

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP NIAT
PAKAI ULANG *E-WALLET* SAKUKU**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Manajemen

Oleh:

Stevanus Wisnu Adianto

2017120234

UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN

FAKULTAS EKONOMI

PROGRAM SARJANA MANAJEMEN

Terakreditasi Unggul oleh BAN-PT

No. 2034/SK/BAN-PT/Akred/S/VII/2022

BANDUNG

2022

**THE EFFECT OF E-SERVICE QUALITY ON
INTENTION TO REUSE SAKUKU E-WALLET**



UNDERGRADUATE THESIS

Submitted to complete part of the requirements
for Bachelor's Degree in Management

By

Stevanus Wisnu Adianto

2017120234

PARAHYANGAN CATHOLIC UNIVERSITY

FACULTY OF ECONOMICS

PROGRAM IN MANAGEMENT

Excellent Accredited by BAN-PT

No. 2034/SK/BAN-PT/AK-ISK/S/III/2022

BANDUNG

2022

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM SARJANA MANAJEMEN**



PERSETUJUAN SKRIPSI

***Pengaruh E-Service Quality Terhadap Niat Pakai Ulang E-Wallet
Sakuku***

Oleh:

Stevanus Wisnu Adianto

2017120234

Bandung, 23 Agustus 2022

Ketua Sarjana Prodi Manajemen



Dr. Istiharini, CMA

Dosen Pembimbing,



Agus Hasan Pura Anggawidjaja, Drs., M.Si.

PERNYATAAN

Saya yang bertanda-tangan di bawah ini,

Nama : Stevanus Wisnu Adianto
Tempat, tanggal lahir : Bandung, 16 Februari 1999
NPM : 2017120234
Program studi : Manajemen
Jenis Naskah : Skripsi

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP NIAT PAKAI ULANG *E-WALLET SAKUKU*

Yang telah diselesaikan dibawah bimbingan :

Agus Hasan Pura Anggawidjaja, Drs., M.Si

Adalah benar-benar karya tulis saya sendiri :

1. Apapun yang tertuang sebagai bagian atau seluruh isi karya tulis saya tersebut di atas dan merupakan karya orang lain (termasuk tapi tidak terbatas pada buku, makalah, surat kabar, internet, materi perkuliahan, karya tulis mahasiswa lain), telah dengan selayaknya saya kutip, sadur atau tafsir dan jelas telah saya ungkap dan tandai
2. Bahwa tindakan melanggar hak cipta dan yang disebut, plagiat (Plagiarism) merupakan pelanggaran akademik yang sanksinya dapat berupa peniadaan pengakuan atas karya ilmiah dan kehilangan hak keserjanaan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan oleh pihak mana pun.

Pasal 25 Ayat (2) UU.No.20 Tahun 2003: Lulusan perguruan tinggi yang karya ilmiahnya digunakan untuk memperoleh gelar akademik, atau vokasi terbukti merupakan jiplakan dicabut gelanya.
Pasal 70 : Lulusan yang karya ilmiah yang digunakannya untuk mendapatkan gelar akademik, profesi, atau vokasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 Ayat (2) terbukti merupakan jiplakan pidana dengan pidana penjara paling lama dua tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp. 200 juta.

Bandung,
Dinyatakan tanggal: 28 Juli 2022
Pembuat pernyataan:



(Stevanus Wisnu Adianto)

ABSTRAK

Perkembangan teknologi saat ini merubah kebiasaan masyarakat dimana dengan kemajuan teknologi membuat segala kegiatan berjalan dengan cepat, khususnya adalah bertransaksi *online*. *e-wallet* merupakan sebuah aplikasi yang menjadi alat paling sering digunakan oleh masyarakat Indonesia. Salah satu aplikasi *e-wallet* yang ada di Indonesia adalah Sakuku. *E-Wallet* Sakuku adalah aplikasi dompet digital yang diluncurkan pada tahun 2014, walaupun sudah lama berjalan namun Sakuku menempati posisi tiga terbawah dari urutan aplikasi dompet digital. Penulis menduga rendahnya tingkat pemakaian aplikasi Sakuku diakibatkan oleh pelayanan yang diberikan oleh Sakuku belum baik. Maka dari itu, penulis bertujuan untuk menganalisis pengaruh *e-service quality* terhadap niat pakai ulang aplikasi Sakuku.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *e-service quality* terhadap niat pakai ulang aplikasi Sakuku. Selain itu juga tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui apakah *e-service quality* memiliki pengaruh positif terhadap niat pakai ulang aplikasi Sakuku.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan *applied research* dengan tujuan untuk memecahkan masalah yang ada pada aplikasi Sakuku. Penelitian ini juga menggunakan metode deskriptif dan *eksplanatory research*. Berdasarkan dimensi waktunya penelitian ini menggunakan *cross-sectional*. Metode sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *judgement sampling* dengan kriteria yang digunakan adalah orang yang pernah menggunakan aplikasi Sakuku. Jumlah sample dalam penelitian ini sebanyak 100 responden yang kemudian dianalisis menggunakan deskriptif, dan Analisa regresi linear berganda.

Berdasarkan penelitian yang telah penulis lakukan dari keempat dimensi yang ada pada *E-Service Quality* yang memiliki pengaruh secara positif dan signifikan terhadap niat pakai ulang adalah variabel X1 (*efficiency*) dan variabel X3 (*system availability*). Sementara itu untuk variabel X2 (*fulfillment*) dan variabel X4 (*privacy*) tidak memiliki pengaruh yang terlalu signifikan terhadap niat pakai ulang. Besaran pengaruh terhadap niat pakai ulang adalah sebesar 65,1 % dan untuk 34,9 persen nya tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

Kata Kunci: *E-Service Quality*, Niat Pakai Ulang, *E-Wallet*

ABSTRACT

The current technological developments have transformed the habits of human beings in which technological advances have constructed fast-paced activities, particularly in terms of online transactions. E-wallet is associated with a most widely used as a tool for transaction in Indonesia. In this context, one of the e-wallet applications which emerged in Indonesia is Sakuku. It was launched in the year of 2014 as an e-wallet application. Regardless of its long-running application, Sakuku is placed in the bottom three of the digital wallet applications sequence. The low-level of Sakuku application usage is presumed by the author of this research to have been caused by the inadequate services provided by Sakuku. Hence, the outcome of e-service quality on the intention of Sakuku application reuse is the aim of the author.

The purpose of this research is to assess how much of an impact e-service quality had on the probability of reusing the Sakuku application. In addition to that, the purpose of this research is to identify whether e-service quality has a positive influence on the reuse intention of the Sakuku application.

The research method employed in this research is applied research with the aim of resolving the existing issues in the Sakuku application. This research also utilized both descriptive and explanatory research approaches as well as a cross-sectional method in terms of the time dimension. This research employed a judgment sampling method as well, whereas the criterion is the people who have used the Sakuku application. This research included 100 respondents as the sample which were further evaluated through descriptive and multiple linear regression analysis.

Based on the research that the author has done from the four dimensions in E-Service Quality that have a positive and significant influence on reuse intentions are variable X1 (efficiency) and variable X3 (system availability). Meanwhile, the variable X2 (fulfillment) and variable X4 (privacy) do not have too significant an influence on reuse intentions. The amount of influence on reuse intentions was 65.1 percent and for 34.9 percent it was not explained in this study.

Keywords: *E-Service Quality, Intention to use, E-Wallet*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas karunia yang telah diberikan penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh *E-Service Quality* Terhadap Niat Pakai Ulang *E-Wallet* Sakuku”. Penelitian ini ditujukan untuk memenuhi sebagian dari syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen di Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan Bandung. Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari dukungan berbagai pihak yang telah mendukung selama menyusun skripsi ini sampai dapat terselesaikan dengan baik maka dari itu penulis mengucapkan Terimakasih kepada :

1. Orang tua penulis, Alm. Agustinus Wasito dan Elisabeth Suparti yang telah melharikan, menafkahi , mendidik dan membesarkan penulis. Selain itu juga orang tua terus memberikan dukungan dalam segala bentuk kepada penulis sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik
2. Bapak Agus Hasan Pura Anggawidjaja, Drs., M.Si., selaku dosen pembimbing yang sudah memberikan arahan, saran, dan dukungan agar skripsi ini bisa terselesaikan dengan baik.
3. Bapak Vincentius Josep Wisnu Wardhono, Drs.,MSIE., CMA. selaku dosen seminar yang telah memberikan arahan dasar dan dukungan agar bisa Menyusun proposal Skripsi dengan baik.
4. Ibu Dr. Budiana Gomulia, Dra., M.Si., selaku dosen wali yang seallu memberikan arahan dan saran dalam hal akademis kepada penulis selama memempuh perkuliahan dari awal hingga akhir.
5. Ibu Dr. Istiharini, CMA. Selaku Kepala Program Studi Manajemen Universitas Katholik Parahyangan yang saya hormati.
6. Seluruh dosen pengajar, staf, dan karyawan Universitas Katholik Parhyangan yang telah membantu dalam menunjang proses pembelajaran selama perkuliahan berlangsung.
7. Weda Agustino selaku kakak yang membantu dan memberikan arahan dalam melakukan penulisan skripsi ini.
8. Shafa Radhita Poetri selaku seseorang yang memberikan dukungan dan menemani penulis selama penyusunan Skripsi ini.

9. Andhika, Dicky, Alyubi, Kiko, Regano, Hanif, Agi, Meizar selaku teman-teman yang saling mendukung dan memberikan saran untuk penyelesaian skripsi ini.
10. Ramzi, Gibran, Dezan, Naufal, Hatif, Azda, Zahra, Ailsa, Zie, Iwa, Acil, dan teman-teman lain yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang sudah menjadi teman baik penuliss dan memberikan hiburan dan dukungan dari awal perkuliahan. Semoga pertemanan ini terus terjaga.
11. Keluarga besar Manajemen Universitas Katholik Parahyangan 2017 yang sudah memberikan banyak pengalaman, kenangan, dan kekeluargaan yang sangat erat. Semoga bisa terus tetap berteman
12. Pihak -pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang sudah memberikan dukungan, doa, dan semangat untuk penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	v
DAFTAR GAMBAR	vii
BAB 1	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian.....	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.5 Kerangka Pemikiran	9
1.6 Hipotesis penelitian	10
BAB 2	11
TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Pemasaran	11
2.2 Manajemen Pemasaran	11
2.3 Marketing Mix	11
2.4 E-Wallet.....	12
2.5 E-Service Quality	12
2.6 Dimensi E-Service Quality	13
2.7 Penelitian Terdahulu E-Service Quality	14
2.8 Niat Pakai Ulang.....	20
2.9 Dimensi Niat Pakai Ulang	20

2.10 Penelitian Terdahulu Niat Pakai Ulang	21
BAB 3	22
METODE DAN OBJEK PENELITIAN.....	22
3.2 Metode Penelitian	22
3.2 Teknik Pengumpulan Data	22
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian.....	23
3.4 Operasionalisasi Variabel	25
3.5 Pengukuran Variabel	29
3.6 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	29
3.6.1 Uji Validitas.....	29
3.6.2 Uji Reliabilitas	30
3.7 Teknik Pengolahan Data.....	31
3.7.1 Analisis Deskriptif	31
3.7.2 Analisis Regresi Linier Berganda.....	32
3.7.3 Uji Normalitas	33
3.7.4 Uji Multikolinearitas.....	33
3.7.5 Uji Heterskedastisitas	33
3.7.6 Uji Pengaruh Simultan (Uji F).....	33
3.7.7 Uji Koefisien Determinasi	34
3.8 Objek Penelitian	34
3.8.1 Profil Perusahaan	34
3.8.2 Profil Responden	35
3.8.3 Usia Responden	35
BAB 4	36
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	36
4.1 Analisis Variabel E-Service Quality E-Wallet Sakuku	36
4.1.1 Efficiency.....	36
4.1.2 Fulfillment	38
4.1.3 System availability	39
4.1.4 Privacy	41

4.2 Analisa variabel Niat Pakai Ulang E-Wallet Sakuku	43
4.3 Analisa Kuantitatif.....	46
4.3.1 Uji Normalitas	46
4.3.2 Uji Heteroskedastisitas	48
4.3.3 Uji Multikolinearitas.....	49
4.3.4 Uji Pengaruh Simultan (UJI F).....	49
4.3.5 Uji Pengaruh Parsial (Uji T).....	50
BAB 5	53
KESIMPULAN DAN SARAN.....	53
5.1 Kesimpulan.....	53
5.2 Saran	54
DAFTAR PUSTAKA	55
LAMPIRAN Kuisisioner	58
LAMPIRAN Responden.....	63
LAMPIRAN Kuisisioner	68

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Kelebihan dan Kekurangan Dompnet Digital	2
Tabel 1. 2 Hasil Preliminary Research.....	7
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu <i>E-Service Quality</i>	14
Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu Niat Beli Ulang	21
Tabel 3. 1 Operasional Variabel Independen	25
Tabel 3. 2 Operasional Variabel Dependensi.....	27
Tabel 3. 3 Pengukuran Variabel	29
Tabel 3. 4 Pernyataan R-Tabel R-Hitung.....	30
Tabel 3. 5 Hasil Uji Reliabilitas	30
Tabel 3. 6 Interpretasi Hitung	32
Tabel 3. 7 Jenis Kelamin Responden	35
Tabel 3. 8 Usia Responden.....	35
Tabel 4. 1 Penilaian Terhadap E-Wallet Sakuku Mampu Menyelesaikan Transaksi Dengan Cepat	36
Tabel 4. 2 Penilaian Terhadap E-Wallet Sakuku Dapat Diakses dengan Mudah Oleh Para Konsumen.....	37
Tabel 4. 3 Analisis Keseluruhan Dimensi Fulfilment.....	37
Tabel 4. 4 Penilaian terhadap E-Wallet Sakuku Dapat Menempati Layanan Sesuai Dengan Yang Dijanjikan	38
Tabel 4. 5 Penilaian Terhadap E-Wallet Sakuku Dapat Memberikan Layanan Dalam Waktu Yang Sesuai	38
Tabel 4. 6 Analisis Keseluruhan Fulfilment.....	39
Tabel 4. 7 Penilaian Terhadap E-Wallet Sakuku Tidak Mengalami Crash/Erorr. 39	
Tabel 4. 8 Penilaian Terhadap E-Wallet Sakuku Bisa Langsung Digunakan Saat Dibutuhkan.....	40
Tabel 4. 9 Analisis Dimensi System Availability	40
Tabel 4. 10 Penilaian Terhadap E-Wallet Sakuku Tidak Pernah Menyalahgunakan Data Konsumen	42
Tabel 4. 11 Penilaian Terhadap E-Wallet Sakuku Menggunakan Sistem Pembayaran yang Aman dan Terdata dengan Baik.....	42
Tabel 4. 12 Analisis Keseluruhan Dimensi <i>Privacy</i>	43

Tabel 4. 13 Analisis Keseluruhan Variabel <i>E-Service Quality</i>	43
Tabel 4. 14 Penilaian Terhadap Berniat Menggunakan Ulang E-Wallet Sakuku. 44	
Tabel 4. 15 Penilaian Terhadap Berniat Memberikan Rekomendasi E-Wallet Sakuku Kepada Pihak Lain	44
Tabel 4. 16 Penilaian Terhadap Berniat Untuk Mencari Tahu Tentang Informasi Terbaru dari E-Service Quality	45
Tabel 4. 17 Penilaian Terhadap Berniat Untuk Menjadikan E-Wallet Sakuku Pilihan Utama Ketika Ingin Menggunakan E-Wallet	45
Tabel 4. 18 Analisa Seluruh Dimensi Niat Pakai Ulang	49
Tabel 4. 19 Uji Multikolinearitas	49
Tabel 4. 20 Uji Pengaruh Simultan	51
Tabel 4. 21 Uji Koefisien Determinasi.....	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Statistik Dompet Digital di Indonesia	1
Gambar 1. 2 Daftar Aplikasi E-Wallet Terbesar di Indonesia	3
Gambar 1. 3 Nilai Transaksi dan Jumlah Uang Elektronik.....	4
Gambar 1. 4 Keluhan Konsumen Sakuku	5
Gambar 1. 5 Keluhan Konsumen Sakuku	5
Gambar 1. 6 Keluhan Konsumen Sakuku	6
Gambar 1. 7 Keluhan Konsumen Sakuku	6
Gambar 1. 8 Model Penelitian.....	10
Gambar 3. 1 Logo Sakuku	34
Gambar 4. 1 Histogram	46
Gambar 4. 2 Normal <i>P-Plot</i>	47
Gambar 4. 3 Uji Heteroskedastisitas	48

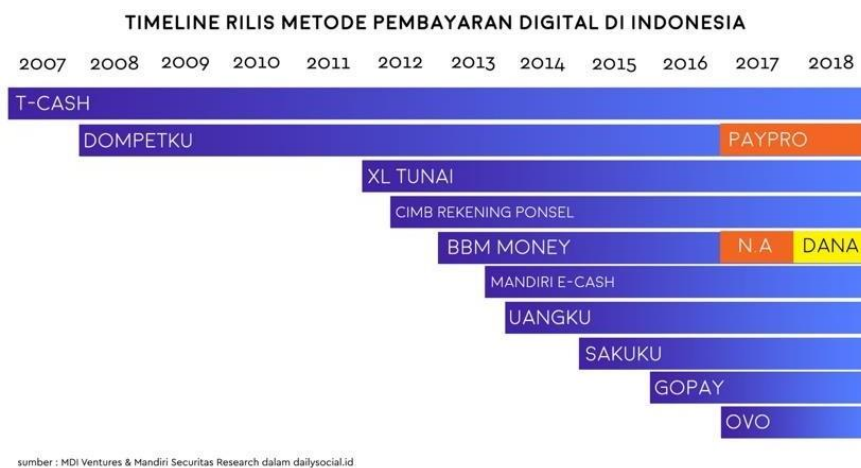
BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Semakin berkembangnya era teknologi terlebih dengan adanya Revolusi Industri 4.0 dalam kemajuan teknologi ini membuat manusia lebih mudah melakukan berbagai kegiatan. Selain itu dengan perkembangan teknologi ini membuat orang melakukan perubahan kebiasaan dalam bertransaksi menjadi lebih instan dengan adanya teknologi. Cara bertransaksi yang baru pada saat ini adalah menggunakan pembayaran digital baik itu dari *mobile banking*, *E-wallet*, dan *E-Money* yang biasa kita kenal dengan pembayaran *cashless*.

Pada saat seperti sekarang ini masyarakat Indonesia lebih cenderung menyukai transaksi pembayaran dengan *cashless*. Karena dengan sistem pembayaran *cashless* sendiri hal ini memudahkan masyarakat karena sistem pembayaran ini menawarkan berbagai macam kemudahan, manfaat, variasi dan sebagainya. Salah satu sistem pembayaran digital yang cukup banyak digunakan oleh masyarakat Indonesia adalah *e-wallet*. Berikut merupakan data statistik rilis dompet digital di Indonesia

Gambar 1. 1
Statistik Dompet Digital di Indonesia



Sumber : dailysocial.id

Berdasarkan data tersebut kita bisa melihat bahwa perkembangan dompet digital di Indonesia cukup pesat dimana di setiap tahun hampir muncul pembayaran dompet digital yang baru di Indonesia. Perkembangan *e-wallet* ini juga dipengaruhi dengan metode pembayaran digital ini tidak hanya bisa dilakukan di tempat-tempat besar seperti supermarket, mall, dan toko-toko grosir besar lainnya, tetapi pada saat ini pembayaran digital bisa digunakan ditempat-tempat kecil seperti toko eceran, UMKM, UKM, sampai dengan pedagang kaki lima. Dengan adanya hal ini berarti keberadaan dari *E-Wallet* sendiri keberadaannya sudah berada diberbagai kalangan pasar baik kalangan di Indonesia.

Selain itu pembayaran digital di Indonesia juga sudah disupport dengan adanya QRIS (*Quick Response Indonesia Standard*) dimana dengan adanya hal ini pembayaran menjadi lebih mudah dan praktis dan hal ini juga yang membuat masyarakat Indonesia semakin tertarik menggunakan pembayaran digital. Tetapi disisi lain penggunaan dompet digital sendiri memiliki kekurangan dan kelebihan diantaranya adalah

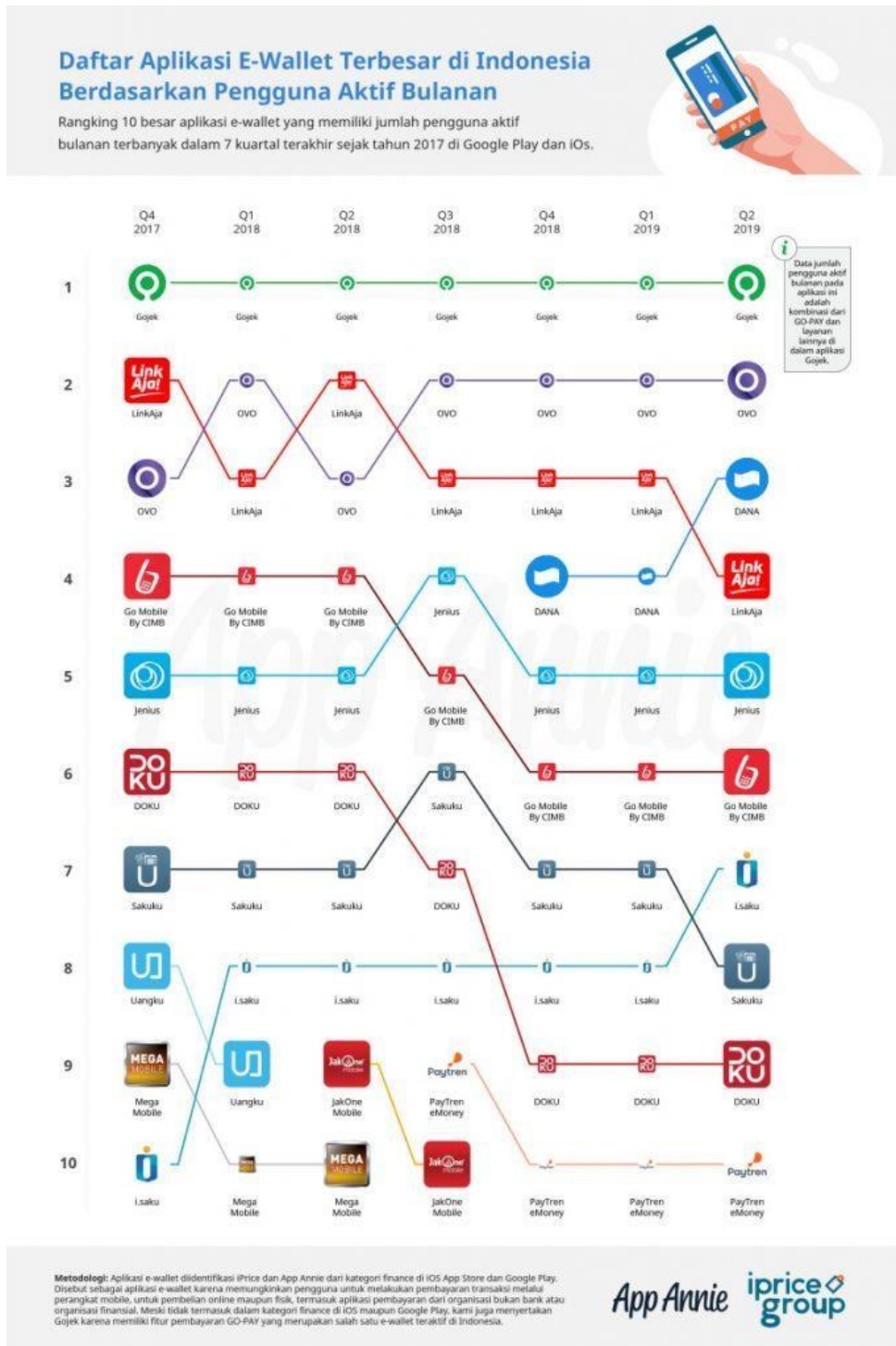
Tabel 1. 1
Kelebihan dan Kekurangan Dompet Digital

Kelebihan	Kekurangan
Terhindar dari uang palsu	<i>Merchant</i> masih terbatas
Transaksi lebih praktis (cepat dan aman)	Ada beberapa yang menggunakan biaya administrasi
Banyak promosi (potongan harga)	Jumlah uang terbatas
Bisa digunakan baik berbelanja online ataupun offline	Ada beberapa dompet digital yang saldo nya tidak bisa dicairkan

Sumber: Hasil Olahan Penulis

Salah satu perusahaan bernama iPrice melakukan penelitian meliputi peringkat berdasarkan jumlah pengguna *e-wallet* dan popularitasnya di Indonesia. IPrice dalam membuat sebuah *chart* ini berkolaborasi dengan salah satu perusahaan pencari data. Mereka melakukan penelitian ini karena melihat banyaknya dompet digital yang tersebut di Indonesia dan ingin memetakan jumlah pengguna dan popularitas dari setiap pengguna

Gambar 1. 2
Daftar Aplikasi E-Wallet Terbesar di Indonesia

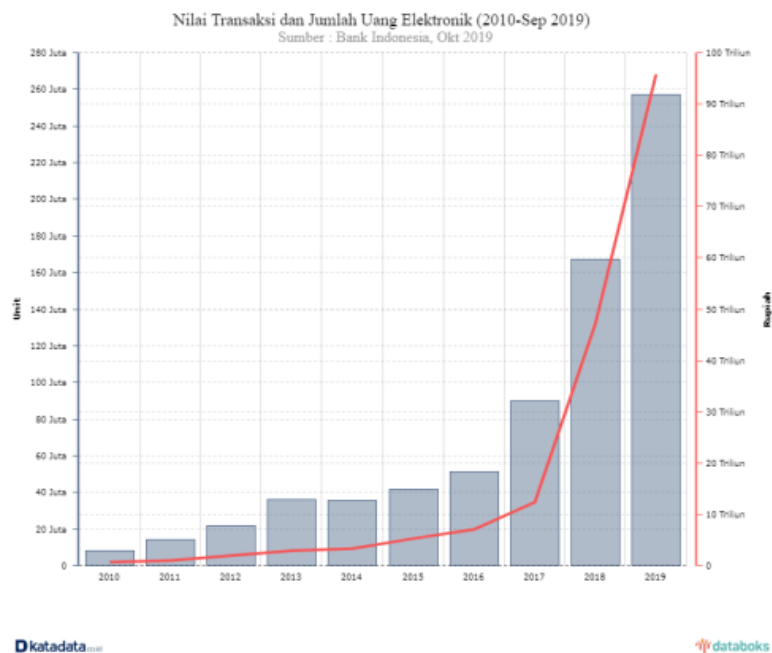


Sumber : iprice.id

Salah satu *e-wallet* yang berada di Indonesia adalah Sakuku dimana produk Sakuku ini merupakan keluaran dari Bank BCA yang dirilis pada tanggal 28 September 2015. Perusahaan BCA mengeluarkan produk ini karena BCA semakin melihat bahwa gaya hidup praktis saat ini sangat diminati, maka dari itu layanan dari Sakuku sendiri ini meliputi dari transaksi pembelian, membeli pulsa, dan membayar berbagai tagihan.

Menurut data dari **Gambar 1.2** data yang diambil pada Quartal 2 2019 bahwa sakuku mengalami penurunan pengguna dan popularitas, dimana tadinya pada tahun 2017 Quartal 4 Sakuku berada pada peringkat 7 sampai akhirnya turun ke peringkat 8 Pada Quartal 2 2019. Hal ini tentunya bukanlah hal yang baik, karena secara data setiap tahun pengguna dari *E-Wallet* di Indonesia justru semakin meningkat jumlah penggunanya.

Gambar 1.3
Nilai Transaksi dan Jumlah Uang Elektronik (2010-2019)



Sumber : katadata.co.id

Berdasarkan **Gambar 1.3**, bisa dilihat bahwa jumlah perputaran uang terus meningkat setiap tahunnya secara cukup signifikan, hal ini berarti bahwa pengguna semakin meningkat dan popularitas dompet digital semakin tinggi juga.

Karena perkembangan yang dialami oleh sakuku tidaklah signifikan melainkan cenderung menurun dari sisi pengguna dan popularitas ini menarik penulis untuk melakukan pencarian informasi lebih lanjut tentang penurunan pengguna dan popularitas yang dialami oleh Sakuku. Dari internet, penulis menemukan beberapa keluhan dari para pengguna Sakuku.

Gambar 1.4
Keluhan Konsumen Sakuku



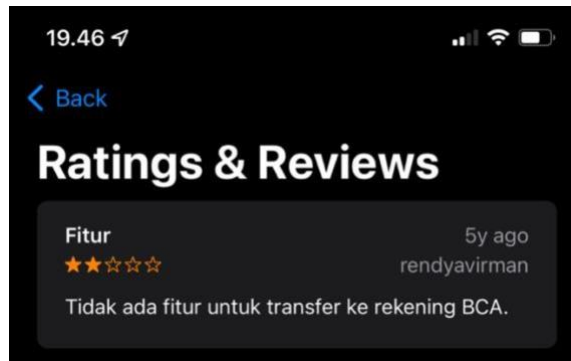
Sumber: AppStore Sakuku

Gambar 1.5
Keluhan Konsumen Sakuku



Sumber : AppStore Sakuku

Gambar 1. 6
Keluhan Konsumen Sakuku



Sumber : AppStore Sakuku

Gambar 1. 7
Keluhan Konsumen Sakuku



Sumber : MediaKonsumen.com

Berdasarkan **Gambar 1.4 – Gambar 1.7** diatas, dapat dilihat bahwa konsumen Sakuku mengeluhkan mengenai banyaknya keluhan yang dialami, seperti Error dalam masalah login, Gagal dalam pembayaran, Tidak bisa transfer ke rekening Bca walaupun Sakuku merupakan Produk BCA, Potongan Harga tidak sesuai dengan yang ditawarkan, Aplikasi tidak stabil.

Penulis akhirnya memutuskan untuk melakukan *preliminary research* dengan melakukan wawancara tidak terstruktur kepada 23 responden yang pernah menggunakan *e-wallet* Sakuku selama kurang lebih 1 minggu. Dari hasil wawancara tersebut bahwasebanyak 20 responden tidak akan menggunakan ulang *e-wallet* Sakuku. Berdasarkan 20 responden mereka mengeluhkan beberapa keluhan tentang penggunaan Sakuku diantaranya adalah:

Tabel 1. 2
Hasil Preliminary Research

Alasan	Jumlah Responden
Mengalami <i>error</i> untuk login	12
Gagal dalam pembayaran	8
Potongan harga atau diskon tidak sesuai dengan yang ditawarkan	10
Aplikasi tidak stabil	18

Sumber: Hasil olahan penulis

Dari berbagai keluhan yang dikeluhkan konsumen, penulis melihat bahwa dari keluhan mereka bisa dikaitkan dengan dimensi yang ada pada *E-Service Quality* karena menurut Zeithaml et al. (2009) dalam Tobagus (2018) dimensi tersebut antara lain adalah *efficiency, fulfillment, system availability, dan privacy*.

Efficiency sendiri berarti adalah kemudahan untuk mengakses dan menemukan produk, dalam Sakuku sering mengalami Gagal dalam pembayaran dan hal ini memiliki kaitan dengan dimensi *efficiency*. *Fulfillment* sendiri berarti adalah ketersediaan produk yang dijanjikan, dalam Sakuku sering terjadi harga diskon yang tidak sesuai dengan yang ditawarkan dan hal ini memiliki kaitan dengan dimensi *fulfillment*. *System availability* merupakan sebuah situs atau aplikasi yang berjalan dengan baik, tetapi dalam aplikasi Sakuku sering terjadi *error* saat melakukan *login*, atau setiap masuk aplikasi harus melakukan pendaftaran Kembali, tentunya hal ini memiliki kaitan dengan dimensi *system availability*. Selanjutnya adalah *Privacy* merupakan keamanan dalam bertransaksi atau keamanan dalam menggunakan aplikasi, pada aplikasi Sakuku sering aplikasi tersebut tidak stabil, seperti tidak bisa digunakan, saldo yang terkadang tidak bisa dicairkan, dan juga Ketika melakukan transfer bukti sudah ada tetapi uang yang telah di transfer tidak kunjung masuk tentunya dengan hal ini memiliki kaitan dengan dimensi *privacy*.

Dari hasil penelitian *preliminary research* diatas yang dilakukan oleh penulis lalu didukung dengan latar belakang yang ada penulis tertarik untuk

melakukan penelitian dengan judul “**Pengaruh *E-Service Quality* Terhadap Niat Pakai Ulang Apalikasi *E-Wallet* Sakuku**”

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

1. Bagaimana *e-service quality* pada aplikasi *e-wallet* Sakuku?
2. Bagaimana niat pakai ulang pada aplikasi *e-wallet* Sakuku?
3. Bagaimana pengaruh *e-service quality* terhadap niat pakai ulang konsumen aplikasi *e-wallet* Sakuku ?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk bisa mengetahui bagaimana *e-service quality* pada aplikasi *e-wallet* Sakuku
2. Untuk mengetahui niat paka ulang aplikasi *e-wallet* Sakuku
3. Untuk mengetahui pengaruh *e-service quality* terhadap niat pakai ulang aplikasi *e-wallet* Sakuku

1.4 Manfaat Penelitian

1. Untuk Penulis
Melalui penelitian ini, peneliti dapat mempelajari langsung dan menerapkan ilmu dan teori yang sudah peneliti dapatkan mengenai pengaruh *e-service quality* terhadap pada pakai ulang aplikasi *e-wallet* Sakuku.
2. Untuk Pihak lain
Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberi informasi mengenai pengaruh *e-service quality* terhadap niat pakai ulang serta dapat menambah pengetahuan bagi pihak yang ingin melakukan hal serupa.
3. Untuk Perusahaan
Melalui penelitian ini, diharapkan BCA tempat perusahaan pembuat Sakuku mendapat lebih banyak informasi mengenai pengaruh dimensi *e-service quality* terhadap niat pakai ulang, untuk memperbaiki dan mengembangkan aplikasi *e-wallet* Sakuku.

1.5 Kerangka Pemikiran

Dalam perkembangan teknologi pada saat ini segala sesuatu yang praktis dan mudah akan lebih diminati oleh masyarakat luas. Terlebih adalah dengan adanya *e-wallet* dimana *e-wallet* ini sendiri adalah sebuah alat pembayaran digital yang mempermudah penggunaanya dalam melakukan berbagai transaksi, seperti pembayaran dan menyimpan uang jadi lebih praktis dan aman, selain itu dompet digital juga memiliki banyak promosi seperti diskon atau potongan harga dengan berbagai merchant. Dalam penggunaan dompet digital tentu para pelangganya ingin menggunakan dompet digital yang memiliki kualitas yang baik. Oleh karena itu para perusahaan pencipta dompet digital sangat penting untuk memperhatikan *e-service quality* mereka agar bisa diminati oleh para konsumen.

E-Service Quality dalam perkembangannya merupakan adaptasi dari *service quality*. Zeithaml, Parasuraman dan Maholtra (2005) mendefinisikan *e-service quality* sebagai kemampuan suatu situs dalam memberikan fasilitas kepada konsumen secara efektif dan efisien untuk berbelanja *online*, pembelian *online*, dan dalam perolehan barang atau jasa. Menurut Zeithaml et al. (2009) dalam Tobagus (2018) *E-Service* sendiri dibagi menjadi dalam 4 dimensi antara lain adalah *efficiency, fulfillment, system availability, dan privacy*.

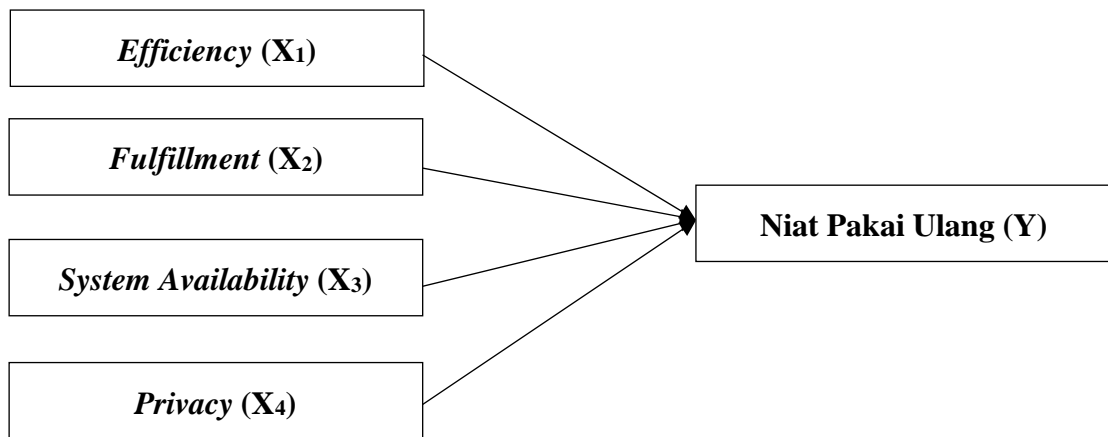
Niat beli ulang menurut Nurhayati & Wahyu (2012) merupakan tindakan dan keinginan konsumen untuk membeli ulang suatu produk. Menurut Ferdinand (2002) dalam Nathanegara (2021), niat beli ulang memiliki beberapa dimensi diantaranya transaksional, preferensial, referensial, dan eksploratif.

Suatu aplikasi dompet digital haruslah *memiliki e-service quality* yang baik, karena *e-service quality* ini akan berpengaruh terhadap niat pakai ulang konsumen dompet digital. Studi yang dilakukan oleh Nathanegara (2021) juga mengatakan demikian bahwa *e-service quality* memiliki pengaruh terhadap niat pakai ulang konsumen dompet digital.

Dari *preliminary research* diatas penulis melihat bahwa dengan berbagai keluhan yang disampaikan oleh para konsumen, penulis melihat bahwa aplikasi dompet digital Sakuku memiliki kekurangan pada *e-service quality* yang membuat konsumen mereka tidak ingin menggunakan kembali aplikasi tersebut. Berdasarkan kerangka pemikiran yang telah penulis jabarkan diatas penulis

memilih dimensi dari *e-service quality* sebagai variable independen dimana dimensi dari variable tersebut adalah *efficiency*, *fulfillment*, *system availability*, *privacy* dan niat pakai ulang sebagai variable dependen

Gambar 1. 8
Model Penelitian



Sumber: Hasil olahan penulis

1.6 Hipotesis penelitian

Berdasarkan uraian penelitian diatas penulis menarik hipotesis sebagai berikut :

H1: *Efficiency* memiliki pengaruh positif terhadap niat pakai ulang

H2: *Fulfillment* memiliki pengaruh positif terhadap niat pakai ulang

H3: *System Availability* memiliki pengaruh positif terhadap niat pakai ulang

H4: *Privacy* memiliki pengaruh positif terhadap niat pakai ulang

H5: Secara Bersama-sama keempat dimensi tersebut memiliki pengaruh positif terhadap niat pakai ulang.