

SKRIPSI

***SATISFACTION DAN PERCEIVED CRITICAL MASS* SEBAGAI PREDIKTOR
TERHADAP CONTINUANCE INTENTION MAHASISWA/I PENGGUNA
APLIKASI LINE DI FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS
TARUMANAGARA: *TRUST* SEBAGAI VARIABEL MEDIASI**



DIAJUKAN OLEH :

NAMA : LINDA DEVINA

NIM : 115150457

**UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN DARI SYARAT SYARAT
GUNA MENCAPAI GELAR SARJANA EKONOMI**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TARUMANAGARA
JAKARTA**

2019

UNIVERSITAS TARUMANAGARA
FAKULTAS EKONOMI
JAKARTA

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : LINDA DEVINA
NO. MAHASISWA : 115150457
PROGRAM / JURUSAN : S1 / MANAJEMEN
BIDANG KONSENTRASI : MANAJEMEN PEMASARAN
JUDUL SKRIPSI : *SATISFACTION* DAN *PERCEIVED CRITICAL*
MASS SEBAGAI PREDIKTOR TERHADAP
CONTINUANCE INTENTION MAHASISWA/I
PENGUNA APLIKASI LINE DI FAKULTAS
EKONOMI UNIVERSITAS TARUMANAGARA:
TRUST SEBAGAI VARIABEL MEDIASI.

Jakarta, 29 Juli 2019

Pembimbing,



Tommy Setiawan Ruslim, S.E., M.M.

UNIVERSITAS TARUMANAGARA
FAKULTAS EKONOMI
JAKARTA

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA	LINDA DEVINA
NO. MAHASISWA	115150457
PROGRAM / JURUSAN	S1 / MANAJEMEN
BIDANG KONSENTRASI	MANAJEMEN PEMASARAN
JUDUL SKRIPSI	<i>SATISFACTION DAN PERCEIVED CRITICAL MASS SEBAGAI PREDIKTOR TERHADAP CONTINUANCE INTENTION MAHASISWA/I PENGGUNA APLIKASI LINE DI FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS TARUMANAGARA: TRUST SEBAGAI VARIABEL MEDIASI.</i>

Tanggal: 29 Juli 2019

Ketua Penguji:


Dr. Sawidji Widoatmodjo, S.E., M.M., MBA.

Tanggal: 29 Juli 2019

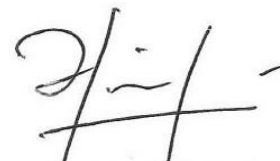
Anggota Penguji:



Tommy Setiawan Ruslim, S.E., M.M.

Tanggal: 29 Juli 2019

Anggota Penguji:


Dr. Keni, S.E., M.M.

ABSTRAK

UNIVERSITAS TARUMANAGARA

FAKULTAS EKONOMI

JAKARTA

- (A) LINDA DEVINA (115150457)
- (B) *SATISFACTION DAN PERCEIVED CRITICAL MASS SEBAGAI PREDIKTOR TERHADAP CONTINUANCE INTENTION MAHASISWA/I PENGGUNA APLIKASI LINE DI FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS TARUMANAGARA: TRUST SEBAGAI VARIABEL MEDIASI.*
- (C) xvi + 95 Halaman, 2019, tabel 24, gambar 11, lampiran 5
- (D) MANAJEMEN PEMASARAN
- (E) **Abstract:** *The purpose of this research is to examine about how satisfaction, perceived critical mass, and trust can effects continuance intention, also how satisfaction effects trust and perceived critical mass effects trust of college students of Faculty of Economic, Tarumanagara University as LINE application instant messaging's user. In order to investigate the model that have already arranged according to the existing hypothesis, structural equation modeling employing Smart PLS 3.2.7 was run. The findings of this research indicate that some hypothesis effects user's continuance intention and trust however trust not effects significantly to user's continuance intentions of LINE application insntant messaging. This study also examine about how trust as a mediation between satisfaction and continuance intention however the results showed that trust could not mediate between satisfaction and continuance intention.*

Abstrak: Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji tentang bagaimana *satisfaction*, *perceived critical mass*, dan *trust* dapat mempengaruhi *continuance intention*, juga bagaimana *satisfaction* mempengaruhi *trust* dan *perceived critical*

mass terhadap mahasiswa Fakultas Ekonomi, Universitas Tarumanagara sebagai pengguna aplikasi pesan instan LINE. Untuk menyelidiki model yang telah disusun sesuai dengan hipotesis yang ada, pemodelan persamaan struktural menggunakan Smart PLS 3.2.7 dijalankan. Temuan dari penelitian ini menunjukkan bahwa beberapa hipotesis mempengaruhi niat dan kepercayaan pengguna yang berkelanjutan namun kepercayaan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap niat pengguna yang berkelanjutan dari pengiriman pesan masuk aplikasi LINE. Penelitian ini juga menguji tentang bagaimana kepercayaan sebagai mediasi antara kepuasan dan niat keberlanjutan namun hasilnya menunjukkan bahwa kepercayaan tidak bisa memediasi antara kepuasan dan niat keberlanjutan.

- (F) Daftar Acuan 40 (1991-2018)
- (G) Tommy Setiawan Ruslim, S.E., M.M.