	6	6	6	6	6	6	5	5	5	6	6	6	6	6	6	
107	3	3	3	3	3	4	5	5	5	4	5	5	5	5	3	4	4	4	5	5	5	5	3	5	3	3	3	
108	2	2	2	6	6	5	4	5	4	2	1	1	6	5	5	5	5	6	6	6	6	6	5	5	3	2	2	
109	6	3	3	6	6	6	6	6	6	1	1	1	6	6	6	4	4	5	6	6	6	6	6	6	1	4	1	
110	6	6	6	6	6	6	6	6	1	4	2	1	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	1	6	1	
111	2	2	2	5	5	5	5	3	3	3	3	2	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	3	3	3	3	3	
112	3	3	3	1	2	3	2	2	2	5	2	3	1	2	2	2	2	2	1	1	1	3	1	3	3	3	3	
113	6	1	1	6	1	6	6	6	6	3	3	2	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	1	

No.	AP 1	AP 2	AP 3	ED 1	ED 2	ED 3	EH 1	EH 2	EH 3	K 1	K 2	K 3	M 1	M 2	M 3	ND 1	ND 2	ND 3	NM 1	NM 2	NM 3	NM 4	NR 1	NR 2	NS 1	NS 2	NS 3
114	4	3	3	4	5	5	4	4	5	3	5	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	5	4	4	3	3	3
115	3	2	2	5	5	6	5	6	5	4	6	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	3	3	5	4	5	5
116	4	4	2	5	5	5	5	5	5	4	3	3	5	5	5	3	4	4	4	3	3	4	5	5	4	5	2
117	3	3	2	5	5	4	6	5	4	2	5	3	6	6	6	5	5	6	6	6	6	4	6	6	5	3	3
118	3	3	3	6	6	6	6	6	4	4	1	1	6	6	6	6	6	4	6	6	6	6	6	6	6	4	4
119	2	2	3	6	6	5	6	5	5	3	2	2	5	5	6	6	6	6	5	5	5	5	6	6	4	5	4
120	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
121	6	4	2	4	5	5	5	5	5	2	1	2	5	6	5	4	5	4	5	5	6	3	6	5	5	4	4
122	6	4	4	6	6	6	6	6	5	2	2	2	6	6	6	5	5	5	6	6	6	6	6	6	5	5	5
123	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3
124	3	3	3	6	5	5	5	6	5	3	4	3	5	5	6	5	6	6	5	6	6	5	6	5	5	5	6
125	3	3	3	5	4	4	5	4	4	3	3	2	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	2	2	2
126	3	2	2	5	5	3	5	5	5	2	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
127	3	3	3	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
128	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
129	4	4	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	6	6	6	6	6	6	5	5	5
130	4	4	3	5	5	4	4	4	3	4	3	3	5	5	5	3	3	3	5	5	5	5	3	5	4	4	4
131	1	1	1	5	5	5	5	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	5	5	5	5	1	4	4	4	3	3
132	2	2	2	5	5	5	5	5	5	6	6	4	5	5	5	3	3	5	5	4	4	5	5	6	4	4	3
133	4	3	4	5	5	4	5	5	5	4	6	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	3	3	5
134	3	6	4	6	6	6	6	6	6	1	2	2	5	5	5	6	6	6	5	5	5	5	5	5	2	5	5
135	2	2	2	5	6	4	5	5	4	3	3	4	6	6	6	4	2	5	4	4	6	6	6	6	3	3	3
136	3	3	3	5	5	4	6	6	5	3	3	1	5	4	6	4	4	5	5	6	5	4	4	5	3	3	4
137	1	1	1	6	6	6	6	6	6	3	3	1	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	1	1	1



No.	AP 1	AP 2	AP 3	ED 1	ED 2	ED 3	EH 1	EH 2	EH 3	K 1	K 2	K 3	M 1	M 2	M 3	ND 1	ND 2	ND 3	NM 1	NM 2	NM 3	NM 4	NR 1	NR 2	NS 1	NS 2	NS 3
138	4	4	4	6	6	5	5	5	5	3	6	4	6	4	4	4	5	5	6	6	6	5	5	5	4	4	6
139	3	2	2	3	3	2	6	3	3	6	5	2	5	5	5	5	5	5	4	5	5	2	3	6	2	2	3
140	2	2	1	5	6	5	5	5	6	3	3	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	3	4	5
141	2	2	2	5	6	6	5	6	5	3	6	2	5	5	6	5	5	4	6	6	6	5	5	6	5	5	5
142	3	3	3	5	5	6	4	5	4	1	1	1	6	6	6	4	4	4	6	6	6	6	6	6	1	1	1
143	4	4	4	5	6	5	6	6	5	2	4	2	5	5	6	6	5	6	5	5	5	5	4	5	4	4	5
144	2	2	1	5	4	4	4	3	3	3	2	1	5	5	5	4	4	4	4	3	3	5	4	4	3	3	3
145	1	1	1	4	4	4	6	3	3	3	4	3	5	5	5	4	5	6	6	6	6	6	5	6	4	4	4
146	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	6	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	1
147	2	2	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	2	2	4	3	3	3	2	4	4	3	2	2
148	3	3	3	5	5	5	4	4	4	2	2	2	4	4	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	5	5	5
149	1	1	1	6	6	6	6	3	5	2	5	5	5	5	5	6	6	6	5	5	5	5	5	5	2	3	5
150	4	4	3	5	5	5	5	5	4	3	4	3	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5
151	3	3	3	5	5	4	5	5	4	3	4	3	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	6	4	3
152	2	2	2	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
153	4	4	4	5	5	5	5	4	4	3	3	3	5	5	5	4	4	5	6	6	6	6	6	4	3	3	3
154	1	1	1	4	3	1	4	3	3	3	3	3	2	3	3	5	4	4	3	2	3	2	2	3	4	1	1
155	3	3	2	5	5	5	5	5	5	2	3	2	5	5	5	5	6	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5
156	1	1	1	6	6	5	6	1	4	6	6	1	6	6	6	6	1	5	6	6	6	6	1	6	1	1	1
157	2	2	2	5	5	5	5	5	5	2	5	4	6	6	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	2
158	4	1	2	5	4	4	6	6	5	5	5	3	6	6	6	4	4	5	5	5	5	3	4	4	3	2	3
159	4	4	4	6	6	6	6	6	6	1	2	1	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	3	1	3
160	3	3	2	5	4	5	5	5	4	3	5	3	5	5	4	5	4	5	3	4	4	3	3	4	4	3	3
161	2	2	2	6	6	6	6	6	6	2	6	3	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	3	2

No.	AP 1	AP 2	AP 3	ED 1	ED 2	ED 3	EH 1	EH 2	EH 3	K 1	K 2	K 3	M 1	M 2	M 3	ND 1	ND 2	ND 3	NM 1	NM 2	NM 3	NM 4	NR 1	NR 2	NS 1	NS 2	NS 3	
162	1	1	1	5	5	5	5	4	4	2	6	1	5	6	6	5	5	5	6	6	5	6	6	6	4	4	5	
163	3	2	1	6	6	6	6	6	6	3	4	1	6	6	6	3	3	4	6	6	6	6	6	6	4	1	1	
164	3	3	1	6	5	5	5	6	5	3	6	3	5	6	6	5	5	3	6	6	6	6	5	6	4	5	4	
165	3	3	3	6	6	6	6	6	6	2	2	2	6	6	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	2	4	4	
166	5	4	4	5	6	5	5	6	6	2	4	1	6	5	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	5	5	6	5
167	5	5	5	6	6	6	6	6	6	3	4	3	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	4	6	
168	5	4	4	6	5	5	6	4	4	6	5	5	5	5	4	6	5	3	6	5	5	5	6	6	3	4	5	
169	1	1	1	4	4	4	5	4	3	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	3	4	4	
170	4	4	4	5	5	5	5	4	4	3	3	3	5	5	5	4	4	5	6	6	6	6	6	4	3	3	3	
171	4	5	2	6	6	6	6	6	5	2	1	1	5	6	5	5	3	4	6	6	6	6	4	5	2	1	1	
172	3	3	3	5	6	5	6	5	6	2	3	2	5	5	6	6	5	2	6	6	6	6	4	4	1	3	5	
173	5	4	3	6	6	6	6	4	6	2	3	1	6	5	6	6	6	6	6	4	5	6	6	4	5	6	6	
174	3	3	3	4	5	4	4	4	4	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	
175	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	
176	3	3	3	6	6	6	6	6	5	2	2	1	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	
177	5	4	5	6	6	6	6	6	6	2	1	2	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	
178	4	4	4	5	6	5	5	5	6	2	2	2	6	6	5	6	6	6	5	6	5	5	6	5	6	5	6	
179	3	2	1	5	5	4	5	5	4	4	4	3	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	4	4	2	2	2
180	3	2	1	6	5	4	5	4	5	2	3	1	5	6	6	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	3	4	
181	5	5	5	6	6	6	6	6	6	4	5	2	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	4	6	4	
182	1	1	1	6	5	4	5	3	4	5	6	3	6	6	6	5	5	5	6	6	6	6	6	6	2	2	2	
183	1	1	1	5	6	6	6	6	6	2	2	2	4	6	5	5	5	6	4	5	4	5	3	6	3	2	2	
184	5	4	4	5	5	5	6	6	4	1	1	2	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	4	
185	2	2	2	6	6	6	5	5	2	3	3	3	5	4	5	5	3	5	6	6	6	4	5	5	2	2	2	

No.	AP 1	AP 2	AP 3	ED 1	ED 2	ED 3	EH 1	EH 2	EH 3	K 1	K 2	K 3	M 1	M 2	M 3	ND 1	ND 2	ND 3	NM 1	NM 2	NM 3	NM 4	NR 1	NR 2	NS 1	NS 2	NS 3
186	1	1	1	6	6	6	6	6	6	2	4	3	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	4	4	5	6	6
187	1	1	1	5	5	5	6	4	3	3	3	3	6	6	6	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	4	3
188	1	1	1	2	2	3	3	2	2	6	6	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	4	1	2	2
189	4	1	1	6	6	6	6	6	6	3	6	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	4	6
190	3	3	3	4	4	4	6	4	3	4	4	3	6	6	6	3	4	6	6	6	6	6	6	6	1	5	3
191	4	2	2	6	6	6	6	6	6	2	5	1	5	5	6	6	5	6	6	5	5	6	6	6	4	4	4
192	4	4	5	5	5	6	6	5	4	3	3	3	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	3
193	4	3	1	6	6	6	6	6	6	1	4	2	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5
194	3	3	3	6	5	5	6	6	5	3	4	3	5	5	6	5	5	6	5	4	5	6	6	6	4	5	5
195	5	3	2	5	5	6	5	5	5	2	4	2	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	5	4	5	3	4
196	5	5	5	6	6	6	5	5	5	2	4	3	5	5	6	5	5	6	5	5	5	5	6	6	5	6	5
197	4	2	4	6	6	6	6	6	6	1	3	3	5	5	6	5	5	4	5	6	6	5	6	6	4	4	5
198	3	1	1	6	6	6	4	5	4	6	5	2	6	6	6	5	5	5	3	5	5	6	4	5	2	1	1
199	3	2	2	6	6	6	5	6	6	2	3	3	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	4	3	4
200	2	3	2	5	6	5	5	4	3	3	5	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	3	3	4	2	2	3
201	3	3	3	4	5	5	6	6	6	3	5	3	5	5	6	4	4	5	5	5	5	6	5	5	3	4	3
202	5	5	4	6	6	6	6	6	6	3	3	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5
203	6	5	6	6	6	6	5	6	6	5	5	5	6	5	6	6	5	6	6	6	5	6	6	6	5	6	6
204	1	1	1	5	6	6	5	4	4	3	3	3	5	4	5	3	3	4	6	6	6	4	4	4	1	1	1
205	3	3	3	4	4	5	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
206	1	1	1	6	6	6	6	6	3	2	5	3	4	3	6	3	3	4	6	6	4	4	6	6	3	5	5
207	3	3	3	5	4	5	5	5	5	2	2	2	5	5	5	5	4	4	6	5	6	5	4	4	4	5	4
208	3	4	3	5	5	5	5	5	5	2	2	2	6	6	6	5	5	4	6	6	6	6	6	6	5	6	5
209	4	4	3	5	5	5	6	5	5	3	4	2	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4

No.	AP 1	AP 2	AP 3	ED 1	ED 2	ED 3	EH 1	EH 2	EH 3	K 1	K 2	K 3	M 1	M 2	M 3	ND 1	ND 2	ND 3	NM 1	NM 2	NM 3	NM 4	NR 1	NR 2	NS 1	NS 2	NS 3
210	2	2	2	5	5	4	6	5	5	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4
211	3	3	2	5	5	5	5	4	4	2	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5
212	4	2	2	6	4	4	6	6	6	1	5	2	6	6	6	3	3	6	6	6	6	6	6	6	3	3	3
213	4	3	2	6	6	6	6	6	4	2	4	1	6	5	5	6	3	4	6	6	6	6	6	6	3	2	1
214	3	3	3	5	5	5	5	4	4	2	3	2	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	3	4
215	3	3	2	5	5	5	5	5	5	2	5	5	6	6	6	4	4	5	6	6	6	6	6	6	6	6	5
216	2	2	2	5	5	5	5	4	5	2	2	4	5	5	6	4	4	5	6	6	6	3	4	4	3	2	2
217	5	5	5	6	6	6	6	6	6	5	6	3	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
218	4	4	4	6	6	6	6	6	6	2	2	2	6	6	6	5	5	6	6	6	6	4	5	5	5	6	6
219	2	3	2	5	6	6	5	5	5	3	4	2	5	5	6	5	5	5	6	6	6	5	5	5	5	5	5
220	2	2	1	5	5	6	6	5	6	3	2	2	6	5	6	5	5	5	6	6	5	6	6	5	6	6	6
221	3	3	3	6	6	6	6	6	6	3	3	3	5	5	5	5	5	6	6	6	6	4	6	6	3	3	3
222	1	1	1	4	5	5	4	5	4	3	5	2	4	4	5	5	4	5	5	2	5	5	5	5	2	2	2
223	2	4	4	5	4	5	5	4	4	4	3	3	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	3	3	4
224	2	2	3	5	5	5	5	5	5	3	3	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	2	3
225	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	6	5	5	4	4	6	5	5	5	5	5	6	4	4	4
226	5	5	6	6	6	6	6	6	6	2	2	2	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	4	6	6
227	3	3	2	4	5	5	4	4	4	3	5	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4
228	5	5	4	6	5	5	5	6	4	3	5	2	5	6	5	5	5	5	6	6	6	5	5	5	5	4	5
229	1	1	1	6	6	6	6	6	6	2	3	3	5	5	6	6	6	6	5	5	5	5	5	6	5	6	5
230	3	1	1	5	5	5	6	4	4	1	4	3	6	6	6	5	4	4	6	6	5	6	4	4	4	3	3
231	1	1	1	6	6	6	6	6	6	1	1	1	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	2	5	5
232	5	5	4	6	6	5	6	6	5	2	2	1	6	6	6	5	5	5	6	6	6	6	5	5	5	5	5
233	1	1	1	6	6	6	1	6	4	1	1	1	6	6	6	3	3	3	6	6	6	6	6	6	1	1	1

No.	AP 1	AP 2	AP 3	ED 1	ED 2	ED 3	EH 1	EH 2	EH 3	K 1	K 2	K 3	M 1	M 2	M 3	ND 1	ND 2	ND 3	NM 1	NM 2	NM 3	NM 4	NR 1	NR 2	NS 1	NS 2	NS 3
234	2	1	1	6	6	5	6	5	4	3	3	2	5	6	6	6	5	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6
235	4	3	3	4	4	4	4	5	4	3	4	1	6	6	6	5	4	4	6	6	6	6	6	6	3	3	2
236	4	3	3	6	6	6	6	6	6	2	5	1	6	6	6	4	4	5	6	6	6	6	4	4	3	6	4
237	3	3	3	6	4	5	5	6	6	3	4	4	2	3	4	5	5	5	4	3	3	2	3	5	5	4	2
238	4	4	3	5	5	4	5	5	5	3	3	2	6	5	5	5	3	4	6	6	6	5	6	6	3	3	5
239	3	3	3	5	5	4	5	3	4	3	3	2	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4	4	2
240	1	2	1	5	5	5	5	5	5	2	1	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	6	5	1	1
241	3	3	3	5	5	4	4	4	4	2	2	2	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	3
242	4	4	3	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4
243	3	3	3	5	5	5	5	5	4	3	3	3	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4
244	5	3	2	4	5	5	5	5	4	3	4	3	5	5	5	5	4	6	5	4	5	6	5	5	4	4	5
245	4	4	3	5	5	4	5	5	5	3	3	2	6	5	5	5	3	4	6	6	6	5	6	6	3	3	5
246	2	2	2	5	4	4	6	4	4	4	6	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
247	2	2	1	5	5	5	5	5	2	3	5	3	6	6	5	5	6	5	5	5	5	5	6	6	2	5	3
248	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	2	6	6	6	3	3	3	6	6	6	6	5	5	2	2	2
249	2	2	2	5	4	4	6	4	4	4	6	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
250	2	2	2	6	5	5	6	5	5	4	4	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	4	5	5
251	2	1	1	5	5	5	5	4	4	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5	3	3	2
252	5	5	6	6	6	4	6	6	5	4	5	3	5	5	5	4	4	5	6	6	6	6	5	6	5	5	4
253	2	3	3	4	3	4	5	5	4	2	1	1	3	3	3	4	5	5	3	3	3	2	3	6	3	2	3
254	3	3	3	4	4	4	5	5	5	2	2	1	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
255	5	5	4	6	5	5	5	5	5	2	2	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5
256	5	5	4	6	5	5	5	5	5	2	2	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5
257	3	2	1	5	6	6	5	5	5	2	6	3	6	6	6	5	5	5	6	6	6	6	6	6	3	2	2

No.	AP 1	AP 2	AP 3	ED 1	ED 2	ED 3	EH 1	EH 2	EH 3	K 1	K 2	K 3	M 1	M 2	M 3	ND 1	ND 2	ND 3	NM 1	NM 2	NM 3	NM 4	NR 1	NR 2	NS 1	NS 2	NS 3
258	3	3	3	4	5	5	5	5	5	3	2	4	5	6	5	4	4	5	6	6	6	5	5	6	4	4	4
259	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	2	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
260	4	4	2	4	4	2	3	4	2	5	6	4	5	5	5	4	2	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5
261	4	4	4	6	5	4	6	6	6	2	3	2	6	6	6	5	5	4	6	6	6	6	5	6	4	4	4
262	4	4	4	5	5	5	5	5	5	3	3	2	5	5	5	5	5	5	4	3	3	5	5	5	4	3	5
263	2	2	1	5	5	4	6	5	5	4	5	3	6	5	5	5	4	5	6	6	6	6	5	5	4	5	2
264	4	4	4	5	5	5	5	5	5	2	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
265	3	3	3	6	6	6	6	6	6	2	2	2	6	6	6	5	6	6	5	5	6	3	6	6	6	6	6
266	2	2	1	5	3	3	5	3	5	6	5	3	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	3	6	4	2	2
267	4	4	4	6	4	4	6	6	6	4	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5	6
268	1	1	1	6	6	6	6	6	4	1	2	1	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	4	6	6	1	4
269	1	1	1	6	6	6	6	6	6	3	3	1	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	1	1	1
270	4	4	4	5	5	5	5	5	5	2	2	2	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
271	5	5	4	6	5	6	6	6	6	3	5	2	5	5	6	5	6	5	5	6	6	4	5	5	5	6	5
272	3	3	4	4	4	5	5	5	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3
273	3	3	3	5	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3
274	5	4	4	4	4	5	4	4	2	3	4	2	3	3	6	5	3	4	5	6	6	3	4	6	6	2	6
275	4	5	4	5	4	5	5	5	5	3	5	4	6	5	6	5	5	5	5	5	6	5	5	6	5	4	5
276	4	5	4	5	4	5	5	5	5	3	5	4	6	5	6	5	5	5	5	5	6	5	5	6	5	4	5
277	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	5	3	3	3	4	3	5	4	5	5
278	1	1	1	6	6	6	6	6	6	5	6	2	5	6	6	5	3	6	1	1	1	4	6	6	6	5	5
279	1	1	1	6	6	6	5	5	5	3	5	2	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	6	6	2	2	2
280	6	6	6	6	6	6	6	4	6	2	4	1	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
281	3	3	3	5	5	5	5	5	5	2	2	2	5	5	5	5	5	5	2	2	5	5	5	5	2	3	2

No.	AP 1	AP 2	AP 3	ED 1	ED 2	ED 3	EH 1	EH 2	EH 3	K 1	K 2	K 3	M 1	M 2	M 3	ND 1	ND 2	ND 3	NM 1	NM 2	NM 3	NM 4	NR 1	NR 2	NS 1	NS 2	NS 3
282	3	4	3	5	6	5	4	3	4	5	3	3	6	6	6	5	5	6	4	4	4	5	4	5	5	5	4
283	3	4	3	5	4	4	4	3	4	4	2	4	4	3	4	4	2	4	2	4	2	4	5	3	5	3	4
284	3	3	3	6	6	6	5	3	3	1	1	1	5	6	5	6	5	5	4	4	4	6	6	6	6	5	4
285	4	4	2	6	6	6	6	6	3	2	3	2	5	6	6	5	5	5	5	5	5	6	6	6	3	3	3
286	4	3	3	4	5	3	4	3	3	3	3	2	3	4	4	4	3	6	4	5	4	4	4	4	3	4	4
287	1	1	1	5	5	4	4	3	4	3	6	3	4	4	4	4	4	6	2	2	2	2	2	5	2	1	4
288	3	3	3	5	4	4	5	5	4	3	3	3	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4
289	6	6	6	6	6	6	6	6	6	1	1	1	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
290	1	1	1	5	4	5	6	5	5	1	1	1	4	5	5	4	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	5
291	3	3	3	5	4	3	6	6	6	2	2	2	6	6	5	4	5	5	6	6	6	5	4	5	2	3	4
292	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	2	5	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
293	2	2	2	4	3	2	3	2	4	3	2	2	4	5	4	2	2	2	3	3	4	3	4	5	2	2	2
294	3	3	3	6	6	6	5	4	5	2	1	1	6	6	6	5	5	5	5	5	5	6	5	6	2	5	3
295	3	3	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	6	6	6	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5
296	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	3	3	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
297	2	2	2	6	6	5	6	4	4	4	4	2	5	6	4	4	5	4	4	5	4	4	4	6	3	3	2
298	3	2	2	6	6	6	6	6	6	2	2	1	6	6	6	5	4	6	6	6	6	6	5	5	4	4	4
299	2	2	2	6	6	5	5	5	4	1	2	2	5	5	5	6	6	6	5	5	5	5	5	5	2	2	2
300	5	6	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5	6	5	4	4	4	4	4	4	6	6	6
301	2	2	1	5	5	4	6	5	4	2	2	1	4	5	5	5	6	6	5	5	4	4	4	5	2	2	2

**LAMPIRAN 3 DATA IDENTITAS RESPONDEN**

No.	Nama (boleh inisial)	Jenis Kelamin	Domisili Provinsi	Apakah Anda pernah/sedang menggunakan M-Payment sebagai alat pembayaran?
1	Nazi	Perempuan	Jawa Barat	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
2	Salsa	Perempuan	Daerah Istimewa Yogyakarta	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
3	Septian	Laki-laki	Daerah Istimewa Yogyakarta	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
4	Septian nugroho	Laki-laki	Banten	Pernah, namun sekarang tidak lagi menggunakan
5	Yayan	Laki-laki	Banten	Pernah, namun sekarang tidak lagi menggunakan
6	R	Perempuan	Banten	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
7	Adelia	Perempuan	Daerah Istimewa Yogyakarta	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
8	Fiyan	Laki-laki	Daerah Istimewa Yogyakarta	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
9	Azalia	Perempuan	Jawa Tengah	Pernah, namun sekarang tidak lagi menggunakan
10	Wardina	Perempuan	Daerah Istimewa Yogyakarta	Pernah, namun sekarang tidak lagi menggunakan
11	R	Perempuan	Jawa Tengah	Pernah, namun sekarang tidak lagi menggunakan
12	Stevany	Perempuan	Jawa Tengah	Pernah, namun sekarang tidak lagi menggunakan
13	Ade Nurcahyo	Laki-laki	Daerah Istimewa Yogyakarta	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
14	Lala	Perempuan	Daerah Istimewa Yogyakarta	Pernah, namun sekarang tidak lagi menggunakan
15	Sr	Perempuan	Jawa Tengah	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
16	Hana Safitri Latif	Perempuan	Jawa Tengah	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
17	Rafii	Laki-laki	Daerah Istimewa Yogyakarta	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
18	Intan	Perempuan	Jawa Tengah	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
19	Naily	Perempuan	Jawa Tengah	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
20	Salma	Perempuan	Daerah Istimewa Yogyakarta	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
21	Bila	Perempuan	Daerah Istimewa Yogyakarta	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
22	eri dwi	Laki-laki	Jawa Tengah	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
23	Liana hayumi	Perempuan	Sumatera Barat	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
24	Alvian	Laki-laki	Daerah Istimewa Yogyakarta	Pernah, namun sekarang tidak lagi menggunakan



No.	Nama (boleh inisial)	Jenis Kelamin	Domisili Provinsi	Apakah Anda pernah/sedang menggunakan M-Payment sebagai alat pembayaran?
25	Afio	Perempuan	Daerah Istimewa Yogyakarta	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
26	Kokoh	Laki-laki	Jawa Tengah	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
27	sari	Perempuan	Daerah Istimewa Yogyakarta	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
28	belle	Perempuan	Daerah Istimewa Yogyakarta	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
29	Fila febyoba	Perempuan	Daerah Istimewa Yogyakarta	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
30	Ijok	Laki-laki	Daerah Istimewa Yogyakarta	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
31	Aldan	Laki-laki	Daerah Istimewa Yogyakarta	Pernah, namun sekarang tidak lagi menggunakan
32	Si Tampan Rama	Laki-laki	Kalimantan Utara	Pernah, namun sekarang tidak lagi menggunakan
33	C	Perempuan	Daerah Istimewa Yogyakarta	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
34	Mukhlis Abror	Laki-laki	Daerah Istimewa Yogyakarta	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
35	W	Laki-laki	Daerah Istimewa Yogyakarta	Pernah, namun sekarang tidak lagi menggunakan
36	Haris	Laki-laki	Jawa Tengah	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
37	fitria q	Perempuan	Aceh	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
38	Vino	Laki-laki	Daerah Istimewa Yogyakarta	Pernah, namun sekarang tidak lagi menggunakan
39	MGUW	Perempuan	Daerah Istimewa Yogyakarta	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
40	debi	Perempuan	Daerah Istimewa Yogyakarta	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
41	Al Maajid	Laki-laki	Daerah Istimewa Yogyakarta	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
42	Dewi Idris	Perempuan	Daerah Istimewa Yogyakarta	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
43	Selina	Perempuan	Jawa Tengah	Pernah, namun sekarang tidak lagi menggunakan
44	Kamal Amarullah	Laki-laki	Daerah Istimewa Yogyakarta	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
45	Amir	Laki-laki	Banten	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
46	Tejo	Laki-laki	Kalimantan Selatan	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
47	Asri	Perempuan	Jawa Barat	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
48	Rofi Zaidan M R	Laki-laki	Jawa Barat	Pernah, namun sekarang tidak lagi menggunakan
49	innasya	Perempuan	Riau	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
50	Ayu	Perempuan	Jawa Tengah	Pernah, namun sekarang tidak lagi menggunakan
51	Rosita	Perempuan	Daerah Istimewa Yogyakarta	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
52	fitria rosalinda	Perempuan	Daerah Istimewa Yogyakarta	Pernah, dan sekarang masih menggunakan

No.	Nama (boleh inisial)	Jenis Kelamin	Domisili Provinsi	Apakah Anda pernah/sedang menggunakan M-Payment sebagai alat pembayaran?
53	Nurul	Perempuan	Maluku Utara	Pernah, namun sekarang tidak lagi menggunakan
54	Dinda	Perempuan	Daerah Istimewa Yogyakarta	Pernah, namun sekarang tidak lagi menggunakan
55	R	Perempuan	Jawa Barat	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
56	Mzr	Perempuan	DKI Jakarta	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
57	Future Hendrix	Laki-laki	Banten	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
58	Denis	Laki-laki	Lampung	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
59	Neni	Perempuan	Kepulauan Riau	Pernah, namun sekarang tidak lagi menggunakan
60	Arlisa M	Perempuan	Jawa Timur	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
61	Miladia A.	Perempuan	Jawa Tengah	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
62	K	Perempuan	Jawa Barat	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
63	Vi	Perempuan	Daerah Istimewa Yogyakarta	Pernah, namun sekarang tidak lagi menggunakan
64	A	Perempuan	Jawa Tengah	Pernah, namun sekarang tidak lagi menggunakan
65	Elys	Perempuan	Daerah Istimewa Yogyakarta	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
66	Vira	Perempuan	Daerah Istimewa Yogyakarta	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
67	Vade	Laki-laki	Daerah Istimewa Yogyakarta	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
68	Dini	Perempuan	Daerah Istimewa Yogyakarta	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
69	Putri	Perempuan	Jambi	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
70	Alifia Friska	Perempuan	Daerah Istimewa Yogyakarta	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
71	Fitria rosalinda	Perempuan	Daerah Istimewa Yogyakarta	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
72	Zhavia	Perempuan	Daerah Istimewa Yogyakarta	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
73	Eli	Laki-laki	Daerah Istimewa Yogyakarta	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
74	BENTANG ANGGARAJATI	Laki-laki	Daerah Istimewa Yogyakarta	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
75	Anas	Perempuan	DKI Jakarta	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
76	Han	Perempuan	Daerah Istimewa Yogyakarta	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
77	Uly	Perempuan	Daerah Istimewa Yogyakarta	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
78	Asel	Perempuan	Jawa Tengah	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
79	Vee	Perempuan	Jawa Tengah	Pernah, namun sekarang tidak lagi menggunakan

No.	Nama (boleh inisial)	Jenis Kelamin	Domisili Provinsi	Apakah Anda pernah/sedang menggunakan M-Payment sebagai alat pembayaran?
80	Sara	Perempuan	Daerah Istimewa Yogyakarta	Pernah, namun sekarang tidak lagi menggunakan
81	Cici	Perempuan	Daerah Istimewa Yogyakarta	Pernah, namun sekarang tidak lagi menggunakan
82	Nabilah	Perempuan	Daerah Istimewa Yogyakarta	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
83	Sayang	Perempuan	Jawa Tengah	Pernah, namun sekarang tidak lagi menggunakan
84	Bella	Perempuan	Kalimantan Selatan	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
85	Princess	Perempuan	Jawa Tengah	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
86	Aya	Perempuan	Jawa Tengah	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
87	Gita	Perempuan	Daerah Istimewa Yogyakarta	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
88	Anett	Perempuan	Jawa Tengah	Pernah, namun sekarang tidak lagi menggunakan
89	zahla	Perempuan	Daerah Istimewa Yogyakarta	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
90	Vina	Perempuan	Jawa Tengah	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
91	Anggita	Perempuan	Jawa Tengah	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
92	Rifqi shadiq	Laki-laki	Daerah Istimewa Yogyakarta	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
93	Via	Perempuan	Daerah Istimewa Yogyakarta	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
94	Masepohh	Laki-laki	Daerah Istimewa Yogyakarta	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
95	agustin	Perempuan	Daerah Istimewa Yogyakarta	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
96	Jeni	Perempuan	Daerah Istimewa Yogyakarta	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
97	Syifaul Khusna	Perempuan	Daerah Istimewa Yogyakarta	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
98	A	Perempuan	Daerah Istimewa Yogyakarta	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
99	Za	Perempuan	Kepulauan Riau	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
100	Tiwi	Perempuan	Daerah Istimewa Yogyakarta	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
101	Mumtaz	Laki-laki	Jawa Barat	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
102	Dita	Perempuan	Daerah Istimewa Yogyakarta	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
103	Rafi	Laki-laki	Jawa Tengah	Pernah, namun sekarang tidak lagi menggunakan
104	MA	Perempuan	Daerah Istimewa Yogyakarta	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
105	Hanif rizki	Laki-laki	Daerah Istimewa Yogyakarta	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
106	Ronaldo Fransisco	Laki-laki	Sumatera Barat	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
107	Z	Perempuan	Jawa Tengah	Pernah, dan sekarang masih menggunakan

No.	Nama (boleh inisial)	Jenis Kelamin	Domisili Provinsi	Apakah Anda pernah/sedang menggunakan M-Payment sebagai alat pembayaran?
108	Sika	Perempuan	Daerah Istimewa Yogyakarta	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
109	Ama	Perempuan	Daerah Istimewa Yogyakarta	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
110	I	Laki-laki	Jawa Barat	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
111	A.A.P	Perempuan	Daerah Istimewa Yogyakarta	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
112	V	Perempuan	Jawa Tengah	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
113	Jennie	Perempuan	Daerah Istimewa Yogyakarta	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
114	Elmo	Laki-laki	Daerah Istimewa Yogyakarta	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
115	Anjas	Laki-laki	Daerah Istimewa Yogyakarta	Pernah, namun sekarang tidak lagi menggunakan
116	Vian Rosyadi	Laki-laki	Daerah Istimewa Yogyakarta	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
117	Stefani	Perempuan	Jawa Tengah	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
118	Gibran	Laki-laki	Daerah Istimewa Yogyakarta	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
119	Vera Kartika	Perempuan	Jawa Tengah	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
120	Kina	Laki-laki	Jawa Barat	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
121	Bella	Perempuan	Jawa Tengah	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
122	Julius Caesar Yoma Pratama	Laki-laki	Daerah Istimewa Yogyakarta	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
123	RG	Laki-laki	Jawa Tengah	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
124	Cintamu (hasna)	Perempuan	Daerah Istimewa Yogyakarta	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
125	Kana	Perempuan	Lampung	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
126	ARR	Laki-laki	Daerah Istimewa Yogyakarta	Pernah, namun sekarang tidak lagi menggunakan
127	Rani	Perempuan	Daerah Istimewa Yogyakarta	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
128	BABY-B	Laki-laki	Jawa Tengah	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
129	Fitria	Perempuan	Jawa Tengah	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
130	Herlin	Perempuan	Jawa Tengah	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
131	Anandita	Perempuan	Daerah Istimewa Yogyakarta	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
132	Anin	Perempuan	Daerah Istimewa Yogyakarta	Pernah, namun sekarang tidak lagi menggunakan
133	Restyana Whiegiska Sari	Perempuan	Daerah Istimewa Yogyakarta	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
134	D	Perempuan	Jawa Timur	Pernah, dan sekarang masih menggunakan

No.	Nama (boleh inisial)	Jenis Kelamin	Domisili Provinsi	Apakah Anda pernah/sedang menggunakan M-Payment sebagai alat pembayaran?
135	Luna	Perempuan	DKI Jakarta	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
136	UM	Perempuan	Jawa Tengah	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
137	Salwa Azzahrah	Perempuan	DKI Jakarta	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
138	SLQ	Perempuan	Daerah Istimewa Yogyakarta	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
139	Maya	Perempuan	Daerah Istimewa Yogyakarta	Pernah, namun sekarang tidak lagi menggunakan
140	dk	Perempuan	Daerah Istimewa Yogyakarta	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
141	Beta	Perempuan	Daerah Istimewa Yogyakarta	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
142	R	Laki-laki	Jawa Tengah	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
143	ftrBSTRD	Laki-laki	Daerah Istimewa Yogyakarta	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
144	Firyal	Perempuan	Kalimantan Timur	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
145	Saras	Perempuan	Daerah Istimewa Yogyakarta	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
146	AS	Laki-laki	Jawa Tengah	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
147	Septayana	Laki-laki	Jawa Timur	Pernah, namun sekarang tidak lagi menggunakan
148	syavilla	Perempuan	Daerah Istimewa Yogyakarta	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
149	C	Perempuan	Banten	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
150	Siti zubaida	Perempuan	Daerah Istimewa Yogyakarta	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
151	Fella	Perempuan	Jawa Tengah	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
152	sylva	Perempuan	Sulawesi Tenggara	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
153	Sasha	Perempuan	Daerah Istimewa Yogyakarta	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
154	Aaw	Perempuan	Daerah Istimewa Yogyakarta	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
155	Ridani	Perempuan	Daerah Istimewa Yogyakarta	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
156	Nining S	Perempuan	DKI Jakarta	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
157	LJN	Laki-laki	Bengkulu	Pernah, namun sekarang tidak lagi menggunakan
158	Safir	Perempuan	Gorontalo	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
159	Giofanny Arista	Perempuan	Jawa Tengah	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
160	Lilis	Perempuan	Daerah Istimewa Yogyakarta	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
161	Azza	Perempuan	Jawa Timur	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
162	N	Perempuan	DKI Jakarta	Pernah, dan sekarang masih menggunakan

No.	Nama (boleh inisial)	Jenis Kelamin	Domisili Provinsi	Apakah Anda pernah/sedang menggunakan M-Payment sebagai alat pembayaran?
163	l	Perempuan	Daerah Istimewa Yogyakarta	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
164	Saya	Perempuan	Jawa Timur	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
165	AS	Perempuan	Jawa Barat	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
166	Alwan	Laki-laki	Daerah Istimewa Yogyakarta	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
167	istri gst	Perempuan	Jawa Timur	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
168	Ranti	Perempuan	Jawa Barat	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
169	K	Laki-laki	DKI Jakarta	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
170	Sasha	Perempuan	Daerah Istimewa Yogyakarta	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
171	Woro	Perempuan	DKI Jakarta	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
172	Tuti	Perempuan	Jawa Barat	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
173	Nadia	Perempuan	Daerah Istimewa Yogyakarta	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
174	isw	Perempuan	Jawa Barat	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
175	qintan	Perempuan	Daerah Istimewa Yogyakarta	Pernah, namun sekarang tidak lagi menggunakan
176	farah	Perempuan	Jawa Timur	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
177	Mufid	Laki-laki	DKI Jakarta	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
178	Ica	Perempuan	Daerah Istimewa Yogyakarta	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
179	Diva	Perempuan	Banten	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
180	Prima	Laki-laki	Jawa Tengah	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
181	Meu	Perempuan	DKI Jakarta	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
182	Jasmine	Perempuan	Jawa Barat	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
183	Nk	Perempuan	DKI Jakarta	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
184	Ayplp	Perempuan	Jawa Timur	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
185	R	Perempuan	Jawa Barat	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
186	Iqbal	Laki-laki	Jawa Barat	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
187	Sdp	Perempuan	Sumatera Selatan	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
188	Sekar	Perempuan	Daerah Istimewa Yogyakarta	Pernah, namun sekarang tidak lagi menggunakan
189	C	Perempuan	Jawa Barat	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
190	K	Perempuan	DKI Jakarta	Pernah, dan sekarang masih menggunakan

No.	Nama (boleh inisial)	Jenis Kelamin	Domisili Provinsi	Apakah Anda pernah/sedang menggunakan M-Payment sebagai alat pembayaran?
191	Rizky	Laki-laki	Daerah Istimewa Yogyakarta	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
192	reni	Perempuan	Daerah Istimewa Yogyakarta	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
193	S	Perempuan	DKI Jakarta	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
194	Audia	Perempuan	Jawa Timur	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
195	SS	Perempuan	Jawa Barat	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
196	Siska	Perempuan	Sumatera Utara	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
197	Putri hafsari	Perempuan	Daerah Istimewa Yogyakarta	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
198	Cit	Perempuan	Daerah Istimewa Yogyakarta	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
199	Nurcholish	Laki-laki	Daerah Istimewa Yogyakarta	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
200	Niken	Perempuan	Daerah Istimewa Yogyakarta	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
201	Lailla	Perempuan	Jawa Tengah	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
202	De	Perempuan	DKI Jakarta	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
203	Dqr	Perempuan	Jawa Tengah	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
204	AB	Laki-laki	Daerah Istimewa Yogyakarta	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
205	Anita	Perempuan	Daerah Istimewa Yogyakarta	Pernah, namun sekarang tidak lagi menggunakan
206	Talitha	Perempuan	Jawa Timur	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
207	Avsus	Perempuan	Daerah Istimewa Yogyakarta	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
208	Olivia farida	Perempuan	Daerah Istimewa Yogyakarta	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
209	Adhalina	Perempuan	DKI Jakarta	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
210	Sasa	Perempuan	Jawa Tengah	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
211	C	Perempuan	DKI Jakarta	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
212	S	Perempuan	Jawa Timur	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
213	little bee	Perempuan	Kepulauan Bangka Belitung	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
214	NH	Perempuan	Daerah Istimewa Yogyakarta	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
215	Nena cakep pol	Perempuan	Daerah Istimewa Yogyakarta	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
216	FN	Perempuan	Banten	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
217	Galuh	Perempuan	Daerah Istimewa Yogyakarta	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
218	FIL	Perempuan	Daerah Istimewa Yogyakarta	Pernah, dan sekarang masih menggunakan

No.	Nama (boleh inisial)	Jenis Kelamin	Domisili Provinsi	Apakah Anda pernah/sedang menggunakan M-Payment sebagai alat pembayaran?
219	ciki	Perempuan	Jawa Tengah	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
220	M Alif Nur Irvan	Laki-laki	Daerah Istimewa Yogyakarta	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
221	Uti	Perempuan	Jawa Tengah	Pernah, namun sekarang tidak lagi menggunakan
222	Fdhl	Laki-laki	Daerah Istimewa Yogyakarta	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
223	Cia	Perempuan	Jawa Barat	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
224	D	Laki-laki	Jawa Barat	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
225	Diana	Perempuan	Daerah Istimewa Yogyakarta	Pernah, namun sekarang tidak lagi menggunakan
226	Nana	Perempuan	Jawa Barat	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
227	B	Perempuan	Jawa Barat	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
228	Sekar	Perempuan	Daerah Istimewa Yogyakarta	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
229	Fifi	Perempuan	Jawa Tengah	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
230	E	Perempuan	Jawa Barat	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
231	Wisnu Budi Waluyo	Laki-laki	Daerah Istimewa Yogyakarta	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
232	Arum	Perempuan	Daerah Istimewa Yogyakarta	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
233	Afr	Perempuan	Jawa Timur	Pernah, namun sekarang tidak lagi menggunakan
234	hj	Perempuan	DKI Jakarta	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
235	Y	Perempuan	Daerah Istimewa Yogyakarta	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
236	Rafi	Laki-laki	Daerah Istimewa Yogyakarta	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
237	Ika	Perempuan	Daerah Istimewa Yogyakarta	Pernah, namun sekarang tidak lagi menggunakan
238	S	Perempuan	Jawa Tengah	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
239	Vicky	Perempuan	Kalimantan Timur	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
240	Bella	Perempuan	Kalimantan Selatan	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
241	Laif K	Perempuan	Daerah Istimewa Yogyakarta	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
242	Syifa	Perempuan	Jawa Tengah	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
243	FBE	Perempuan	Jawa Tengah	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
244	Dhanty	Perempuan	Daerah Istimewa Yogyakarta	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
245	S	Perempuan	Jawa Tengah	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
246	icha	Perempuan	Jawa Barat	Pernah, dan sekarang masih menggunakan



No.	Nama (boleh inisial)	Jenis Kelamin	Domisili Provinsi	Apakah Anda pernah/sedang menggunakan M-Payment sebagai alat pembayaran?
247	Pdf	Perempuan	Jawa Barat	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
248	Giovina Fransiska	Perempuan	DKI Jakarta	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
249	icha	Perempuan	Jawa Barat	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
250	Feby Olga	Perempuan	Daerah Istimewa Yogyakarta	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
251	Ghea	Perempuan	Jawa Barat	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
252	Khansa	Perempuan	Daerah Istimewa Yogyakarta	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
253	DR	Perempuan	Daerah Istimewa Yogyakarta	Pernah, namun sekarang tidak lagi menggunakan
254	Reykha Octavione	Perempuan	Daerah Istimewa Yogyakarta	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
255	Wilda	Perempuan	Jawa Tengah	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
256	Wilda	Perempuan	Jawa Tengah	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
257	K	Perempuan	Jawa Tengah	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
258	Vanessa	Perempuan	Kalimantan Selatan	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
259	Wulan	Perempuan	Jawa Tengah	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
260	Vivi	Perempuan	Daerah Istimewa Yogyakarta	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
261	Adis	Perempuan	Kalimantan Tengah	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
262	Tanisa	Perempuan	Daerah Istimewa Yogyakarta	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
263	Ivana	Perempuan	Daerah Istimewa Yogyakarta	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
264	M	Perempuan	Daerah Istimewa Yogyakarta	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
265	Reka Ayu Cahyani	Perempuan	Daerah Istimewa Yogyakarta	Pernah, namun sekarang tidak lagi menggunakan
266	R	Perempuan	Daerah Istimewa Yogyakarta	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
267	ARH	Perempuan	Daerah Istimewa Yogyakarta	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
268	Noorsyfa	Perempuan	Kalimantan Tengah	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
269	Salwa Azzahrah	Perempuan	DKI Jakarta	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
270	Ivan	Laki-laki	Daerah Istimewa Yogyakarta	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
271	Husnadhiya	Perempuan	Daerah Istimewa Yogyakarta	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
272	Tia	Perempuan	Jawa Tengah	Pernah, namun sekarang tidak lagi menggunakan
273	Amanda	Perempuan	Jawa Timur	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
274	Deviana	Perempuan	Kalimantan Timur	Pernah, dan sekarang masih menggunakan

No.	Nama (boleh inisial)	Jenis Kelamin	Domisili Provinsi	Apakah Anda pernah/sedang menggunakan M-Payment sebagai alat pembayaran?
275	kanbe	Perempuan	DKI Jakarta	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
276	kanbe	Perempuan	DKI Jakarta	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
277	Shintya	Perempuan	Jawa Timur	Pernah, namun sekarang tidak lagi menggunakan
278	Jp	Laki-laki	Sumatera Utara	Pernah, namun sekarang tidak lagi menggunakan
279	Habib W. Alfachri	Laki-laki	Riau	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
280	N	Perempuan	Sulawesi Utara	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
281	Ab	Perempuan	Daerah Istimewa Yogyakarta	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
282	Amida cahyari	Perempuan	Jawa Barat	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
283	Ogy	Perempuan	Jawa Barat	Pernah, namun sekarang tidak lagi menggunakan
284	SGA	Perempuan	Jawa Tengah	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
285	MH	Perempuan	Sulawesi Selatan	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
286	Raafi	Laki-laki	Banten	Pernah, namun sekarang tidak lagi menggunakan
287	Juju	Perempuan	Jawa Barat	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
288	Dewi Idris	Perempuan	Daerah Istimewa Yogyakarta	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
289	Dio Fahmi Albajili	Laki-laki	Daerah Istimewa Yogyakarta	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
290	Tian	Laki-laki	Daerah Istimewa Yogyakarta	Pernah, namun sekarang tidak lagi menggunakan
291	H	Perempuan	Daerah Istimewa Yogyakarta	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
292	Aulia	Perempuan	DKI Jakarta	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
293	Sekar	Perempuan	Daerah Istimewa Yogyakarta	Pernah, namun sekarang tidak lagi menggunakan
294	Nur Laela Hasanah	Perempuan	Jawa Barat	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
295	Widyasavira	Perempuan	Jawa Tengah	Pernah, namun sekarang tidak lagi menggunakan
296	Kev	Laki-laki	Daerah Istimewa Yogyakarta	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
297	Synthia	Perempuan	Jawa Timur	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
298	RPS	Perempuan	Jawa Tengah	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
299	Evelyn	Perempuan	DKI Jakarta	Pernah, dan sekarang masih menggunakan
300	Afif husain	Laki-laki	Jawa Tengah	Pernah, namun sekarang tidak lagi menggunakan
301	Aditya katamsi	Laki-laki	Jawa Barat	Pernah, dan sekarang masih menggunakan

## LAMPIRAN 4 HASIL OUTER MODEL

### 1. Uji Validitas Konvergen

Variabel	Item Pernyataan	Outer Loadings	Cronbach's Alpha	Composite Reliability	AVE
Mempengaruhi	M1	0,937	0,91	0,94	0,85
	M2	0,924			
	M3	0,900			
Kecemasan	K1	0,924	0,78	0,85	0,66
	K2	0,735			
	K3	0,766			
Ekspektasi Hasil	EH1	0,859	0,84	0,90	0,75
	EH2	0,890			
	EH3	0,851			
Norma Deskriptif	ND1	0,907	0,88	0,92	0,80
	ND2	0,920			
	ND3	0,857			
Norma Subyektif	NS	0,862	0,86	0,92	0,78
	NS	0,902			
	NS	0,892			
Efikasi Diri	ED1	0,881	0,87	0,92	0,79
	ED2	0,911			
	ED3	0,876			
Antisipasi Penyesalan	AP1	0,907	0,92	0,96	0,87
	AP2	0,949			
	AP3	0,934			
Niat untuk Merekomendasikan	NR1	0,921	0,79	0,91	0,84
	NR2	0,900			
Niat untuk Mengadopsi	NM1	0,923	0,92	0,94	0,81
	NM2	0,932			
	NM3	0,927			
	NM3	0,816			

## 2. Uji Validitas Diskriminan

### Nilai Cross Loadings

	AP	ED	EH	K	M	ND	NM	NR	NS
AP1	0,91	0,18	0,32	-0,04	0,31	0,23	0,32	0,31	0,45
AP2	0,95	0,15	0,21	-0,04	0,21	0,20	0,24	0,24	0,46
AP3	0,93	0,14	0,24	0,01	0,17	0,20	0,21	0,22	0,44
ED1	0,15	0,88	0,61	-0,18	0,63	0,52	0,52	0,57	0,29
ED2	0,14	0,91	0,57	-0,23	0,61	0,51	0,54	0,51	0,25
ED3	0,16	0,88	0,58	-0,24	0,58	0,52	0,53	0,49	0,28
EH1	0,18	0,58	0,86	-0,19	0,63	0,61	0,59	0,52	0,32
EH2	0,29	0,60	0,89	-0,19	0,56	0,49	0,51	0,51	0,34
EH3	0,26	0,54	0,85	-0,18	0,52	0,49	0,43	0,43	0,38
K1	-0,05	-0,27	-0,27	0,92	-0,27	-0,25	-0,30	-0,25	-0,12
K2	-0,11	-0,07	-0,05	0,74	-0,07	-0,05	-0,05	-0,09	0,00
K3	0,06	-0,14	-0,09	0,77	-0,15	-0,09	-0,13	-0,10	0,12
M1	0,25	0,60	0,62	-0,20	0,94	0,56	0,78	0,68	0,32
M2	0,21	0,64	0,59	-0,26	0,92	0,53	0,69	0,66	0,30
M3	0,24	0,65	0,62	-0,21	0,90	0,57	0,71	0,68	0,37
ND1	0,21	0,56	0,55	-0,17	0,57	0,91	0,57	0,51	0,46
ND2	0,23	0,50	0,58	-0,22	0,53	0,92	0,51	0,51	0,49
ND3	0,15	0,51	0,53	-0,17	0,53	0,86	0,47	0,48	0,41
NM1	0,23	0,52	0,52	-0,25	0,65	0,51	0,92	0,57	0,27
NM2	0,25	0,54	0,54	-0,22	0,71	0,50	0,93	0,60	0,26
NM3	0,25	0,54	0,54	-0,25	0,73	0,50	0,93	0,59	0,24
NM4	0,27	0,54	0,53	-0,20	0,75	0,56	0,82	0,66	0,32
NR1	0,31	0,53	0,52	-0,25	0,68	0,53	0,65	0,92	0,40
NR2	0,19	0,55	0,50	-0,14	0,65	0,49	0,58	0,90	0,32
NS1	0,40	0,27	0,36	-0,04	0,33	0,45	0,27	0,38	0,86
NS2	0,46	0,29	0,36	-0,05	0,36	0,46	0,30	0,38	0,90
NS3	0,42	0,26	0,34	0,01	0,27	0,46	0,25	0,30	0,89

### Fornell-Larcker Criterion

	AP	ED	EH	K	M	NM	NR	ND	NS
AP	0,93								
ED	0,17	0,89							
EH	0,28	0,66	0,87						
K	-0,02	-0,24	-0,22	0,81					
M	0,25	0,68	0,66	-0,24	0,92				
NM	0,28	0,59	0,59	-0,25	0,79	0,90			
NR	0,28	0,59	0,56	-0,21	0,73	0,67	0,91		
ND	0,23	0,58	0,62	-0,21	0,60	0,58	0,56	0,90	
NS	0,48	0,31	0,40	-0,03	0,36	0,31	0,40	0,51	0,89

## LAMPIRAN 5 HASIL INNER MODEL

### 1. R-Square

Variabel	R-Square	R-Square Adjusted
Niat untuk Merekomendasikan	0,455	0,453
Niat untuk Mengadopsi	0,635	0,632
Norma Subyektif	0,262	0,260
Mempengaruhi	0,545	0,542
Kecemasan	0,072	0,063
Ekspektasi Hasil	0,438	0,437
Antisipasi Penyesalan	0,235	0,230

### 2. Path Coefficients

	Hipotesis	Original Sample	Sample Mean	T Statistic	P Values	Kesimpulan
H1	Niat untuk Mengadopsi terhadap Niat untuk Merekomendasikan	0,67	0,68	14,10	0,00	Diterima
H2	Mempengaruhi terhadap Niat untuk Mengadopsi	0,75	0,75	18,46	0,00	Diterima
H3	Kecemasan terhadap Niat untuk Mengadopsi	-0,07	-0,07	1,85	0,06	Ditolak
H4	Antisipasi Penyesalan terhadap Niat untuk Mengadopsi	0,08	0,08	2,26	0,02	Diterima
H5	Ekspektasi Hasil terhadap Mempengaruhi	0,38	0,38	3,82	0,00	Diterima
H6	Efikasi Diri terhadap Mempengaruhi	0,43	0,43	4,75	0,00	Diterima
H7	Efikasi Diri terhadap Ekspektasi Hasil	0,66	0,66	10,63	0,00	Diterima
H8	Efikasi Diri terhadap Kecemasan	-0,18	-0,19	2,14	0,03	Diterima
H9	Norma Subyektif terhadap Antisipasi Penyesalan	0,50	0,50	8,08	0,00	Diterima
H10	Norma Deskriptif terhadap Antisipasi Penyesalan	-0,03	-0,03	0,51	0,61	Ditolak
H11	Norma Deskriptif terhadap Norma Subyektif	0,51	0,51	10,80	0,00	Diterima
H12	Norma Subyektif terhadap Kecemasan	0,10	0,11	1,34	0,18	Ditolak
H13	Norma Deskriptif terhadap Kecemasan	-0,16	-0,17	1,75	0,008	Ditolak

## LAMPIRAN 6 MODEL HASIL PENELITIAN

### MODEL HASIL PENELITIAN

