UNRAVELING DIGITAL WALLET MIGRATION: A PUSH-PULL-MOORING ANALYSIS OF SWITCHING INTENTIONS AMONG LINKAJA USERS

KARYA AKHIR

Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana

TRI SATYA SAPUTRA KUSUMA RAMDHANI
NIM. B1021211180

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
PONTIANAK
2026

UNRAVELING DIGITAL WALLET MIGRATION: A PUSH-PULL-MOORING ANALYSIS OF SWITCHING INTENTIONS AMONG LINKAJA USERS

KARYA AKHIR

Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana

TRI SATYA SAPUTRA KUSUMA RAMDHANI
NIM. B1021211180

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
PONTIANAK
2026

PERNYATAAN BEBAS DARI PLAGIAT

Nama	: Tri Satya Saputra Kusuma Ramdhani
NIM	: B1021211180
Jurusan	: Manajemen
Konsentrasi	: Pemasaran
Judul Karya Akhir	: *Unraveling Digital Wallet Migration: A Push-Pull-Mooring Analysis of Switcing Intentions among LinkAja Users*

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Karya Akhir dengan judul tersebut di atas, secara keseluruhan adalah murni karya penulis sendiri dan bukan plagiat dari karya orang lain, kecuali bagian-bagian yang dirujuk sebagai sumber pustaka sesuai dengan panduan penulisan yang berlaku (lembar hasil pemeriksaan plagiat terlampir).
Apabila di dalamnya terbukti penulis melakukan plagiat, maka sepenuhnya menjadi tanggung jawab penulis yang dapat berakibat pada pembatalan Skripsi/Tesis/Disertasi dengan judul tersebut di atas.
Demikian pernyataan ini penulis buat dengan sebenar-benarnya.

Pontianak, 5 Oktober 2026



ri Satya Saputra Kusuma Ramdhani
NIM. B1021211180

PERTANGGUNGJAWABAN KARYA AKHIR

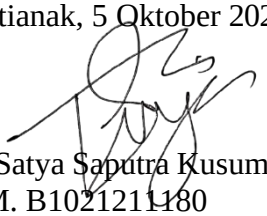
Saya, yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	: Tri Satya Saputra Kusuma Ramdhani
NIM	: B1021211180
Program Studi	: Manajemen
Konsentrasi	: Pemasaran
Tanggal Ujian	: 1 Juli 2026

Judul Karya Akhir:
Unraveling Digital Wallet Migration: A Push-Pull-Mooring Analysis of Switcing Intentions among LinkAja Users

Menyatakan bahwa Karya Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Pontianak, 5 Oktober 2026



Tri Satya Saputra Kusuma Ramdhani
NIM. B1021211180

LEMBAR YURIDIS

Unraveling Digital Wallet Migration: A Push-Pull-Mooring Analysis of Switcing Intentions among LinkAja Users

Penanggung Jawab Yuridis

Tri Satya Saputra Kusuma Ramdhani
NIM B1021211100

Jurusan : Manajemen
Program Studi : S1 Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Tgl Ujian Skripsi dan Komprehensif : Rabu, 1 Juli 2026

Majelis Penguji

No.	Majelis Penguji	Nama/NIP	Tgl/bln/thn	Tanda Tangan
1	Pembimbing 1	Heriyadi, S.E., M.E., Ph.D. 196908171995121004		
2	Pembimbing 2	Ana Fitriana, S.E., M.M. 198506182019032011		
3	Penguji 1	Prod. Dr. Nur Afifah S.E., M.Si 197305012003122001		
4	Penguji 2	Ahmadi, S.E., M.Sc. 199111022024061001		

Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat dan Lulus
Dalam Ujian Skripsi dan Komprehensif

Pontianak, 08 OCT 2026
Koordinator Program Studi Manajemen

Bintoro Bagus Putmono, S.E., M.M.
NIP. 199205082019031006

UCAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulillah, puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT karena berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan karya akhir yang berjudul *"**Unraveling Digital Wallet Migration: A Push-Pull-Mooring Analysis of Switcing Intentions among LinkAja Users**"* dengan baik. Karya akhir ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan jenjang pendidikan program Strata Satu (S1) Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura Pontianak.

Karya akhir ini penulis persembahkan secara khusus kepada keluarga tercinta yang senantiasa menjadi sumber doa, dukungan, dan kekuatan bagi penulis selama menjalani pendidikan. Penulis juga banyak mendapatkan bimbingan, arahan, dukungan, serta bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Heriyadi, S.E., M.E., Ph.D., selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan perhatian kepada penulis selama menjalani perkuliahan, khususnya dalam proses penyusunan hingga penyelesaian karya akhir ini.
2. Ibu Ana Fitriana, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing Riset yang telah memberikan bimbingan, arahan, masukan, serta ilmu yang sangat berarti bagi penulis selama proses penelitian dan penyusunan karya akhir ini.
3. Prof. Dr. Nur Afifah, S.E., M.Si., selaku Dosen Penguji I yang telah meluangkan waktu serta memberikan kritik, saran, dan masukan yang membangun bagi penulis dalam menyempurnakan karya akhir ini.
4. Bapak Ahmadi, S.E., M.Sc., selaku Dosen Penguji yang telah meluangkan waktu serta memberikan arahan, masukan, dan saran yang bermanfaat bagi penulis dalam proses penyelesaian karya akhir ini.
5. Mama, Teh Endah, dan Teh Kikie, yang senantiasa memberikan doa, kasih sayang, dukungan emosional, moral, maupun material selama penulis menjalani masa perkuliahan hingga menyelesaikan pendidikan. Terima kasih atas segala pengorbanan, perhatian, kepercayaan, dan dukungan yang menjadi salah satu sumber kekuatan bagi penulis untuk terus menyelesaikan setiap proses yang dijalani.
6. Aimar, Anju, Apriwina, Dela, Halisa, Linda, Puan, Tino, serta teman-teman lainnya, yang telah turut mengambil bagian dalam perjalanan penulis selama masa perkuliahan. Terima kasih atas kebersamaan, bantuan, dukungan, serta berbagai pengalaman yang telah diberikan dan menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari perjalanan penulis dalam menyelesaikan pendidikan.

Pontianak, 5 Oktober 2026

Tri Satya Saputra Kusuma Ramdhani
NIM. B1021211180

Unraveling Digital Wallet Migration: A Push-Pull-Mooring Analysis of Switcing Intentions among LinkAja Users

Tri Satya Saputra Kusuma Ramdhani

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Tanjungpura, Indonesia

ABSTRAK

Memahami *customer churn* pada platform pembayaran digital merupakan hal yang penting untuk mempertahankan keunggulan kompetitif, khususnya dalam memahami bagaimana *user dissatisfaction, competitor alternatives,* dan *switching barriers* memengaruhi retensi konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara *application dissatisfaction* dan *alternative attractiveness* terhadap *switching intention*, serta menganalisis peran moderasi *switching cost* pada pengguna LinkAja. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain kausal, dengan data yang diperoleh dari 250 responden yang dipilih melalui teknik *purposive sampling*. Data dianalisis menggunakan Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) melalui perangkat lunak SmartPLS 4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *application dissatisfaction* secara kuat mendorong *switching intention*, sedangkan *alternative attractiveness* tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan. Selain itu, *switching cost* memperlemah pengaruh *alternative attractiveness* terhadap *switching intention*, tetapi tidak memoderasi hubungan antara *application dissatisfaction* dan *switching intention*. Secara strategis, penyedia platform perlu memprioritaskan penyelesaian permasalahan utama terkait kegunaan aplikasi serta meningkatkan pengalaman pengguna untuk mencegah perpindahan pelanggan, daripada hanya berfokus pada persaingan dengan penyedia layanan alternatif.

Kata kunci: *Application Dissatisfaction; Alternative Attractiveness; Switching Cost; Switching Intention*

Unraveling Digital Wallet Migration: A Push-Pull-Mooring Analysis of Switcing Intentions among LinkAja Users

Tri Satya Saputra Kusuma Ramdhani

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Tanjungpura, Indonesia

ABSTRACT

Understanding customer churn in digital payment platforms is essential for maintaining competitive advantage, particularly regarding how user dissatisfaction, competitor alternatives, and switching barriers influence consumer retention. This study aims to examine the relationship between application dissatisfaction and alternative attractiveness toward switching intention, while analyzing the moderating role of switching cost among LinkAja users. A quantitative approach with a causal design was applied, utilizing data collected from 250 respondents selected through purposive sampling. The data were analyzed using Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) via SmartPLS 4 software. The findings reveal that application dissatisfaction strongly drives switching intention, whereas alternative attractiveness shows no significant impact. Furthermore, switching costs weaken the effect of alternative attractiveness on switching intention, but do not moderate the dissatisfaction-switching link. Strategically, platform providers must prioritize resolving core usability issues and enhancing user experience to prevent customer migration, rather than focusing merely on competing with alternative service providers.

Keywords: *Application Dissatisfaction; Alternative Attractiveness; Switching Cost; Switching Intention*

RINGKASAN KARYA AKHIR

Unraveling Digital Wallet Migration: A Push-Pull-Mooring Analysis of Switcing Intentions among LinkAja Users

1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi digital membuat dompet digital semakin penting dalam aktivitas transaksi sehari-hari. Pengguna semakin mengharapkan layanan pembayaran yang cepat, fleksibel, mudah, dan praktis. Di Indonesia, semakin banyaknya pilihan dompet digital seperti GoPay, OVO, DANA, ShopeePay, dan LinkAja membuat pengguna lebih mudah membandingkan fitur, promosi, serta manfaat dari berbagai platform. Kondisi tersebut meningkatkan persaingan dan memungkinkan pengguna untuk mempertimbangkan perpindahan dari satu layanan ke layanan lainnya.

Dalam konteks LinkAja, niat pengguna untuk berpindah dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor. Penelitian ini menggunakan Push–Pull–Mooring (PPM) untuk menjelaskan perilaku tersebut. *Application Dissatisfaction* menjadi faktor *push* yang menggambarkan ketidakpuasan pengguna terhadap layanan, *Alternative Attractiveness* menjadi faktor *pull* yang menggambarkan daya tarik layanan pesaing, sedangkan *Switching Cost* menjadi faktor *mooring* yang dapat menjadi hambatan bagi pengguna untuk berpindah. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa pengaruh *alternative attractiveness* dan *switching cost* terhadap perilaku berpindah masih memberikan hasil yang beragam. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana ketiga faktor tersebut memengaruhi *Switching Intention* pada pengguna aktif LinkAja.

2. Permasalahan

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah *Application Dissatisfaction* berpengaruh terhadap *Switching Intention* pengguna LinkAja?
2. Apakah *Alternative Attractiveness* berpengaruh terhadap *Switching Intention* pengguna LinkAja?
3. Apakah *Switching Cost* memoderasi pengaruh *Application Dissatisfaction* terhadap *Switching Intention*?
4. Apakah *Switching Cost* memoderasi pengaruh *Alternative Attractiveness* terhadap *Switching Intention*?

3. Tujuan Penelitian

Penelitian ini memiliki tujuan, diantaranya:

1. Menganalisis pengaruh *Application Dissatisfaction* terhadap *Switching Intention* pengguna LinkAja.
2. Menganalisis pengaruh *Alternative Attractiveness* terhadap *Switching Intention* pengguna LinkAja.
3. Menganalisis peran *Switching Cost* sebagai moderator pada hubungan *Application Dissatisfaction* dengan *Switching Intention*.
4. Menganalisis peran *Switching Cost* sebagai moderator pada hubungan *Alternative Attractiveness* dengan *Switching Intention*.

5. Menjelaskan penerapan konsep Push–Pull–Mooring (PPM) dalam memahami niat berpindah pengguna LinkAja.

4. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode kausal untuk menganalisis pengaruh *Application Dissatisfaction* (AD) dan *Alternative Attractiveness* (AA) terhadap *Switching Intention* (SI), serta menguji peran *Switching Cost* (SC) sebagai variabel moderasi. Objek penelitian adalah pengguna LinkAja di Indonesia dengan jumlah 250 responden yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Responden merupakan pengguna aktif LinkAja, menggunakan LinkAja sebagai dompet digital yang paling sering digunakan, dan telah menggunakan LinkAja minimal selama enam bulan. Data dikumpulkan melalui kuesioner online menggunakan skala Likert 1–5, kemudian dianalisis menggunakan Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) dengan bantuan SmartPLS 4. Analisis meliputi pengujian model pengukuran, model struktural, serta pengujian efek moderasi *Switching Cost* terhadap hubungan antara variabel-variabel dalam penelitian.

5. Hasil Penelitian

1. Diperoleh nilai koefisien jalur (β) pengaruh *Application Dissatisfaction* terhadap *Switching Intention* sebesar 0,487 dan nilai *p-value* 0,000 lebih kecil dari 0,05 (α = 0,05). Hasil ini membuktikan hipotesis pertama diterima, yang dimana *Application Dissatisfaction* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Switching Intention*.
2. Diperoleh nilai koefisien jalur (β) pengaruh *Alternative Attractiveness* terhadap *Switching Intention* sebesar 0,034 dan nilai *p-value* 0,739 lebih besar dari 0,05 (α = 0,05). Hasil ini membuktikan hipotesis kedua ditolak, yang dimana *Alternative Attractiveness* tidak berpengaruh signifikan terhadap *Switching Intention*.
3. Diperoleh nilai koefisien jalur (β) pengaruh moderasi *Switching Cost* terhadap hubungan *Application Dissatisfaction* dan *Switching Intention* sebesar 0,080 dan nilai *p-value* 0,415 lebih besar dari 0,05 (α = 0,05). Hasil ini membuktikan hipotesis ketiga ditolak, yang dimana *Switching Cost* tidak memoderasi hubungan antara *Application Dissatisfaction* terhadap *Switching Intention*.
4. Diperoleh nilai koefisien jalur (β) pengaruh moderasi *Switching Cost* terhadap hubungan *Alternative Attractiveness* dan *Switching Intention* sebesar -0,236 dan nilai *p-value* 0,017 lebih kecil dari 0,05 (α = 0,05). Hasil ini membuktikan hipotesis keempat diterima, yang dimana *Switching Cost* memoderasi hubungan antara *Alternative Attractiveness* terhadap *Switching Intention* secara negatif dan signifikan.

6. Kesimpulan dan Saran

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa *Application Dissatisfaction* merupakan faktor yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Switching Intention* pengguna LinkAja, sehingga semakin tinggi ketidakpuasan terhadap aplikasi, semakin tinggi pula kecenderungan pengguna untuk berpindah. Sementara itu, *Alternative Attractiveness* tidak berpengaruh signifikan secara langsung terhadap *Switching Intention*. *Switching Cost* juga tidak mampu memoderasi hubungan antara *Application Dissatisfaction* dan *Switching Intention*. Namun, *Switching Cost* terbukti memoderasi secara negatif dan signifikan hubungan antara *Alternative Attractiveness* dan *Switching Intention*. Dengan demikian, ketidakpuasan terhadap aplikasi menjadi faktor yang lebih

dominan dalam mendorong niat berpindah pengguna LinkAja, sedangkan daya tarik alternatif dan biaya perpindahan memiliki pengaruh yang lebih selektif.

2. Saran

Bagi LinkAja, disarankan untuk lebih memprioritaskan penyelesaian sumber-sumber ketidakpuasan pengguna, terutama dengan meningkatkan kualitas layanan dan pengalaman penggunaan aplikasi. Upaya mempertahankan pengguna sebaiknya tidak hanya mengandalkan promosi atau penawaran alternatif, tetapi juga berfokus pada perbaikan masalah yang secara langsung dirasakan pengguna. Bagi penelitian selanjutnya, disarankan untuk mempertimbangkan variabel lain seperti *trust, habit, service quality*, serta perilaku pengguna pada beberapa platform digital agar dapat memberikan pemahaman yang lebih luas mengenai faktor-faktor yang memengaruhi *Switching Intention*.

DAFTAR ISI

PERNYATAAN BEBAS DARI PLAGIAT ii
PERTANGGUNGJAWABAN KARYA AKHIR iii
LEMBAR YURIDIS iv
UCAPAN TERIMA KASIH v
ABSTRAK vi
ABSTRACT vii
RINGKASAN KARYA AKHIR viii
DAFTAR ISI xi
DAFTAR TABEL xii
DAFTAR GAMBAR xiii
DAFTAR LAMPIRAN xiv
INTRODUCTION 6106
RESEARCH METHODS 6109
RESULTS AND DISCUSSION 6110
CONCLUSION 6118
REFERENCES 6118
LAMPIRAN I SK Dekan xv
LAMPIRAN II *Letter of Acceptance* xix
LAMPIRAN III Dokumen Informasi Artikel xxi
LAMPIRAN IV Tabel Operasional xxiii
LAMPIRAN V Kuesioner xxvi
LAMPIRAN VI Data xxx
LAMPIRAN VII Output Olahan Data xxxvii

DAFTAR TABEL

Table 1. Characteristics of Respondents 6111
Table 2.Outer Loadings and Average Variance Extracted (*AVE*) 6111
Table 3. Cross Loadings.....6112
Table 4.Fornell-Larcker Criterion 6113
Table 5.Composite Realibnility and Cronbach's Alpha.....6113
Table 6.R-Square.....6114
Table 7.F-Square.....6114
Table 8. Hypothesis Testing Results 6115

DAFTAR GAMBAR

Figure 1.PLS-SEM Algorithm Model Result 6112
Figure 1. Bootstrapping Model Result 6115

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN I SK Dekan xv
LAMPIRAN II *Letter of Acceptance* xix
LAMPIRAN III Dokumen Informasi Artikel xxi
LAMPIRAN IV Tabel Operasionalisasi xxiii
LAMPIRAN V Kuesioner xxvi
LAMPIRAN VI Data xxx
LAMPIRAN VII Output Olahan Data xxxvii