

**MODIFIKASI *EXPECTATION CONFIRMATION MODEL* TERHADAP
KEPUASAN DAN NIAT PENGGUNAAN BERKELANJUTAN
APLIKASI DANA**

SKRIPSI



DISUSUN OLEH :

**Hikmah Fajriana Anggun Pitaloka
09020621031**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UIN SUNAN AMPEL SURABAYA
2025**

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : HIKMAH FAJRIANA ANGGUN PITALOKA
NIM : 09020621031
Program Studi : SISTEM INFORMASI
Angkatan : 2021

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan plagiat dalam penulisan skripsi saya yang berjudul: "MODIFIKASI *EXPECTATION CONFIRMATION MODEL* TERHADAP KEPUASAN DAN NIAT PENGGUNAAN BERKELANJUTAN APLIKASI DANA SEBAGAI *MOBILE PAYMENT*". Apabila suatu saat nanti terbukti saya melakukan tindakan plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi yang telah ditetapkan. Demikian pernyataan keaslian ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Demikian pernyataan keaslian ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Surabaya, 18 Desember 2025

Yang menyatakan,



(Hikmah Fajriana Anggun P.)

NIM 09020621031

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi oleh

NAMA : HIKMAH FAJRIANA ANGGUN PITALOKA

NIM : 09020621031

JUDUL : MODIFIKASI MODEL EXPECTATION *CONFIRMATION* TERHADAP KEPUASAN
DAN NIAT PENGGUNAAN BERKELANJUTAN APLIKASI DANA

Ini telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan.

Surabaya, 17 Desember 2025

Dosen Pembimbing 1



Noor Wahyudi, M. Kom, CPIA
(.....)
NIP 198403232014031002

Dosen Pembimbing 2



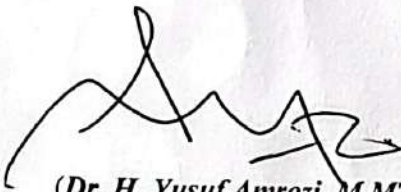
Dr. Ilham. S.Kom..M.Kom
(.....)
NIP 198011082014031002

PENGESAHAN TIM PENGUJI SKRIPSI

Skripsi Hikmah Fajriana Anggun Pitaloka ini telah
dipertahankan di depan tim penguji skripsi
di Surabaya,

Mengesahkan,
Dewan Penguji

Dosen Penguji 1



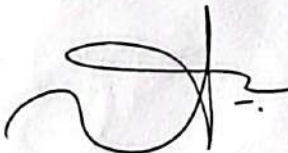
(Dr. H. Yusuf Amrozi, M.MT)
NIP 197607032008011014

Dosen Penguji 2



(Andhy Permadi, M.Kom)
NIP 198110142014031002

Dosen Penguji 3



(Noor Wahyudi, M. Kom, CPIA)
NIP 198403232014031002

Dosen Penguji 4



(Dr. Ilham, S.Kom, M.Kom)
NIP 198011082014031002

Mengetahui,

Dekan Fakultas Sains dan Teknologi

Sunan Ampel Surabaya



Dr. A. Saepul Hamdani, M.Pd
NIP 196507312000031002



UIN SUNAN AMPEL
SURABAYA

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
PERPUSTAKAAN

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300
E-Mail: perpus@uinsby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Hikmah Fajriana Anggun Pitaloka
NIM : 09020621031
Fakultas/Jurusan : Sains dan Teknologi / Sistem Informasi
E-mail address : fajrianapita@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

☒ Skripsi ☐ Tesis ☐ Desertasi ☐ Lain-lain (.....)
yang berjudul :

MODIFIKASI MODEL EXPECTATION CONFIRMATION TERHADAP KEPUASAN

DAN NIAT PENGGUNAAN BERKELANJUTAN APLIKASI DANA

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 31 Desember 2025

Penulis

(Hikmah Fajriana Anggun Pitaloka)

ABSTRAK

MODIFIKASI MODEL EXPECTATION *CONFIRMATION* TERHADAP KEPUASAN DAN NIAT PENGGUNAAN BERKELANJUTAN APLIKASI DANA

Oleh :

HIKMAH FAJRIANA ANGGUN PITALOKA

Tingginya adopsi *mobile payment* di Indonesia masih diiringi oleh berbagai permasalahan, seperti transaksi gagal dan kekhawatiran terhadap keamanan data, yang berpotensi memengaruhi kepuasan serta niat penggunaan berkelanjutan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *confirmation* dan *perceived risk* terhadap *continuance intention* dengan *trust* dan *satisfaction* sebagai variabel mediasi pada mahasiswa pengguna aktif aplikasi DANA di Surabaya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei dan dianalisis menggunakan *Partial Least Squares–Structural Equation Modeling* (PLS-SEM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa *confirmation* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *trust* dan *satisfaction*. Selanjutnya, *trust* dan *satisfaction* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *continuance intention*. Sebaliknya, *perceived risk* tidak berpengaruh signifikan terhadap *trust*, *satisfaction*, maupun *continuance intention*. Pengujian mediasi menunjukkan bahwa *trust* dan *satisfaction* memediasi pengaruh *confirmation* terhadap *continuance intention*, sedangkan jalur yang melibatkan *perceived risk* tidak signifikan. Temuan ini menegaskan bahwa pengalaman pasca-penggunaan dan rasa percaya pengguna memiliki peran dominan dalam membentuk kepuasan dan niat penggunaan berkelanjutan. Penelitian ini memperkuat penerapan *Expectation confirmation model* dengan menambahkan konstruk *trust* dalam konteks *mobile payment*.

Kata kunci: *Expectation confirmation model, perceived risk, trust, satisfaction, continuance intention*

ABSTRACT

MODIFIKASI MODEL EXPECTATION *CONFIRMATION* TERHADAP KEPUASAN DAN NIAT PENGGUNAAN BERKELANJUTAN APLIKASI DANA

Oleh :

HIKMAH FAJRIANA ANGGUN PITALOKA

The high adoption of *mobile payment* in Indonesia is still accompanied by various issues, such as transaction failures and concerns over data security, which may affect user *satisfaction* and *continuance intention*. This study aims to analyze the effects of *confirmation* and *perceived risk* on *continuance intention*, with *trust* and *satisfaction* as mediating variables, among active DANA users in Surabaya. This research employs a quantitative approach using a survey method and is analyzed using *Partial Least Squares–Structural Equation Modeling* (PLS-SEM). The results indicate that *confirmation* has a positive and significant effect on *trust* and *satisfaction*. Furthermore, *trust* and *satisfaction* have a positive and significant effect on *continuance intention*. In contrast, *perceived risk* does not have a significant effect on *trust*, *satisfaction*, or *continuance intention*. Mediation analysis reveals that *trust* and *satisfaction* mediate the effect of *confirmation* on *continuance intention*, while mediation paths involving *perceived risk* are not significant. These findings indicate that post-usage experience and user *trust* play a dominant role in shaping *satisfaction* and *continuance intention*. This study strengthens the application of the *Expectation confirmation model* by incorporating the *trust* construct in the context of *mobile payment*.

Keywords: *Expectation confirmation model, perceived risk, trust, satisfaction, continuance intention*

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN TIM PENGUJI SKRIPSI	iii
PERNYATAAN KEASLIAN	iv
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Batasan Masalah	5
1.5 Manfaat Penelitian.....	5
1.5.1 Manfaat Teoritis.....	5
1.5.2 Manfaat Praktis.....	6
1.6 Sistematika Penulisan	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Penelitian Terdahulu.....	8
2.2 Dasar Teori	14
2.2.1 <i>Expectation Confirmation Theory (ECT)</i>	16
2.2.2 <i>Expectation confirmation model (ECM)</i>	18
2.2.3 <i>Perceived risk</i>	22
2.2.4 <i>Trust</i>	24
2.2.5 <i>Modifikasi Expectation confirmation model (ECM)</i>	27
2.3 Integrasi Keilmuan	28
BAB III METODE PENELITIAN.....	31
3.1 Paradigma Penelitian	31

3.1.1 Pendekatan Penelitian	31
3.1.2 Justifikasi Pendekatan Kuantitatif.....	31
3.2 Desain Penelitian	32
3.2.1 Identifikasi Masalah.....	33
3.2.2 Studi Literatur.....	33
3.2.3 Perancangan Model Penelitian.....	34
3.2.4 Perancangan Kuisisioner.....	37
3.2.5 Populasi dan Sampel.....	41
3.2.6 Pengumpulan data.....	42
3.2.7 Analisis Data	43
3.3 Etika Penelitian	45
BAB IV	47
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	47
4.1 Uji Instrumen Penelitian (<i>Pilot Test</i>).....	47
4.1.1 Uji Validitas Instrumen	47
4.1.2 Uji Reliabilitas Instrumen	49
4.2 Deskripsi Objek Penelitian.....	50
4.3 Demografi Responden.....	51
4.3.1 Usia Responden.....	51
4.3.2 Jenis Kelamin Responden.....	52
4.3.3 Asal Universitas Responden	52
4.3.4 Durasi Penggunaan Aplikasi DANA.....	54
4.3.5 Frekuensi Penggunaan Aplikasi DANA (3 Bulan Terakhir).....	55
4.4 Deskripsi Distribusi Data	55
4.4.1 Confirmation	56
4.4.2 Perceived risk	57
4.4.3 Trust.....	58
4.4.3 Satisfaction.....	58
4.4.5 Continuance intention	59
4.5 Analisis Data.....	60
4.5.1 Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer model</i>).....	60
4.5.2 Evaluasi Inner model (<i>Structural Model</i>).....	67
4.5.3 Pengujian Hipotesis	74
4.5.3.3 Perceived risk berpengaruh negatif signifikan terhadap Trust pengguna aplikasi DANA	80

4.5.3.7 <i>Trust berpengaruh positif signifikan terhadap Continuance intention pengguna aplikasi DANA</i>	86
4.6 Rekomendasi Strategi Mempertahankan pengguna	87
4.7 Temuan dan Kebaruan Penelitian.....	88
4.8 Kontribusi dan Implikasi Penelitian	89
4.8.1 <i>Akademik</i>	89
4.8.2 <i>Manajerial</i>	90
4.9 Keterbatasan Penelitian	90
BAB V PENUTUP	92
5.1 Kesimpulan.....	92
5.2 Saran	93
5.2.1 <i>Saran bagi Pengembangan Layanan Mobile payment di Masa Mendatang</i>	93
5.2.2 <i>Saran untuk Penelitian Selanjutnya</i>	93
DAFTAR PUSTAKA	95
LAMPIRAN	99

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	9
Tabel 3. 1 Instrumen Penelitian	38
Tabel 4. 1 Uji Validitas Pilot Test.....	48
Tabel 4. 2 Uji Reliabilitas Pilot Test.....	49
Tabel 4. 3 Asal Universitas Responden	53
Tabel 4. 4 Distribusi Jawaban Responden Variabel Confirmation	56
Tabel 4. 5 Distribusi Jawaban Responden Variabel Perceived risk	57
Tabel 4. 6 Distribusi Jawaban Responden Variabel Trust	58
Tabel 4. 7 Distribusi Jawaban Responden Variabel Satisfaction.....	59
Tabel 4. 8 Distribusi Jawaban Responden Variabel Continuance intention	59
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Konvergen.....	61
Tabel 4. 10 Hasil Uji Reliabilitas Konstruksi.....	63
Tabel 4. 11 Hasil Uji Fornell Larcker Criterion.....	64
Tabel 4. 12 Cross loading	64
Tabel 4. 13 Hasil Uji HTMT.....	66
Tabel 4. 14 Hasil Uji HTMT – Confidence Interval.....	66
Tabel 4. 15 Hasil R Square	69
Tabel 4. 16 Hasil F Square.....	70
Tabel 4. 17 Hasil Prediktif Relevansi (Q2).....	71
Tabel 4. 18 Hasil Uji Efek Mediasi.....	72
Tabel 4. 19 Hasil Pengujian Hipotesis.....	74

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.2.1 Pemetaan Kata Kunci Literatur dengan VOSviewer	15
Gambar 2.2.2 <i>Expectation Confirmation Theory</i> (ECT)(Oliver, 1980)	16
Gambar 2.2.3 <i>Expectation confirmation model</i> (ECM)(Bhattacharjee, 2001)	19
Gambar 2.2.4 <i>Perceived risk</i> (Pal et al., 2021)	22
Gambar 2.2.5 <i>Trust</i> (Mayer et al., 1995)	25
Gambar 3. 1 Alur Penelitian	33
Gambar 3. 2 Model Penelitian	34
Gambar 4. 1 Usia Responden.....	51
Gambar 4. 2 Jenis Kelamin Responden	52
Gambar 4. 3 Distribusi Penggunaan Aplikasi DANA	54
Gambar 4. 4 Frekuensi Penggunaan Aplikasi DANA	55
Gambar 4. 5 <i>Inner model</i>	68
Gambar 4. 6 Hasil Pengujian Model Penelitian.....	76
Gambar 4. 1 Usia Responden.....	51
Gambar 4. 2 Jenis Kelamin Responden	52
Gambar 4. 3 Distribusi Penggunaan Aplikasi DANA	54
Gambar 4. 4 Frekuensi Penggunaan Aplikasi DANA	55
Gambar 4. 5 <i>Inner model</i>	68
Gambar 4. 6 Hasil Pengujian Model Penelitian.....	76

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Penelitian	99
Lampiran 2. R Tabel	100
Lampiran 3. Penyebaran Kuisioner Melalui Media Sosial	101
Lampiran 4. Pilot Test (Uji Validitas)	102
Lampiran 4. 1 <i>Confirmation</i>	102
Lampiran 4. 2 <i>Perceived risk (Performance risk)</i>	102
Lampiran 4. 3 <i>Perceived risk (Financial risk)</i>	103
Lampiran 4. 4 <i>Perceived risk (Performance risk)</i>	103
Lampiran 4. 5 <i>Perceived risk (Privacy risk)</i>	104
Lampiran 4. 6 <i>Trust</i>	104
Lampiran 4. 7 <i>Satisfaction</i>	105
Lampiran 4. 8 <i>Continuance intention</i>	105
Lampiran 5. Pilot Test (Uji Reliabilitas).....	106
Lampiran 5. 1 <i>Confirmation</i>	101
Lampiran 5. 2 <i>Perceived risk</i>	101
Lampiran 5. 3 <i>Trust</i>	102
Lampiran 5. 4 <i>Satisfaction</i>	102
Lampiran 5. 5 <i>Continuance intention</i>	103
Lampiran 6. Outer model.....	103
Lampiran 6. 1 Outer loading.....	103
Lampiran 6. 2 AVE, Cronbach Alpha, Composite reliability, rho_A	104
Lampiran 6. 3 <i>Fornell Larcker Criterion</i>	104
Lampiran 6. 4 HTMT (Heterotrait-Monotrait Ratio).....	104
Lampiran 7. Inner model.....	104
Lampiran 7. 1 R Square	104
Lampiran 7. 2 F Square.....	105
Lampiran 7. 3 Q Preddict.....	105
Lampiran 7. 4 Efek Mediasi (Nilai Specific Indirect Effect).....	105
Lampiran 8 Nilai Path Coefficients	105

DAFTAR PUSTAKA

- Ansori, A. D., & Nugroho, S. S. (2024). The Role of Trust on the Continuance Usage Intention of Indonesian Mobile Payment Application. *Gadjah Mada International Journal of Business*, 26(2), 231–257. <https://doi.org/10.22146/gamaijb.70452>
- Arkanuddin, M. F., Firmansyah, M. A., Fakhruddin, M. B., Dewani, C. H., & Kridaningsih, T. E. (2023). The Analysis Of Satisfaction On Digital Business Sector: Expectation Confirmation Model Validation. *EKOMBIS REVIEW: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 11(2), 1781–1800. <https://doi.org/10.37676/ekombis.v11i2.4843>
- Ayu, P. G., Aprianti, V., & Foster, B. (2024). Pengaruh Performance Expectancy dan Perceived Risk terhadap Continuance Intention pada E-Wallet DANA. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 7(3), 261–274. <https://doi.org/10.32493/jpkpk.v7i3.41048>
- Bhatnagr, P., & Rajesh, A. (2023). Neobanking adoption – An integrated UTAUT-3, perceived risk and recommendation model. *South Asian Journal of Marketing*. <https://doi.org/10.1108/sajm-06-2022-0040>
- Bhattacharjee, A. (2001). Bhattacharjee/Information Systems Continuance MIS Quarterly UNDERSTANDING INFORMATION SYSTEMS CONTINUANCE: AN EXPECTATION-CONFIRMATION MODEL Motivation for the Study. *MIS Quarterly*, 25(3), 351–370.
- Bongsu, S., Nur, W., Nik, M., Nazihah, W., & Mohamed, W. (2025). *Determinants of Students' Intention to Use AI -Powered Writing Tools in Academic Writing*. IX(2454). <https://doi.org/10.47772/IJRISS>
- Dhia, A. W., & Kholid, M. N. (2021). Explaining E-Wallet Continuance Intention: A Modified Expectation Confirmation Model. *Jurnal Minds: Manajemen Ide Dan Inspirasi*, 8(2), 287. <https://doi.org/10.24252/minds.v8i2.23592>
- Habib, A., Pramana, E., & Junaedi, H. (2025). *Extending the Expectation Confirmation Model to Examine Continuous Use Mobile Banking : Security , Trust , and Convenience*. 9(1), 76–96.
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., & Ringle, C. M. (2017). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*.
- Hanif, F. (2023). *Scale Validation : A Pilot study*. April, 394–403.

- Jangir, K., Sharma, V., Taneja, S., & Rupeika-Apoga, R. (2023). The Moderating Effect of Perceived Risk on Users' Continuance Intention for FinTech Services. *Journal of Risk and Financial Management*, 16(1). <https://doi.org/10.3390/jrfm16010021>
- Jiao, M., & Nyuk, C. (2023). *Assessing the Reliability and Validity of Research Instruments for Measuring Youth Purchase Intention in Xi ' an , China : A Pilot Testing*. 4531, 47–56.
- John W. Creswell; J. David Creswell. (2018). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (Fifth Edit). SAGE Publications, Inc. <https://edge.sagepub.com/creswellrd5e>
- Lestari, D. M., Ella, Y., Chandra, N., Sofa, N., & Firdaus, R. Z. (2022). Pengaruh Perceived Usefulness dan Perceived Risk Terhadap Continuance Intention Dalam Penggunaan Aplikasi DANA di Jakarta. *Seminar Nasional RIset Terapan Administrasi Bisnis Dan MICE XI*, 11(1), 401–409.
- Liébana-Cabanillas, F., Sánchez-Fernández, J., & Muñoz-Leiva, F. (2014). Antecedents of the adoption of the new mobile payment systems: The moderating effect of age. *Computers in Human Behavior*, 35, 464–478. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2014.03.022>
- Louis, E. I., & Kurnia Fajar Afgani. (2024). The Influence Of Perceived Risk On Digital Banking To Customer's Intention To Use Digital Banks In Jabodetabek 2023-2024. *Journal Integration of Management Studies*, 2(1), 95–106. <https://doi.org/10.58229/jims.v2i1.151>
- Maksimović, J., & Evtimov, J. (2023). Positivism and post-positivism as the basis of quantitative research in pedagogy. *Research in Pedagogy*, 13(1), 208–218. <https://doi.org/10.5937/istrped2301208m>
- Mayer et al. (1995). An Integrative Model of Organizational Trust Author (s): Roger C . Mayer , James H . Davis and F . David Schoorman Published by : Academy of Management Stable URL : <http://www.jstor.com/stable/258792> REFERENCES Linked references are available on JSTOR f. *Academy of Management Review*, 20(3), 709–734.
- McKnight, D. H., Choudhury, V., & Kacmar, C. (2002). Developing and validating trust measures for e-commerce: An integrative typology. *Information Systems Research*, 13(3), 334–359. <https://doi.org/10.1287/isre.13.3.334.81>
- Naim, M., Noh, M., Mustafa, A., & Baharuddin, K. (2025). *How Ready Are Students to Use ChatGPT ? A Study on Instrument Validity and Reliability*. 15(2).

- Naziha, S., Kholed, S., Noorsuriani, S., & Mohd, N. (2021). Journal of Interprofessional Education & Practice Reliability and validity of the inter-professional collaboration practice instrument. *Journal of Interprofessional Education & Practice*, 24(May), 100450. <https://doi.org/10.1016/j.xjep.2021.100450>
- Nihayah, I. (2022). *ANALISIS CONTINUANCE INTENTION PADA UANG ELEKTRONIK MENGGUNAKAN EXPECTATION CONFIRMATION MODEL* [UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL]. http://digilib.uinsa.ac.id/56631/2/IzatunNihayah_H76218031OK.pdf
- Noviyasari, C., Ibrahim, H., & Kasiran, M. (2021). AN EXPECTATION-CONFIRMATION MODEL of CONTINUANCE INTENTION to ENHANCE E-WALLET. *Journal of Theoretical and Applied Information Technology*, 99(24), 6028–6041.
- Oliver, R. L. (1980). A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(November), 460–469.
- Pal, A., Herath, T., De', R., & Rao, H. R. (2021). Is the Convenience Worth the Risk? An Investigation of Mobile Payment Usage. *Information Systems Frontiers*, 23(4), 941–961. <https://doi.org/10.1007/s10796-020-10070-z>
- Raka Fahlevi, Devina Ulima Lumban Tobing, Muhammad Ridzki Adika, M. P. (2024). Continuance Intention Pada Aplikasi Mobile Payment Dengan Menggunakan Extended Expectation Confirmation Model. *SEMINAR NASIONAL CFP PERBANAS INSTITUTE*. <https://doi.org/10.35746/jtim.v5i2.359>
- Santika, E. F. (2025). *Ini Jenis Fintech Terbanyak yang Dimiliki Gen Z hingga Gen X RI 2024*. <https://databoks.katadata.co.id/media/statistik/678784aec1abf/ini-jenis-fintech-terbanyak-yang-dimiliki-gen-z-hingga-gen-x-ri-2024>
- Sasongko, D. T., Handayani, P. W., & Satria, R. (2021). Analysis of factors affecting continuance use intention of the electronic money application in Indonesia. *Procedia Computer Science*, 197(2021), 42–50. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2021.12.116>
- Septiani, H., & Muzayanah, F. N. (2024). Pengaruh Persepsi Risiko Dan Kepercayaan Terhadap Minat Penggunaan Berkelanjutan Dompot Digital Dana (Studi Pada Pengguna Aplikasi Dompot Digital Dana Di KotaBandung). *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(2), 501–511.
- Shofia, A. (2023). User's Continuance Intentions of Digital Payment Based on Expectation-

- Confirmation Method and Trust. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Finansial Indonesia*, 7(2), 23–31. <https://doi.org/10.31629/jiafi.v7i2.6641>
- Simbolon, F. P., & Klesia, E. (2024). Exploring the Impact of Confirmation, Perceived Usefulness, and Perceived Risk on User Satisfaction and Continuance Intention of Paylater Users. *Binus Business Review*, 15(3), 251–260. <https://doi.org/10.21512/bbr.v15i3.11829>
- Taylor, J. W. (1974). The Role of Risk in Consumer Behavior. *Journal of Marketing*, Vol. 38, No. 2 (Apr., 1974), Pp. 54-60, 38(2), 141–153. <https://doi.org/10.4324/9780203127216-24>
- Ubaidillah, M. Y., Pramana, E., & Chandra, F. H. (2023). Continuance Intention Pada Aplikasi Mobile Payment Dengan Menggunakan Extended Expectation Confirmation Model. *JTIM: Jurnal Teknologi Informasi Dan Multimedia*, 5(2), 149–161. <https://doi.org/10.35746/jtim.v5i2.359>
- Umam, M. K., & Puspawati, D. (2024). Continuance Use Intention in the use of E-wallets by using the Expectation Confirmation Model through E-Satisfaction. 5(5), 4815–4827.

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A