

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *e-service quality* aplikasi PrivyID terhadap *reuse decision* melalui *e-trust* sebagai variabel intervening. Metode analisis yang digunakan adalah *Struktural Equation Model* (SEM) dan *Partial Least Square* (PLS) sebanyak 150 responden pada pengguna aplikasi yang berada di Wilayah Jakarta Selatan. Sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *non probability sampling*. Penelitian ini memiliki beberapa masalah seperti kesulitannya akses dari akun personal ke akun *enterprise*, tidak adanya fitur perbaikan dokumen secara langsung, kurang responsifnya *customer service* terhadap pertanyaan pelanggan, lemahnya keabsahan dokumen yang ditandatangani digital dengan penggunaan materai manual, dan terdapat kesulitan pengguna saat melakukan verifikasi data (swafoto).

Hasil penelitian dalam penelitian ini menunjukkan bahwa *e-service quality* berpengaruh signifikan terhadap *reuse decision*, *e-trust* berpengaruh signifikan terhadap *reuse decision*, *e-service quality* berpengaruh signifikan terhadap *e-trust*, dan *e-service quality* berpengaruh secara tidak langsung terhadap *reuse decision* melalui *e-trust*.

Kata Kunci: *E-Service Quality*, *Reuse Decision*, dan *E-Trust*

ABSTRACT

The purpose of this study is to examine the effect of e-service quality on reuse decision of PrivyID on apps through e-trust as an intervening variable. The analytical method used is SEM and PLS with 150 respondents for application users in the South Jakarta. The sample in this study used non probability sampling method. This study has several problem such as difficulty in accessing from personal to enterprise accounts, the absence of a direct document repair feature, the lack of responsiveness of customer service to customer inquiries, weak validity of digitally signed documents using manual stamps, and user difficulties when verifying data.

The results of this study indicate that e-service quality has a significant effect on reuse decision, e-trust has a significant effect on reuse decision, e-service quality has a significant effect on e-trust, and e-service quality has an indirect effect on reuse decision through e-trust.

Keywords: E-Service Quality, Reuse Decision, and E-Trust.