

ABSTRACT

Abstract of thesis presented to the Senate of Universiti Malaysia Terengganu in fulfilment of the requirements for the degree of Master of Science

THE INFLUENCE OF APPLICATION QUALITY AND USER'S INNER-DETERMINANTS TOWARDS CONTINUANCE INTENTION TO USE E-WALLET

YEE PEI SHI

2023

Main Supervisor : Associate Professor Dr. Azizul Yadi Bin Yaakop
Faculty/Institute : Faculty of Business, Economics and Social Development

The booming digital economy around the world, including Malaysia, and the COVID-19 outbreak have propelled e-wallets into one of the fastest-growing industries in fintech. However, e-wallets are still not the preferred payment method, with rising application quality issues and user experience being compromised. The study aimed to investigate the influence of e-wallet application quality and users' inner-determinants towards continuance intention to use e-wallets via trust, especially during the COVID-19 pandemic. A research framework was constructed by integrating models of the Information Systems Success Model (ISSM), Flow Theory, and the Expectation Confirmation Model (ECM). This is a quantitative study that used an online survey to collect responses from 334 current and former e-wallet users. Results showed that all variables in the ISSM (i.e., system quality, information quality, and service quality) were significantly associated with trust and flow experience. Furthermore, the mediating role of trust is identified along with user satisfaction and performance expectations to positively influence the continuance intention to use e-wallets. However, there were some unsupported hypotheses, including the relationships between information quality and service quality and user satisfaction, as well as flow experience

and continuance intention to use e-wallets. This study not only contributes a new theoretical framework for academic research but also provides deeper market insights for the government and e-wallet service providers. They can respectively formulate better cashless policies and improve the quality of e-wallets to enhance users' trust, experience, and performance expectancy to maintain and increase users' continuance intention to use e-wallets.

ABSTRAK

Abstrak tesis yang dibentangkan kepada Senat Universiti Malaysia Terengganu bagi memenuhi syarat-syarat Ijazah Sarjana Sains

PENGARUH KUALITI APLIKASI DAN PENENTU DALAMAN PENGGUNA TERHADAP NIAT BERTERUSAN UNTUK MENGGUNAKAN E-DOMPET

YEE PEI SHI

2023

Penyelia Utama : Profesor Madya Dr. Azizul Yadi Bin Yaakop

Fakulti/Institut : Fakulti Perniagaan, Ekonomi dan Pembangunan Sosial

Ekonomi digital yang berkembang pesat di seluruh dunia, termasuk Malaysia, dan wabak COVID-19 telah mendorong e-dompot menjadi salah satu industri yang paling pesat berkembang dalam fintech. Namun, e-dompot masih bukan kaedah pembayaran yang diutamakan, dengan isu kualiti aplikasi yang meningkat dan pengalaman pengguna terjejas. Kajian ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh kualiti aplikasi e-dompot dan penentu dalaman pengguna terhadap niat berterusan untuk menggunakan e-dompot melalui kepercayaan terutamanya semasa pandemik COVID-19. Kerangka kajian dibina dengan menggabungkan Model Kejayaan Sistem Maklumat (ISSM), Teori Aliran, dan Model Pengesahan Jangkaan (ECM). Model yang dicadangkan juga diperluaskan dengan pengantara kepercayaan. Ini adalah kajian kuantitatif yang menggunakan tinjauan dalam talian untuk mengumpul respons daripada 334 pengguna e-dompot semasa dan yang pernah digunakan. Hasil kajian menunjukkan bahawa semua pemboleh ubah dalam ISSM (iaitu, kualiti sistem, kualiti maklumat, dan kualiti perkhidmatan) berkait rapat dengan kepercayaan dan pengalaman aliran. Selain itu, peranan perantara kepercayaan dikenal pasti bersama-sama dengan kepuasan pengguna dan jangkaan prestasi untuk mempengaruhi niat berterusan untuk menggunakan e-dompot secara positif. Walau bagaimanapun, terdapat

beberapa hipotesis yang tidak disokong, termasuk hubungan antara kualiti maklumat dan kualiti perkhidmatan dan kepuasan pengguna, serta pengalaman aliran dan niat berterusan untuk menggunakan e-dompot. Kajian ini tidak hanya menyumbang kepada kerangka teori baru untuk penyelidikan akademik, tetapi juga memberikan wawasan pasaran yang lebih mendalam kepada kerajaan dan pembekal perkhidmatan e-dompot. Mereka boleh masing-masing merumuskan dasar tanpa tunai yang lebih baik dan meningkatkan kualiti e-dompot untuk meningkatkan kepercayaan, pengalaman, dan jangkaan prestasi pengguna untuk mengekalkan dan meningkatkan niat berterusan penggunaan e-dompot.