

Perbedaan penerimaan pelanggan terhadap layanan mobile payment pada generasi X dan generasi Y: studi kasus produk XL tunai = Customer acceptance difference on mobile payment services between generation X and generation Y : case study on XL tunai product

Oscar Jeremiah Budiman, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20389860&lokasi=lokal>

Abstrak

Tesis ini membahas penerimaan pelanggan terhadap layanan uang elektronik, khususnya mobile payment dan perbedaan faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan pelanggan tersebut pada generasi X dan generasi Y. Layanan uang elektronik di Indonesia masih dianggap sebagai suatu layanan yang relatif baru, dimana tingkat penetrasi layanan tersebut masih sangat rendah apabila dibandingkan dengan tingkat penetrasi layanan uang elektronik di negara lain. Teori technology acceptance model digunakan pada penelitian ini sebagai kerangka acuan untuk melihat perbedaan faktor apa saja yang mempengaruhi penerimaan pelanggan terhadap layanan yang dianggap sebagai teknologi baru tersebut. Data penelitian ini menyatakan bahwa generasi mempunyai efek moderasi kepada perceived monetary value yang hanya berpengaruh secara signifikan terhadap responden generasi X serta kepada media influence yang berpengaruh secara signifikan hanya terhadap responden generasi Y.

The focus on this study is to analyze customer acceptance on e-money, specifically on mobile payment and the factors affecting the acceptance on generation X and generation Y. E-money service is considered as a new technology, considering the penetration level is way lower when compared with the penetration level in other countries. This study uses technology acceptance model as a framework to check what are the factors affecting customer acceptance for this new technology. Data collected in this research says that generation have moderation effect on perceived monetary value that significantly affects generation X respondents and media influence that significantly affects generation Y respondents.