

ABSTRAK

PENGARUH DESAIN *USER INTERFACE* (UI) – *USER EXPERIENCE* (UX), FITUR LAYANAN, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT PENGGUNAAN KEMBALI APLIKASI DOMPET DIGITAL DANA DENGAN KEPUASAN PENGGUNA SEBAGAI VARIABEL MEDIASI

Andreas Agastya Raka Pinandito
Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta
2022

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah : 1) desain *user interface-user experience* berpengaruh terhadap minat penggunaan kembali, 2) fitur layanan berpengaruh minat penggunaan kembali, 3) kualitas pelayanan berpengaruh terhadap minat penggunaan kembali, 4) kepuasan pengguna berpengaruh terhadap minat penggunaan kembali, 5) kepuasan pengguna memediasi pengaruh desain *user interface-user experience* terhadap minat penggunaan kembali, 6) kepuasan pengguna memediasi pengaruh fitur layanan terhadap minat penggunaan kembali, 7) kepuasan pengguna memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat penggunaan kembali. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. Data diperoleh dengan membagikan kuesioner kepada 100 responden yang merupakan pengguna dompet digital DANA. Analisis data menggunakan *Partial Least Square* dan menggunakan *WarpPLS 7.0*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) desain *user interface-user experience* tidak berpengaruh terhadap minat penggunaan kembali, 2) fitur layanan berpengaruh terhadap minat penggunaan kembali, 3) kualitas pelayanan berpengaruh terhadap minat penggunaan kembali, 4) kepuasan pengguna berpengaruh terhadap minat penggunaan kembali, 5) kepuasan pengguna tidak memediasi pengaruh desain *user interface-user experience* terhadap minat penggunaan kembali, 6) kepuasan pengguna tidak memediasi pengaruh fitur layanan terhadap minat penggunaan kembali, 7) kepuasan pengguna memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat penggunaan kembali.

Kata kunci: desain *user interface-user experience*, fitur layanan, kualitas pelayanan, kepuasan pengguna, dan minat penggunaan kembali

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF USER INTERFACE (UI) – USER EXPERIENCE (UX) DESIGN, SERVICE FEATURES, AND SERVICE QUALITY ON INTEREST IN REUSING THE DIGITAL WALLET APPLICATION WITH USER SATISFACTION AS A MEDIATING VARIABLE

Andreas Agastya Raka Pinandito
Sanata Dharma University
Yogyakarta
2022

This study aims to determine whether: 1) user interface-user experience design affects reuse interest, 2) service features affect reuse interest, 3) service quality affects reuse interest, 4) user satisfaction affects reuse interest, 5) user satisfaction mediate the influence of user interface-user experience design on reuse interest, 6) user satisfaction mediate the influence of service features on reuse interest, 7) user satisfaction mediate the influence of service quality on reuse interest. The sampling technique uses purposive sampling. The data was obtained by distributing questionnaires to 100 respondents who were users of the DANA digital wallet. The data are analyzed using Partial Least Square with WarpPLS 7.0. The results showed that 1) user interface-user experience design has no effect on reuse interest, 2) service features affect reuse interest, 3) service quality affects reuse interest, 4) user satisfaction affects reuse interest, 5) user satisfaction doesn't mediate the influence of user interface-user experience design to reuse interest, 6) user satisfaction doesn't mediate the effect of service features on reuse interest, 7) user satisfaction mediate the effect of service quality on reuse interest.

Keywords: user interface-user experience design, service features, service quality, user satisfaction, and interest in reuse