

## ABSTRAK

Tingkat penggunaan *smartphone* di Indonesia berkembang pesat beberapa tahun belakangan. Fenomena ini menyebabkan hampir seluruh perusahaan *e-commerce* meluncurkan *mobile commerce* hanya untuk mendekati diri ke konsumennya. Padahal, selain mendekati diri, mempertahankan konsumen juga merupakan faktor yang sangat penting bagi keuntungan dan pertumbuhan perusahaan. Sehingga, pemahaman perusahaan akan intensi berkelanjutan dari konsumen dalam hal *mobile commerce* menjadi faktor yang penting. Hal ini mengarahkan peneliti untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi intensi berkelanjutan dari konsumen dengan mengangkat kasus *mobile commerce* Tokopedia (*mobile site* dan *mobile application*).

Peneliti akan menguji pengaruh kepercayaan, *flow* (pengalaman), dan kepuasan terhadap intensi berkelanjutan. Selain itu variabel kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, dan kekhawatiran terhadap privasi dan keamanan menjadi fokus dalam penelitian ini. Peneliti menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM) dalam menjalankan analisis data. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas sistem dari *mobile commerce* berpengaruh terhadap kepercayaan dan kepuasan. Sedangkan, kualitas informasi mempengaruhi kepercayaan dan *flow*. Kualitas layanan mempengaruhi kepercayaan dan kepuasan. Kemudian secara berurutan, kepercayaan mempengaruhi *flow* dan *flow* mempengaruhi kepuasan. Kedua variabel, *flow* dan kepuasan mempengaruhi intensi berkelanjutan. Sementara faktor kekhawatiran tidak mempengaruhi variabel apapun dalam penelitian.

## ABSTRACT

The use of smartphones in Indonesia has grown rapidly in these recent years. This phenomenon drives most of e-commerce companies to launch mobile services through mobile sites and mobile applications to get closer to the customers. Other than that, maintaining existing customers is also an important factor which support the profitability and growth of the company. Therefore, understanding continuance intention through mobile commerce (mobile site and mobile application) is a factor that must be taken into account. This led the authors to analyse the factors that may lead to customer's continuance intention from consumer of mobile commerce by using Tokopedia as a case study.

Authors then examined whether trust, flow, and satisfaction affect continuance intention. Other variables that become the focus of this study are system quality, information quality, service quality, and privacy and security concerns variables. The authors use Structural Equation Model (SEM) in performing data analysis. The results of this study indicate that system quality affects trust and satisfaction. The information quality affect trust and flow. Service Quality affect trust and satisfaction. Then, in order trust affect flow and flow affect satisfaction, and both flow and satisfaction affect continuance intention. While, privacy and security concerns does not affect any variable in this study.