

ABSTRAK

PENGARUH EFEK SOSIAL, EKSPEKTASI USAHA DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP NIAT BERPERILAKU MENGGUNAKAN SHOPEEPAY DENGAN DIMEDIASI OLEH KEPUASAN KONSUMEN Studi pada Mahasiswa Pengguna ShopeePAY di Yogyakarta

Winda Fransiska
Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta
2022

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: 1) Pengaruh secara langsung efek sosial terhadap niat berperilaku menggunakan shopeepay, 2) Pengaruh secara langsung ekspektasi usaha terhadap niat berperilaku menggunakan shopeepay, 3) Pengaruh secara langsung kualitas layanan terhadap niat berperilaku menggunakan shopeepay, 4) Pengaruh efek sosial terhadap niat berperilaku menggunakan shopeepay dengan kepuasan konsumen sebagai variabel mediasi, 5) Pengaruh ekspektasi usaha terhadap niat berperilaku menggunakan shopeepay dengan kepuasan konsumen sebagai variabel mediasi, 6) Pengaruh kualitas layanan terhadap niat berperilaku menggunakan shopeepay dengan kepuasan konsumen sebagai variabel mediasi. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa di Yogyakarta yang sudah menggunakan shopeepay. Teknik pengambilan sampel menggunakan *non probability sampling* dengan *purposive sampling*. Data diperoleh dengan membagikan kuisisioner kepada 96 responden pengguna shopeepay. Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah *Partial Least Square* menggunakan *WarpPLS 7.0*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) efek sosial secara langsung berpengaruh positif terhadap niat berperilaku menggunakan shopeepay, 2) ekspektasi secara langsung usaha tidak berpengaruh positif terhadap niat berperilaku menggunakan shopeepay, 3) kualitas layanan secara langsung berpengaruh positif terhadap niat berperilaku menggunakan shopeepay, 4) efek sosial tidak berpengaruh positif terhadap niat berperilaku menggunakan shopeepay dengan dimediasi oleh kepuasan konsumen, 5) ekspektasi usaha tidak berpengaruh positif terhadap niat berperilaku menggunakan shopeepay dengan dimediasi oleh kepuasan konsumen, 6) kualitas layanan tidak berpengaruh positif terhadap niat berperilaku menggunakan shopeepay dengan dimediasi oleh kepuasan konsumen.

Kata Kunci : efek sosial, ekspektasi usaha, kualitas layanan,
kepuasan konsumen dan niat berperilaku.

ABSTRACT

THE EFFECT OF SOCIAL INFLUENCE, EFFORT EXPECTANCY AND SERVICE QUALITY TO BEHAVIORAL INTENTIONS OF USING SHOPEEPAY MEDIATED BY COSTUMER SATISFACTION Study on ShopeePAY User Students in Yogyakarta

Winda Fransiska
Sanata Dharma University
Yogyakarta

This study aims to find out whether there is: 1) The direct effect of social influence towards the intention to use ShopeePAY, 2) The direct influence of effort expectancy towards the intention to use ShopeePAY, 3) The direct effect of service quality towards the intention to use ShopeePAY, 4) The effect of social influence towards the intention to use ShopeePAY with consumer satisfaction as mediating variables, 5) The effect of effort expectancy towards the intention to use ShopeePAY with consumer satisfaction as mediating variable, 6) The effect of service quality towards behavioral intentions to use ShopeePAY with consumer satisfaction as mediating variable. The population in this study is students in Yogyakarta who have used ShopeePAY. The sampling technique used non probability sampling with purposive sampling technique. The data was obtained by distributing questionnaires to 96 respondents of ShopeePAY users. The data analysis technique in this study was Partial Least Square using WarpPLS 7.0. The results of this study show that: 1) social influence had a positive effect towards the intention to use ShopeePAY, 2) effort expectancy did not have a positive effect towards intentions to use ShopeePAY, 3) service quality had a positive effect towards the intention to use ShopeePAY, 4) social influence did not have a positive effect towards the intention to use ShopeePAY mediated partly by consumer satisfaction, 5) effort expectancy did not have a positive effect towards the intention to use ShopeePAY mediated fully by consumer satisfaction, 6) service quality did not have a positive effect towards the intention to use ShopeePAY mediated partly by consumer satisfaction.

Keywords: *social influence, effort expectancy, service quality, customer satisfaction and behavioral intentions.*