

Faktor yang Memengaruhi e-Service Quality dan Loyalty Intention dalam Layanan e-Wallet DANA = Factors Affecting e-Service Quality and Loyalty Intention in DANA e-Wallet

Eki Fadhilah Mohammad Rizki, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20522569&lokasi=lokal>

Abstrak

Pelanggan yang loyal menjadi pondasi yang esensial dalam menjaga keberlangsungan bisnis dikarenakan dapat meningkatkan pendapatan perusahaan. Dalam konteks pemasaran, niat loyalitas dan kepuasan pengguna merupakan elemen yang penting dalam penilaian dari pengalaman pengguna yang dimana akan berdampak pada perilaku jangka panjang pengguna. Terkait akan hal ini, kualitas menjadi salah satu komponen yang penting dikarenakan akan mengarahkan kepada kepuasan pengguna dan berdampak pada profitabilitas perusahaan. Ditengah perkembangan zaman yang sangat cepat dan pasar yang semakin kompetitif, service quality menjadi salah satu hal yang sangat penting bagi perusahaan dikarenakan adanya peningkatan kualitas akan berdampak pada meningkatnya profitabilitas dan memastikan kelangsungan bisnis dalam jangka panjang. Perkembangan teknologi yang sangat pesat juga memunculkan suatu model bisnis baru yaitu financial technology dimana salah satunya terdapat dompet digital atau e-Wallet. Salah satu e-Wallet yang memiliki pertumbuhan pengguna tercepat di Indonesia yaitu DANA. Penelitian ini akan membahas faktor-faktor apa saja yang memengaruhi e-service quality dan loyalty intention dalam e-Wallet DANA. Dengan melakukan survei kuisisioner kepada 283 responden dan melakukan analisis menggunakan Structural Equation Modelling didapatkan hasil bahwa e-Wallet Security Assurance dan e-Wallet Interface Design memiliki pengaruh yang positif terhadap e-Wallet e-Service Quality dan Loyalty Intention.

.....Loyal consumers are a crucial element for sustaining business continuity because they can boost a company's revenue. In the context of marketing, loyalty intentions and user satisfaction are essential components of the evaluation of the user experience, which will influence the long-term behavior of consumers. In this aspect, quality is a critical factor because it affects customer satisfaction and profitability. In the face of extremely rapid development and a more competitive market, service quality is one of the most essential factors for the company, as an improvement in quality will have a positive effect on improving profitability and securing future business. The very rapid growth of technology has also given rise to a new business model, namely financial technology, one of which is an electronic wallet (e-Wallet). DANA is one of the e-Wallets in Indonesia with the fastest user growth. This study will examine the elements that affect e-service quality and customer loyalty in the DANA e-Wallet. The results of a questionnaire survey performed to 283 respondents and an analysis using Structural Equation Modeling indicate that e-Wallet Security Assurance and e-Wallet Interface Design positively impact e-Wallet e-Service Quality and Loyalty Intention.