

**Kualitas Layanan dan Niat Menggunakan Kembali: Studi
Empiris pada Pengguna *Platform E-Wallet***

Rihad Alfiansyah

1710621086



Intelligentia - Dignitas

Penelitian ini disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Bisnis Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Jakarta

PROGRAM STUDI S1 BISNIS DIGITAL

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

2025

***Service Quality and Repurchase Intention: An Empirical Study on
E-Wallet Platform Users***

Rihad Alfiansyah

1710621086



Intelligentia - Dignitas

**This Research Was Prepared as One of The Requirements to Obtain a
Bachelor of Business Degree at The Faculty of Economics, State University of
Jakarta.**

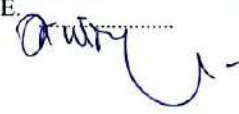
**STUDY PROGRAM S1 DIGITAL BUSINESS
FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS**

JAKARTA STATE UNIVERSITY

2025

LEMBAR PENGESAHAN

Lembar Pengesahan Skripsi

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI Penanggung Jawab Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Prof. Dr. Mohamad Rizah, SE, M.M NIP. 197206272006041001			
No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Dr. Ryna Parlyna, M.B.A NIP. 197701112008122003 (Ketua)		28/1/2026
2	Prof. Dr. Corry Yohana, MM NIP. 195909181985032011 (Penguji 1)		28/1/2026
3	Dewi Agustin Pratama Sari, SE., MSM NIP. 199308272020122024 (Penguji 2)		28/1/2026
4	Prof. Dr. Umi Widyastuti, SE., M.E. 197612112000122001 Dosen Pembimbing I		28/1/2026
5	Diena Noviarini, MMSi NIP. 197511152008122002 (Pembimbing 2)		28/1/2026
Nama : Rihad Alfiansyah No. Registrasi : 1710621086 Program Studi : S1 Bisnis Digital Tanggal Lulus : 20 Januari 2025			

LEMBAR ORISINALITAS

LEMBAR ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Proposal ini merupakan Karya asli dan belum pernah diajukan guna memperoleh gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Proposal ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta 2 Mei 2025

Yang membuat pernyataan

Intelligentia - Digi



Rihad Alfiansyah

NIM. 1710621086

LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220 Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Rihad Alfiansyah
NIM : 1710621086
Fakultas/Prodi : Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Alamat Email : rihadaichigo07@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

☒ Skripsi ☐ Tesis ☐ Disertasi ☐ Lain-lain ()

yang berjudul:

Kualitas Layanan dan Niat Menggunakan Kembali: Studi Empiris pada Pengguna *Platform E-Wallet*

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini, UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, Januari 2026

Penulis

(Rihad Alfiansyah)

ABSTRAK

Rihad Alfiansyah: “Kualitas Layanan dan Niat Menggunakan Kembali: Studi Empiris pada Pengguna *Platform E-Wallet*”. Skripsi, Jakarta: Program Studi S1 Bisnis Digital, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Jakarta. Tim Pembimbing: Prof. Dr. Umi Widyastuti, S.E., M.E. dan Diena Noviariani, S.E., MMSI.

Perkembangan pesat industri financial technology (fintech), khususnya layanan e-wallet, menuntut penyedia layanan untuk tidak hanya fokus pada tingkat adopsi, tetapi juga pada keberlanjutan penggunaan oleh pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *perceived ease of use* dan *e-service quality* terhadap *intention to continue use* pada pengguna platform e-wallet di Indonesia, dengan *customer satisfaction* sebagai variabel mediasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei melalui penyebaran kuesioner kepada pengguna e-wallet di Indonesia. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan metode *Partial Least Squares–Structural Equation Modeling* (PLS-SEM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa *perceived ease of use* dan *e-service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *intention to continue use*. Selain itu, *perceived ease of use* dan *e-service quality* juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction*. Selanjutnya, *customer satisfaction* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *intention to continue use*, serta berperan sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara *perceived ease of use* dan *e-service quality* terhadap *intention to continue use*. Temuan ini menegaskan bahwa kepuasan pelanggan merupakan faktor kunci dalam mendorong keberlanjutan penggunaan e-wallet. Penelitian ini memberikan kontribusi teoretis dengan memperluas penerapan *Technology Acceptance Model* (TAM) melalui integrasi variabel *e-service quality* dan *customer satisfaction*. Secara praktis, hasil penelitian ini dapat menjadi dasar bagi penyedia layanan e-wallet untuk meningkatkan kemudahan penggunaan dan kualitas layanan digital guna mempertahankan loyalitas pengguna dalam jangka panjang.

Kata kunci: *Perceived Ease of Use, E-Service Quality, Customer Satisfaction, Intention to Continue Use, E-Wallet*

Intelligentia - Dignitas

ABSTRACT

Rihad Alfiansyah: “Service Quality and Reuse Intention: An Empirical Study on E-Wallet Platform Users”. Thesis, Jakarta: Digital Business Undergraduate Program, Faculty of Economics and Business, Jakarta State University. Advisor: Prof. Dr. Umi Widyastuti, S.E., M.E. and Diena Noviariani, S.E., MMSI.

The rapid growth of the financial technology (fintech) industry, particularly e-wallet services, requires service providers to focus not only on user adoption but also on the sustainability of continued usage. This study aims to analyze the effects of perceived ease of use and e-service quality on intention to continue use among e-wallet platform users in Indonesia, with customer satisfaction as a mediating variable. This research employs a quantitative approach using a survey method by distributing questionnaires to e-wallet users in Indonesia. The collected data were analyzed using the Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) method. The results indicate that perceived ease of use and e-service quality have a positive and significant effect on intention to continue use. In addition, perceived ease of use and e-service quality are also proven to have a positive and significant effect on customer satisfaction. Furthermore, customer satisfaction has a positive and significant effect on intention to continue use and acts as a mediating variable in the relationship between perceived ease of use and e-service quality on intention to continue use. These findings emphasize that customer satisfaction is a key factor in encouraging the continued use of e-wallet services. This study contributes theoretically by extending the application of the Technology Acceptance Model (TAM) through the integration of e-service quality and customer satisfaction variables. Practically, the results of this study can serve as a basis for e-wallet service providers to improve ease of use and digital service quality in order to maintain long-term user loyalty.

Keyword: *Perceived Ease of Use, E-Service Quality, Customer Satisfaction, Intention to Continue Use, E-Wallet*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik. Penelitian ini berjudul “Kualitas Layanan dan Niat Menggunakan Kembali: Studi Empiris pada Pengguna *Platform E-Wallet*”.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) Jurusan Bisnis Digital di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Jakarta. Dalam proses penyusunan skripsi ini, saya menghadapi berbagai tantangan yang tidak dapat diselesaikan tanpa dukungan dan bantuan dari banyak pihak. Oleh karena itu, saya ingin menyampaikan rasa terima kasih yang tulus kepada:

1. Prof. Dr. Mohamad Rizan, S.E., M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Jakarta.
2. Prof. Dr. Umi Widyastuti, SE., M.E. selaku dosen pembimbing pertama
3. Diena Noviarini, MMsi, selaku dosen pembimbing kedua.
4. Dr. Ryna Parlyna, M.B.A., selaku Koordinator Program Studi S1 Bisnis Digital
5. Seluruh dosen dan staf Universitas Negeri Jakarta yang telah membantu selama masa perkuliahan.
6. Keluarga saya terutama Ibu dan Kakak saya, atas doa, dukungan, dan semangat yang tak pernah putus.
7. Teman-teman seperjuangan saya NyC, NCS, LD dan semuanya yang selalu mendukung dan membantu dalam berbagai bentuk.

Peneliti Menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, baik dari segi isi maupun penyajiannya. Oleh karena itu, saya dengan lapang dada menerima kritik dan saran yang membangun demi perbaikan di masa mendatang. Saya berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat dan menjadi inspirasi bagi penelitian-penelitian berikutnya di bidang yang relevan.



2 Mei 2025

Rihad Alfiansyah

Intelligentia - Dignitas

DAFTAR ISI

BAB I

PENDAHULUAN..... 1

1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Pertanyaan Penelitian.....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	9
1.4.2 Manfaat Praktis.....	9
a. Bagi Peneliti.....	9
b. Bagi Universitas Negeri Jakarta.....	9

BAB II

KAJIAN PUSTAKA..... 10

2.1 Teori Pendukung.....	10
2.1.1 Perceived Ease of Use.....	11
2.1.1.1. Definisi Perceived Ease of Use.....	11
2.1.1.2 Dimensi Perceived Ease of Use.....	12
2.1.1.3 Indikator Perceived Ease of use.....	13
2.1.2.1. Definisi E-Service Quality.....	14
2.1.2.2. Dimensi E-Service Quality.....	15
2.1.2.3 Indikator E-Service Quality.....	16
2.1.3 Customer Satisfaction.....	16
2.1.3.1 Definisi Customer Satisfaction.....	16
2.1.3.2 Dimensi Customer Satisfaction.....	18
2.1.3.3 Indikator Customer Satisfaction.....	18
2.1.4 Intention to Continue Use.....	19
2.1.4.1 Definisi Intention to Continues Use.....	19
2.1.4.2 Dimensi Intention to Countinues Use.....	20
2.1.4.3 Indikator Intention to Continue Use.....	21
2.2 Pengembangan Hipotesis dan Kerangka Teori.....	21
2.2.1 Perceived Ease of Use to Intention Continue Use.....	21
2.2.2 E-Service Quality to Intention continue use.....	22
2.2.3 Perceived Ease of Use to Customer Satisfaction.....	23
2.2.4 E-Service Quality to Customer Satisfaction.....	24
2.2.5 Customer Satisfaction to Intention to Continue to Use.....	24
2.2.6 Kerangka Konseptual.....	25
2.2.7 Hipotesis Penelitian.....	26

2.2.8 Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	26
BAB III	
METODOLOGI PENELITIAN.....	33
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian.....	33
3.1.1 Waktu Penelitian.....	33
3.1.2 Tempat Penelitian.....	33
3.2 Desain Penelitian.....	34
3.3 Populasi dan Sampel.....	34
3.3.1 Populasi Penelitian.....	34
3.3.2 Sampel Penelitian.....	35
3.4 Pengembangan Instrumen.....	37
3.4.1 Perceived Ease of use.....	37
3.4.2 E-Service Quality.....	38
3.4.3 Customer Satisfaction.....	39
3.4.4 Intention to Continue Use.....	39
3.5 Variabel Penelitian.....	40
3.5.1 Variabel Independen.....	40
3.5.2 Variabel Dependen.....	41
3.6 Skala Pengukuran.....	41
3.7 Teknik Pengumpulan Data.....	42
3.8 Teknik Analisis Data.....	43
3.8.1 Measurement Test.....	43
3.8.1.2 Common Method Bias.....	44
3.8.1.3 Uji Reliabilitas.....	45
3.8.2 Structural Test.....	45
3.8.2.2 Model Fit.....	47
3.8.2.3 Uji Hipotesis.....	47
BAB IV	
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	49
4.1 Deskripsi Data.....	49
4.1.1 Karakteristik Responden.....	49
4.1.2 Analisis Deskriptif.....	55
4.2 Hasil dan Pembahasan.....	61
4.2.1 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	61
4.2.2 Uji Inner Model dan Model Fit.....	73
4.2.3 Uji Hipotesis.....	78
4.2.4 Pembahasan.....	80
4.3 Luaran Penelitian E-Wallet Mobile App.....	85
BAB V	
KESIMPULAN DAN SARAN.....	86
5.1 Kesimpulan.....	86

5.2 Implikasi.....	88
5.2.1 Implikasi Teoritis.....	88
5.2.2 Implikasi Praktis.....	90
5.3 Saran.....	91
5.3.1 Saran Akademis.....	91
5.3.1 Saran Praktis.....	92
Daftar Pustaka.....	94
Lampiran-Lampiran.....	98



Intelligentia - Dignitas

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	25
Gambar 4.1 Kerangka konseptual SmartPLS.....	67
Gambar 4.2 Pengujian Hipotesis Kerangka Teori.....	83
Gambar 4.3 UI E-Wallet Mobile App.....	88



Intelligentia - Dignitas

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu	
Sumber: Diolah oleh Peneliti (2025).....	33
Tabel 3.1 Skala Pengukuran Penelitian Perceived Ease of use.....	39
Tabel 3.2 Skala Pengukuran Penelitian E-Service Quality.....	39
Tabel 3.3 Skala Pengukuran Penelitian Customer Satisfaction.....	40
Tabel 3.4 Skala Pengukuran Penelitian Intention to Continue Use.....	41
Tabel 3.6 Skala Likert-type.....	43
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	51
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Rentan Usia.....	52
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan terakhir.....	53
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Domisili.....	54
Tabel 4.5 Responden Berdasarkan Status Pekerjaan.....	55
Tabel 4.6 Responden Berdasarkan Pendapatan.....	56
Tabel 4.7 Analisis Deskriptif Perceived Ease of Use.....	57
Tabel 4.8 Analisis Deskriptif E-Service Quality.....	59
Tabel 4.9 Analisis Deskriptif Customer Satisfaction.....	60
Tabel 4.10 Analisis Deskriptif Intention to Continue Use.....	62
Tabel 4.11 Uji Common Method Bias.....	64
Tabel 4.12 Uji Outer Loading.....	66
Tabel 4.13 Uji Average Variance Extracted (AVE).....	68
Tabel 4.14 Uji Cross Loading.....	70
Tabel 4.15 Uji HTMT.....	71
Tabel 4.16 Uji Fornell–Larcker Criterion.....	72
Tabel 4.17 Uji Cronbach's Alpha.....	73
Tabel 4.18 Uji Composite Realibility.....	75
Tabel 4.19 Uji R-Square.....	76
Tabel 4.20 Uji F-Square.....	77
Tabel 4.21 Uji Q-Square.....	79
Tabel 4.22 Uji Model Fit.....	80
Tabel 4.23 Uji Hipotesis.....	81

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Draft Kuesioner.....	99
Lampiran 2: Uji Validitas.....	104
Lampiran 3: Uji Reliabilitas.....	107
Lampiran 4: Uji Inner Model.....	108
Lampiran 5: Uji Model Fit.....	109
Lampiran 6: Uji Hipotesis.....	109
Lampiran 7: Data Kuesioner Penelitian.....	109
Lampiran 8: Hasil Turnitin.....	110
Lampiran 9: Kartu Konsul.....	111
Lampiran 10: Surat Persetujuan Dosen Pembimbing.....	112
Lampiran 11: Riwayat Hidup.....	113

