

TESIS

**FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPERCAYAAN DAN
NIAT MENGGUNAKAN KEMBALI APLIKASI MAMIKOS**



Diajukan Oleh:
Anindhita Dipa Renoati
NPM : 235027851

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
2025**



**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

PERSETUJUAN TESIS

Nama : Anindhita Dipa Renoati
Nomor Pokok Mahasiswa : 235027851
Konsentrasi : *E – Business*
Judul Tesis : Faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan dan
Niat Menggunakan Kembali Aplikasi
Mamikos

Nama Pembimbing	Tanggal	Tanda Tangan
Elisabet Dita Septiari, S.E., M.Sc., Ph.D.	28 Mei 2025	



**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

PENGESAHAN TESIS

Nama : Anindhita Dipa Renoati
Nomor Pokok Mahasiswa : 235027851
Konsentrasi : *E – Business*
Judul Tesis : Faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan dan Niat Menggunakan Kembali Aplikasi Mamikos.

Nama Penguji

Tanggal

Tanda Tangan

(Ketua)

Elisabet Dita Septiari, S.E., M.Sc., Ph.D.

11 Juli 2025

(Anggota)

Drs. Budi Suprpto, MBA., Ph.D.

11 Juli 2025

(Anggota)

Paulus Mudjihartono, ST.,MT., Ph.D.

11 Juli 2025

Ketua Program Studi

Magister Manajemen

Elisabet Dita

Septiari, S.E., M.Sc., Ph.D.

Dekan

Fakultas Bisnis dan Ekonomika

Wenefrida Mahestu N.

Krisjanti, S.E., M.Sc., Ph.D.

ABSTRACT

This study is to explore factors that can influence the behavioural intention to reuse the Mamikos application. The main factors of this study are trust, ease of use, convenience, information suitability, normative influence, reputation, privacy, and security. This study is quantitative with a survey technique through an online questionnaire. The sample of this study was 368 respondents with the criteria of generation Z who have used the Mamikos application within one year. This study uses Partial Least Square structural Modeling (PLS-SEM) with the help of SmartPLS software to conduct the analysis. The results of this study indicate that the independent variables, namely ease of use, convenience, normative influence, privacy, and reputation, show a significant influence on the behavioural intention to reuse the application. While the variables of trust, information suitability and security do not have a significant effect on the behavioural intention to reuse the application. This study can provide implications for application developers in increasing user loyalty and contribute to providing insight to consumers regarding factors that can influence the intention to reuse the Mamikos application.

Keywords: Behavioural Intention to reuse, Mamikos, sharing accommodation

ABSTRAK

Penelitian ini untuk mengeksplorasi faktor yang dapat mempengaruhi niat menggunakan kembali aplikasi Mamikos. Faktor utama penelitian ini adalah kepercayaan, kemudahan penggunaan, kenyamanan, kesesuaian informasi, pengaruh normatif, reputasi, privasi, dan keamanan. Penelitian ini merupakan kuantitatif dengan Teknik survei melalui kuesioner online. Sampel penelitian ini 368 responden dengan kriteria generasi Z yang telah menggunakan aplikasi Mamikos dalam waktu satu tahun ini. Penelitian ini menggunakan *Partial Least Square Structural Modeling* (PLS-SEM) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS untuk melakukan analisis. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel independen yaitu kemudahan penggunaan, kenyamanan, pengaruh normatif, privasi, dan reputasi menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap niat menggunakan kembali aplikasi. Sedangkan variabel kepercayaan, kesesuaian informasi dan keamanan tidak berpengaruh signifikan terhadap niat menggunakan kembali aplikasi. Penelitian ini dapat memberikan implikasi kepada pengembang aplikasi dalam meningkatkan loyalitas pengguna dan berkontribusi memberikan wawasan kepada konsumen mengenai faktor yang dapat mempengaruhi niat menggunakan kembali aplikasi Mamikos.

Kata Kunci : Niat menggunakan kembali Aplikasi, Mamikos, *sharing accommodation*

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas pertolongan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul **“Faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan dan Niat Menggunakan Kembali Aplikasi Mamikos”**, sebagai salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Magister Manajemen di Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Penulisan tesis ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya dukungan, saran, bantuan, serta bimbingan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, dengan kerendahan hati, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada:

1. Ibu Elisabet Dita Septiari, S.E., M.Sc., Ph.D., selaku dosen pembimbing, yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga, serta banyak memberikan arahan maupun bimbingan selama proses menyelesaikan dan menyempurnakan tesis ini dengan penuh kesabaran.
2. Bapak Drs. Budi Suprpto, MBA., Ph.D., selaku dosen penguji saya yang telah memberikan kesempatan, masukan maupun kritik kepada penulis sehingga penyusunan tesis ini dapat terselesaikan dengan baik.
3. Bapak Paulus Mudjihartono, ST.,MT., Ph.D., selaku dosen penguji saya yang telah memberikan kesempatan, saran maupun kritik kepada penulis sehingga penyusunan tesis ini dapat terselesaikan dengan baik.
4. Bapak dan Ibu dosen, serta seluruh staf administrasi magister manajemen, Universitas Atma Jaya Yogyakarta atas ilmu yang sudah diberikan, bantuan, dan juga dukungan selama masa studi.
5. Kedua Orang Tua saya yang selama ini telah memberikan semangat doa serta menemani saya berproses hingga saat ini.
6. Teman – teman seperjuangan saya Jeanne Francoise Cen Pujianto dan Marry Josephine yang selalu memberikan dukungan dan semangat selama menempuh studi Magister Manajemen.
7. Teman saya Yohanes Wisnu yang telah banyak membantu dan memberikan dukungan dalam penyelesaian tesis ini.

8. Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan tesis ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu. Terima kasih atas dukungan dan bantuan yang telah diberikan.

Akhirnya, penulis mengharapkan segala bentuk kritik, masukan hingga saran yang dapat membangun untuk perbaikan dan penyempurnaan tesis ini, karena penulis menyadari bahwa dalam penulisan tesis ini masih jauh dari sempurna. Akhir kata semoga tesis ini dapat memberikan manfaat dan inspirasi bagi penelitian selanjutnya.

Yogyakarta, 28 Mei 2025

Penulis



Anindhita Dipa Renoati

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini dengan sesungguhnya menyatakan bahwa tesis dengan judul:

Faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan dan Niat Menggunakan Kembali Aplikasi Mamikos

Benar – benar merupakan buah pikiran saya sendiri. Pertanyaan, ide, maupun kutipan baik langsung maupun tidak langsung yang bersumber dari tulisan atau ide orang lain dinyatakan secara tertulis dalam tesis ini pada bagian daftar Pustaka. Apabila dikemudian hari terbukti adanya kesengajaan dalam melakukan plagiarisme sebagian atau keseluruhan dari tesis ini, maka saya bersedia agar gelar dan ijazah yang telah saya peroleh dibatalkan oleh pihak Universitas Atma Jaya Yogyakarta dan akan segera dikembalikan jika hal tersebut terbukti.

Yogyakarta, 28 Mei 2025

Yang menyatakan,



Anindhita Dipa Renoati

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN TESIS	ii
PENGESAHAN TESIS	iii
ABSTRACT.....	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR	vi
PERNYATAAN.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Tujuan Penelitian.....	5
1.4. Manfaat Penelitian.....	6
1.5. Batasan Penelitian	6
1.6. Sistematika Penulisan.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1. Landasan Teori.....	8
2.1.1. Niat Menggunakan Kembali (<i>Behavioral Intention</i>)	8
2.1.2. Kepercayaan (<i>Trust</i>)	9
2.1.3. Kemudahan Penggunaan (<i>Ease of Use</i>).....	10
2.1.4. Kenyamanan (<i>Convenience</i>).....	12
2.1.5. Keamanan (<i>Security</i>)	12
2.1.6. Reputasi (<i>Reputation</i>).....	13
2.1.7. Pengaruh Normatif (<i>Normatif Influence</i>).....	14
2.1.8. Kesesuaian Informatif (<i>Informative Conformity</i>).....	15
2.1.9. Privasi (<i>Privacy</i>)	16
2.2. Penelitian Terdahulu	18
2.3. Hipotesis.....	21
2.3.1. Variabel Kepercayaan (<i>Trust</i>) Berpengaruh Langsung Terhadap Niat Menggunakan Kembali (<i>Behaviour Intention</i>)	21
2.3.2. Variabel Kemudahan Penggunaan (<i>Ease Of Use</i>) Berpengaruh Langsung Terhadap Niat Menggunakan Kembali (<i>Behaviour Intention</i>)	21
2.3.3. Variabel Kenyamanan (<i>Convenience</i>) Berpengaruh Langsung Terhadap Niat Menggunakan Kembali (<i>Behaviour Intention</i>).....	22
2.3.4. Variabel Kesesuaian Informasi (<i>Informative Conformity</i>) Berpengaruh Langsung Terhadap Niat Menggunakan Kembali (<i>Behaviour Intention</i>).....	22

2.3.5. Variabel Pengaruh Normatif (<i>Normative Influence</i>) Berpengaruh Langsung Terhadap Niat Menggunakan Kembali (<i>Behaviour Intention</i>)	23
2.3.6. Variabel Reputasi (<i>Reputation</i>) Berpengaruh Langsung Terhadap Niat Menggunakan Kembali (<i>Behaviour Intention</i>)	24
2.3.7. Variabel Keamanan (<i>Security</i>) Berpengaruh Langsung Terhadap Niat Menggunakan Kembali (<i>Behaviour Intention</i>)	24
2.3.8. Variabel Privasi (<i>Privacy</i>) Berpengaruh Langsung Terhadap Niat Menggunakan Kembali (<i>Behaviour Intention</i>).....	25
2.4. Model Penelitian	25
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	28
3.1. Desain Penelitian.....	28
3.2. Metode Pengumpulan Data	28
3.3. Definisi Operasional.....	29
3.4. Metode Analisis Statistik Deskriptif	33
3.5. Metode Pengujian Instrumen Penelitian (<i>Outer Model</i>)	33
3.5.1. Uji Validitas	34
3.5.2. Reliabilitas	34
3.6. Model struktural (<i>Inner Model</i>).....	35
3.6.1. Koefisien Determinasi (R^2)	35
3.6.2. Predictive Relevance (Q^2)	35
3.6.3. Path Coefficient	35
3.6.4. Uji Signifikansi (<i>Boostrapping</i>).....	35
3.6.5. Effect Size (f^2).....	36
3.7. Model PLS SEM	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	38
4.1. Pendahuluan	38
4.2. Prosedur Pencarian Data	38
4.3. Profil Responden.....	39
4.4. Statistik Deskriptif	42
4.4.1. Statistik Deskriptif Variabel Penelitian	42
4.4.2. Statistik Deskriptif Indikator Penelitian	43
4.5. Uji Instrumen Penelitian	47
4.5.1. Hasil Pilot Tes (Pengujian Validitas dan Reliabilitas)	47
4.6. Outer Model	50
4.6.1. Validitas Konvergen	51
4.6.2. Validitas Diskriminan.....	52
4.6.3. Reliabilitas	53
4.7. Pengujian Model Struktural atau <i>Inner Model</i>	54
4.7.1. Koefisien Determinasi (R^2)	54

4.7.2. <i>Predictive Relevance (Q²)</i>	54
4.7.3. <i>Path Coefficient & Uji Signifikansi (Bootstrapping)</i>	55
4.8. Analisis Hasil	57
4.8.1. Pengaruh Langsung Variabel	57
4.9. Pembahasan.....	58
4.9.1. Pengaruh Kepercayaan Terhadap Niat Menggunakan Kembali.....	58
4.9.2. Pengaruh Kemudahan Penggunaan Terhadap Niat Menggunakan Kembali	59
4.9.3. Pengaruh Kenyamanan Terhadap Niat Menggunakan Kembali	60
4.9.4. Pengaruh Kesesuaian Informasi Terhadap Niat Menggunakan Kembali	61
4.9.6. Pengaruh Reputasi Terhadap Niat Menggunakan Kembali	62
4.9.7. Pengaruh Keamanan Terhadap Niat Menggunakan Kembali	62
4.9.8. Pengaruh Privasi Terhadap Niat Menggunakan Kembali	63
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	64
5.1. Simpulan	64
5.2. Implikasi Manajerial	65
5.3. Keterbatasan Penelitian dan Saran Penelitian Selanjutnya	66
DAFTAR PUSTAKA	68
LAMPIRAN.....	73

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Gap Penelitian.....	3
Tabel 2 Perbandingan Aplikasi Pencari Kos di Indonesia.....	4
Tabel 3 Penelitian Terdahulu.....	18
Tabel 4 Definisi Operasional.....	29
Tabel 5 Kategori Skala Likert 5 poin.....	33
Tabel 6 Statistik Deskriptif Variabel Penelitian.....	43
Tabel 7 Rata – Rata Skor Indikator.....	43
Tabel 8 Uji Validitas 42 Responden.....	48
Tabel 9 <i>Fornell Larcker Criterion</i> 42 Responden.....	49
Tabel 10 Uji Reliabilitas 42 Responden.....	49
Tabel 11 Hasil outer loading dan AVE.....	51
Tabel 12 Hasil <i>Fornell Larcker Criterion</i>	52
Tabel 13 Hasil Reliabilitas.....	53
Tabel 14 Koefisien Determinasi R^2	54
Tabel 15 Hasil <i>Predictive Relevance Q^2</i>	54
Tabel 16 Hasil Analisis	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Jumlah Usaha Akomodasi Di Indonesia Tahun 2019 – 2023	1
Gambar 2 Perkembangan Jasa Akomodasi Menurut Provinsi Tahun 2023	2
Gambar 3 Model Penelitian Chiu et al., (2017)	26
Gambar 4 Model Penelitian Chua et al., (2020)	26
Gambar 5 Model Penelitian Gabungan	27
Gambar 6 Model Pengolahan Smart PLS	37
Gambar 7 Grafik Umur Responden	39
Gambar 8 Status Jenis kelamin Responden	40
Gambar 9 Status Perkawinan Responden	40
Gambar 10 Grafik Domisili Responden	41
Gambar 11 Grafik pekerjaan Responden	42
Gambar 12 Outer Loading.....	50

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran Kuesioner Penelitian	73
Lampiran Hasil Olah Data PLS SEM	79
Lampiran Hasil Skorsing Responden	83