

ABSTRAK

PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN, KEMANFAATAN DAN KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN APLIKASI DANA DENGAN PENGALAMAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI

Studi pada Pengguna Aplikasi Dana di Yogyakarta

Leonardus Kevin Gaza Geryanto
Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta
2024

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) Pengaruh secara langsung kemudahan penggunaan terhadap minat menggunakan aplikasi Dana, (2) Pengaruh secara langsung kemanfaatan terhadap minat menggunakan aplikasi Dana, (3) Pengaruh secara langsung kualitas pelayanan elektronik terhadap minat menggunakan aplikasi Dana, (4) Pengaruh kemudahan penggunaan terhadap minat menggunakan aplikasi Dana dengan dimediasi pengalaman pengguna, (5) Pengaruh kemanfaatan terhadap minat menggunakan aplikasi Dana dengan dimediasi pengalaman pengguna, (6) Pengaruh kualitas pelayanan elektronik terhadap minat menggunakan aplikasi Dana dengan dimediasi pengalaman pengguna. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan non probability sampling dengan metode purposive sampling dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Teknik analisis data yang digunakan dalam adalah Partial Least Square (PLS) pengolahan data menggunakan software SmartPLS 4.0. Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, didapatkan hasil dari penelitian ini yaitu: (1) Kemudahan penggunaan secara langsung berpengaruh terhadap minat menggunakan Aplikasi Dana, (2) Kemanfaatan secara langsung berpengaruh terhadap minat menggunakan Aplikasi Dana, (3) Kualitas pelayanan elektronik secara langsung tidak berpengaruh terhadap minat menggunakan Aplikasi Dana, (4) Kemudahan penggunaan tidak berpengaruh terhadap minat menggunakan Aplikasi Dana dengan dimediasi oleh pengalaman pengguna, (5) Kemanfaatan tidak berpengaruh terhadap minat menggunakan Aplikasi Dana dengan dimediasi oleh pengalaman pengguna, (6) Kualitas pelayanan elektronik berpengaruh terhadap minat menggunakan Aplikasi Dana dengan dimediasi penuh oleh pengalaman pengguna.

Kata Kunci: Kemudahan Penggunaan, Kemanfaatan, Kualitas Pelayanan Elektronik, Minat Menggunakan, Pengalaman Pelanggan

ABSTRACT

**THE INFLUENCE OF EASE OF USE, USEFULNESS AND QUALITY OF
ELECTRONIC SERVICES ON INTEREST IN USING THE DANA APPLICATION
WITH CUSTOMER EXPERIENCE AS A MEDIATION VARIABLE**

Study on fund application users in Yogyakarta

Leonardus Kevin Gaza Geryanto

Management Study Program, Faculty of Economy

Sanata Dharma University

Yogyakarta

2024

This study seeks to ascertain: (1) The direct effect of ease of use on interest in utilizing the Dana application, (2) The direct effect of usefulness on interest in utilizing the Dana application, (3) The direct effect of electronic service quality on interest in utilizing the Dana application, (4) The effect of ease of use on interest in utilizing the Dana application as mediated by user experience, (5) The effect of usefulness on interest in utilizing the Dana application as mediated by user experience, (6) The effect of electronic service quality on interest in utilizing the Dana application as mediated by user experience. This study employed a non-probability sampling strategy via purposive sampling, comprising a sample size of 100 respondents. The data analysis method employed is Partial Least Squares (PLS) processing with SmartPLS 4.0 software. The analysis yields the following findings: (1) Ease of use directly affects interest in utilizing the Dana Application, (2) Usefulness directly affects interest in utilizing the Dana Application, (3) The quality of electronic services does not directly affect interest in utilizing the Dana Application, (4) Ease of use does not affect interest in utilizing the Dana Application when mediated by user experience, (5) Usefulness does not affect interest in utilizing the Dana Application when mediated by user experience, (6) The quality of electronic services affects interest in utilizing the Dana Application, fully mediated by user experience.

Keywords: *Ease of Use, Usefulness, E- Service Quality, Intention to Use, Customer Experience*