

HALAMAN MOTTO

*“Setetes keringat orang tuaku seribu langkahku untuk maju. Prosesnya mungkin
ga mudah tapi endingnya bikin ga berhenti bilang Alhamdulillah dan
Masyaallah”*

(Amelia Gita Cahyani)

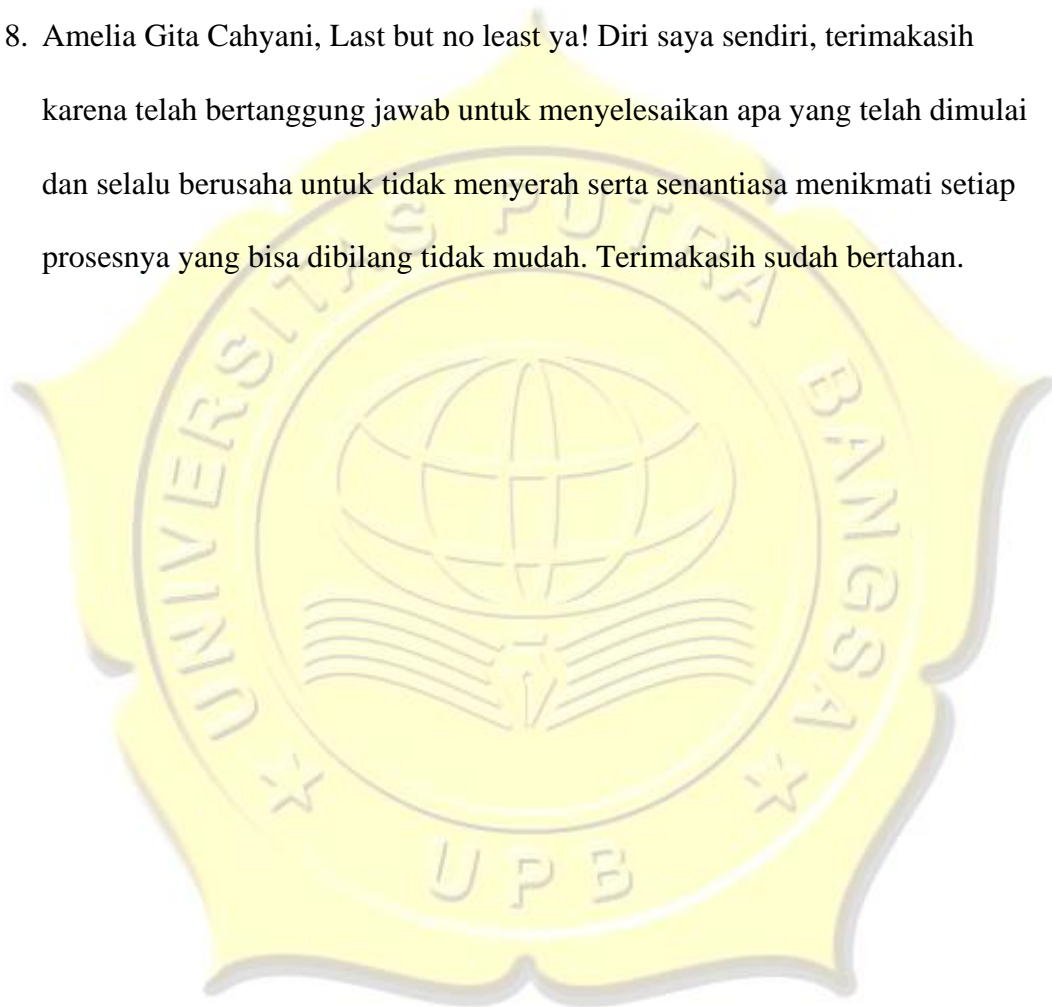


HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, segala puji syukur bagi Allah SWT atas limpahan rahmat, taufiq, hidayah dan inayah-Nya kepada penulis beserta keluarga dan saudara lainnya sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya. Skripsi ini penulis persembahkan untuk:

1. Kedua Orang tua saya, Mamah Parti dan Papah Sri Wibowo Pujiarto. Orang Hebat yang selalu menjadi penyemangat saya sebagai sandaran terkuat dari kerasnya dunia. Yang tidak henti-hentinya memberikan kasih sayang dengan penuh cinta dan selalu memberikan motivasi. Terimakasih selalu berjuang untuk kehidupan saya. Terimakasih untuk semuanya berkat doa dan dukungan mamah dan papah saya bisa berada di titik ini. Sehat selalu dan hiduplah lebih lama lagi Mamah & Papah harus selalu ada disetiap perjalanan & pencapaian hidup saya, I love you more more more.
2. Bapak Kabul Trifiyanto, S.E., MBA selaku dosen pembimbing yang selalu sabar dalam membimbing penyusunan skripsi.
3. Adikku tercinta, Satrio Agung Wibowo dan Assyifa Adzkie Naila Wibowo. Terimakasih sudah ikut serta dalam proses penulis menempuh pendidikan selama ini, terimakasih atas doa dan cinta yang selalu diberikan kepada penulis. Tumbuhlah menjadi versi paling hebat adikku.
4. Ibu Yani, selaku orang yang ikut membesarkan dan mengurus penulis sejak kecil sampai sekarang penulis menyelesaikan studinya.
5. Sahabat saya, Tata, Farah, Sinsin selalu memberikan energi positif dan dukungan yang tiada henti.

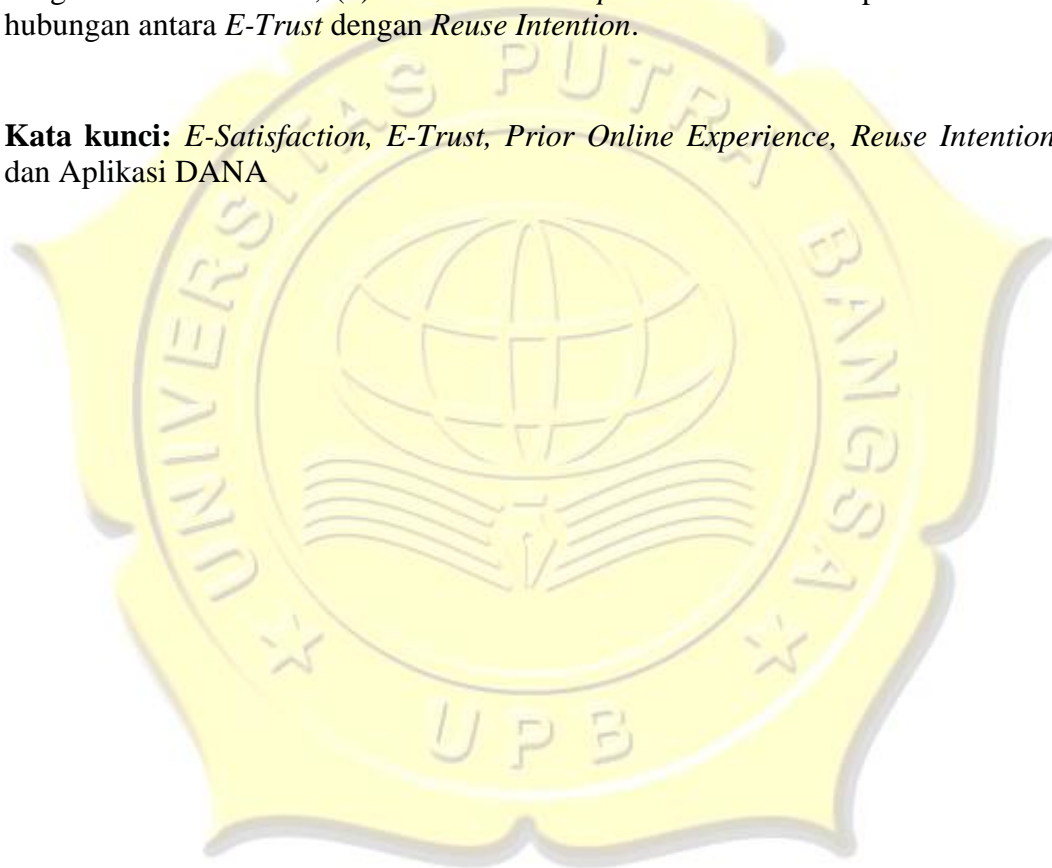
6. PKS genkk, Mba Muthia, Miss, Mas Dzul, Mas Ruhan dan Mas Bayu yang selalu memberikan semangat dan keceriaan di setiap waktu untuk menyelesaikan skripsi ini.
7. Teman-teman seperjuangan MJRA yang solid serta bertekad kuat untuk lulus dan wisuda bersama.
8. Amelia Gita Cahyani, Last but no least ya! Diri saya sendiri, terimakasih karena telah bertanggung jawab untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai dan selalu berusaha untuk tidak menyerah serta senantiasa menikmati setiap prosesnya yang bisa dibbilang tidak mudah. Terimakasih sudah bertahan.



ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk meneliti Pengaruh *E-Satisfaction* dan *E-Trust* terhadap *Reuse Intention* yang di moderasi oleh *Prior Online Experience* Studi Pada Pengguna Di Kebumen. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna aplikasi DANA di Kebumen dengan jumlah sampel 100 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Analisis data yang digunakan adalah uji instrument validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, uji regresi moderasi, uji hipotesis, dan uji koefisien determinasi. Alat bantu pengolahan data menggunakan *SPSS for Windows version 25.0*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) *E-Satisfaction* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Reuse Intention*, (2) *E-Trust* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Reuse Intention*, (3) *Prior Online Experience* tidak mampu memoderasi hubungan antara *E-Satisfaction* dengan *Reuse Intention*, (4) *Prior Online Experience* tidak mampu memoderasi hubungan antara *E-Trust* dengan *Reuse Intention*.

Kata kunci: *E-Satisfaction*, *E-Trust*, *Prior Online Experience*, *Reuse Intention*, dan Aplikasi DANA



KATA PENGANTAR

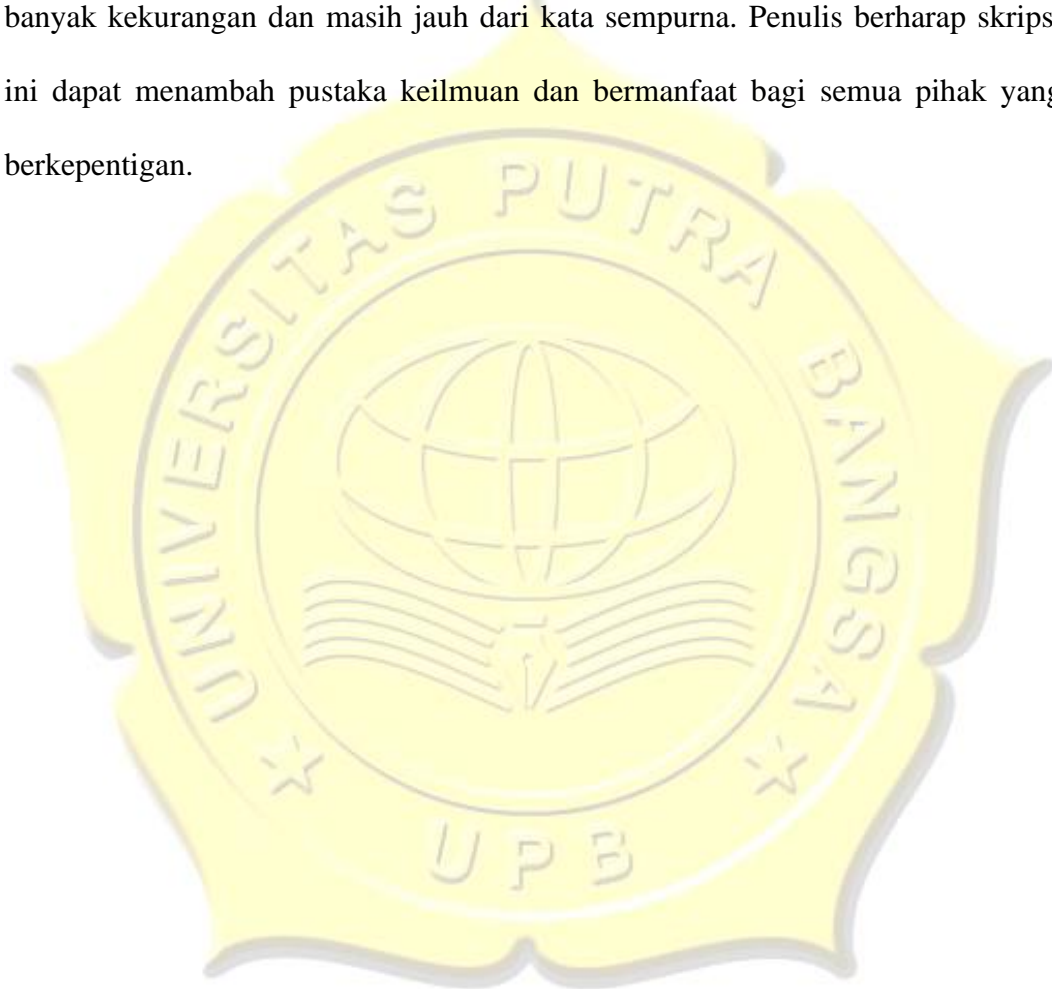
Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga dengan pertolongan-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“PENGARUH *E-SATISFACTION* DAN *E-TRUST* TERHADAP *REUSE INTENTION* DENGAN *PRIOR ONLINE EXPERIENCE* SEBAGAI VARIABEL MODERASI STUDI PADA APLIKASI DANA DI KEBUMEN”** Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Strata-1 di Program Studi Manajemen Universitas Putra Bangsa Kebumen.

Selama penyusunan skripsi ini penulis memperoleh bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Kabul Trifiyanto, S.E., MBA selaku dosen pembimbing yang telah memberikan pengarahan dan bimbingan sampai terselesaikannya skripsi ini.
2. Segenap dosen dan civitas Akademik Universitas Putra Bangsa yang telah membantu dalam penyusunan skripsi.
3. Kedua orang tua tercinta Papah Sri Wibowo Pujiarto dan Mamah Parti atas doa dan dukungannya.
4. Masyarakat Kabupaten Kebumen yang telah bersedia menjadi responden, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Semua rekan mahasiswa Universitas Putra Bangsa selaku teman seperjuangan.

6. Semua pihak yang telah membantu penyelesaian skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu.

Semoga segala kebaikan, bantuan, bimbingan, motivasi serta amal yang telah diberikan pihak-pihak yang bersangkutan, akan mendapat balasan kebaikan dari Allah SWT. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan dan masih jauh dari kata sempurna. Penulis berharap skripsi ini dapat menambah pustaka keilmuan dan bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN.....	i
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN	iii
HALAMAN BEBAS PLAGIARISME	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAKSI	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah	9
1.3. Batasan Masalah.....	10
1.4. Tujuan Penelitian.....	12
1.5. Manfaat Penelitian.....	13
BAB II.....	14
KAJIAN PUSTAKA.....	14
2.1. Tinjauan Teori	14
2.1.1. <i>Reuse Intention</i>	14

2.1.2.	<i>Prior Online Experience</i>	19
2.1.3.	<i>E-Satisfaction</i>	24
2.1.4.	<i>E-Trust</i>	29
2.2.	Penelitian Terdahulu.....	35
2.3.	Hubungan Antar Variabel	44
2.3.1	Hubungan Antara <i>E-Satisfaction</i> dengan <i>Reuse Intention</i>	44
2.3.2	Hubungan Antara <i>E-Trust</i> dengan <i>Reuse Intention</i>	45
2.3.3	Hubungan Antara <i>E-Satisfaction</i> dengan <i>Reuse Intention</i> dimoderasi oleh <i>Prior Online Experience</i>	46
2.3.4	Hubungan Antara <i>E-Trust</i> dengan <i>Reuse Intention</i> dimoderasi oleh <i>Prior Online Experience</i>	48
2.4.	Model Empiris	50
2.5.	Hipotesis	51
BAB III		52
METODE PENELITIAN.....		52
3.1.	Objek dan Subjek Penelitian	52
3.1.1	Objek Penelitian	52
3.1.2	Subjek Penelitian.....	52
3.2.	Variabel Penelitian	52
3.3.	Definisi Operasional Variabel	53
3.3.1	<i>Reuse Intention</i>	54
3.3.2	<i>Prior Online Experience</i>	54
3.3.3	<i>E-Satisfaction</i>	55
3.3.4	<i>E-Trust</i>	56
3.4.	Instrumen atau Alat Pengumpulan Data.....	57

3.5.	Data dan Teknik Pengupulan Data	58
3.6.	Populasi dan Sampel	60
3.7.	Teknik Analisis.....	62
BAB IV		73
ANALISIS DAN PEMBAHASAN		73
4.1.	Gambaran Umum	73
4.2.	Analisis Deskriptif.....	75
4.3.	Analisis Statistik.....	79
4.4.	Pembahasan	98
4.4.1	Pengaruh <i>E-Satisfaction</i> terhadap <i>Reuse Intention</i> pada pengguna aplikasi DANA di Kebumen.....	99
4.4.2	Pengaruh <i>E-Trust</i> terhadap <i>Reuse Intention</i> pada pengguna aplikasi DANA di Kebumen	99
4.4.3	Pengaruh <i>E-Satisfaction</i> terhadap <i>Reuse Intention</i> yang dimoderasi oleh <i>Prior Online Experience</i> pada pengguna aplikasi DANA di Kebumen	100
4.4.4	Pengaruh <i>E-Trust</i> terhadap <i>Reuse Intention</i> yang dimoderasi oleh <i>Prior Online Experience</i> pada pengguna aplikasi DANA di Kebumen	101
BAB V.....		103
SIMPULAN		103
5.1.	Simpulan.....	103
5.2.	Keterbatasan	105
5.3.	Implikasi	105
5.3.1	Implikasi Praktis	105
5.3.2	Implikasi Teoritis	108
DAFTAR PUSTAKA		111

LAMPIRAN	111
----------------	-----

DAFTAR TABEL

Tabel II-1 Penelitian Terdahulu	35
Tabel III-1 Indikator dan Distribusi Kuesioner Variabel <i>Reuse Intention</i>	54
Tabel III-2 Indikator dan Distribusi Kuesioner Variabel <i>Prior Online Experience</i>	55
Tabel III-3 Indikator dan Distribusi Kuesioner Variabel <i>E-Satisfaction</i>	56
Tabel III-4 Indikator dan Distribusi Kuesioner Variabel <i>E-Trust</i>	57
Tabel IV-1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	76
Tabel IV-2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	76
Tabel IV-3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	77
Tabel IV-4 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan	78
Tabel IV-5 Uji Validitas Variabel <i>E-satisfaction</i>	80
Tabel IV-6 Uji Validitas Variabel <i>E-Trust</i>	81
Tabel IV-7 Uji Validitas Variabel <i>Prior Online Experience</i>	81
Tabel IV-8 Uji Validitas Variabel <i>Reuse Intention</i>	82
Tabel IV-9 Hasil Uji Reliabilitas	83
Tabel IV- 10 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov	84
Tabel IV-11 Hasil Uji Multikolinieritas.....	85
Tabel IV-12 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	86
Tabel IV-13 Hasil Uji Analisis Regresi MRA (1)	87
Tabel IV-14 Hasil Analisis Regresi MRA (2)	89
Tabel IV-15 Hasil Analisis Regresi MRA dengan Variabel <i>E-Satisfaction</i> (3)....	91
Tabel IV-16 Hasil Analisis Regresi MRA dengan Variabel <i>E-Trust</i> (4).....	93
Tabel IV-17 Hasil Uji Parsial (Uji t).....	96
Tabel IV-18 Hasil Uji Determinasi	98

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1 10 Aplikasi Keuangan Digital Paling Banyak Diunduh Secara Global (2022)	2
Gambar I.2 Merek Dompet Digital Yang Pernah Digunakan Responden (September 2022)	3
Gambar II. 1 Model Empiris	51

