

ABSTRAK

Judul : **Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Menggunakan Ulang Melalui Kepercayaan Konsumen Pada Aplikasi DANA di Wilayah Universitas Esa Unggul Jakarta**
(Dibimbing oleh Ari Anggarani W.P.T)

Nama : Sutri Agustin
Program Studi : Manajemen Bisnis

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Menggunakan Ulang Melalui Kepercayaan Konsumen sebagai variabel *intervening* Aplikasi DANA di Wilayah Universitas Esa Unggul Jakarta. Variabel independen terdiri dari Kualitas Pelayanan dan Kemudahan Penggunaan, variabel dependen terdiri atas Minat Menggunakan Ulang dan variabel *intervening* yaitu Kepercayaan Konsumen. Penelitian ini dilakukan pada pengguna aplikasi DANA yang berlokasi di wilayah Universitas Esa Unggul Jakarta yang sudah menggunakan DANA lebih dari satu tahun. Hal yang melatarbelakangi penelitian ini dikarenakan saat ini banyak sekali pengguna aplikasi DANA sebagai alat transaksi pembayaran, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hal apa yang mempengaruhi konsumen untuk menggunakan ulang DANA dalam kehidupan sehari-hari. Sampel yang digunakan sebanyak 220 responden dengan teknik pengambilan sampel yaitu *purposive sampling*. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non probability sampling* dengan teknik penelitian Analisis jalur (*Path Analysis*).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan dan Kemudahan Penggunaan berpengaruh signifikan terhadap Kepercayaan Konsumen DANA. Kualitas Pelayanan dan Kemudahan Penggunaan berpengaruh signifikan terhadap Minat Menggunakan Ulang DANA. Kualitas Pelayanan dan Kemudahan Penggunaan tidak berpengaruh positif terhadap Minat Menggunakan Ulang Melalui Kepercayaan karena nilai pengaruh tidak langsungnya lebih kecil dari pengaruh langsungnya.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan Konsumen, Minat Menggunakan Ulang

ABSTRACT

Title : The Effect of Service Quality and Ease of Use on Reuse Interest through Consumer Trust DANA Application at Esa Unggul University Jakarta

Name : Sutri Agustin

Study Program : Business Management

This study aims to determine the effect of Service Quality and Ease of Use on Reuse Intention through Consumer Trust DANA Application at Esa Unggul University Jakarta. The independent variable consist of Service Quality and Ease of Use, the dependent variable consist of Reuse Interest and intervening variable consist of Consumer Trust. This research was conducted DANA Application at Esa Unggul Univesity Jakarta, which have been using DANA for more than a year. The background of this research is because currently there are so many DANA applications users as a means of payment transactions, This study aims to determine what influences consumers to reuse DANA in their daily life. The sample used was 220 respondents with the sampling technique purposive sampling. The analytical method used in this study is non-probability sampling with Path Analysis research techniques.

The results of this study indicate that Service Quality and Ease of Use have a significantly effect on Consumer Trust. Service Quality and Ease of Use have a significant effect on Reuse Interest on DANA. Service Quality and Ease of Use do not have a positive effect on Reuse Interest through Consumer Trust, where Consumer Trust is shown to have a smaller effect than the direct influence.

Keywords : Service Quality, Ease of Use, Consumer Trust, Reuse Interest