

PENGARUH KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP *INTENTION TO COUNTINUE USED* DENGAN *PERCEIVED VALUE* SEBAGAI VARIABEL PEMODERASI PADA E-WALLET DANA DI KOTA PADANG

Bunga Santika Harfian ¹⁾, Purbo Jadmiko ²⁾

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bung Hatta

Email : bungaharfian@gmail.com¹, Purbojadmiko@yahoo.com²

PENDAHULUAN

Dalam perkembangan teknologi pada saat ini, selalu mengalami perkembangan yang sangat pesat. Terutama pada teknologi dengan berbasis internet yang biasanya selalu di gunakan di dalam masyarakat. Internet menghubungkan satu orang dengan orang lain, menyediakan informasi sebagai sarana hiburan, serta sarana komunikasi. Teknologi hadir dan menjadi bagian hidup masyarakat seolah tak bisa berfungsi tanpa ponsel cerdas, tablet, dan komputer yang merupakan alat-alat produk teknologi modern. E-commerce adalah suatu proses untuk menjual dan membeli produk-produk secara elektronik oleh konsumen dan dari perusahaan ke perusahaan dengan perantara komputer yaitu memanfaatkan jaringan computer. E-payment adalah sebuah mekanisme pembayaran yang dilakukan melalui internet untuk melakukan transaksi pembelian barang maupun jasa oleh pelanggan[1]. Minat adalah salah satu unsur psikis yang dimiliki oleh manusia yang dapat mendorong seseorang untuk mencapai sebuah tujuan, terdapat hubungan antara kepercayaan dan pengalaman terhadap niat menggunakan kembali dana. Minat penggunaan ulang suatu aplikasi mencerminkan kepuasan terhadap jasa yang dikonsumsi oleh konsumen. Minat menggunakan ulang muncul setelah mendapatkan apa yang diharapkan melebihi ekspektasi awal[2]. Kepuasan pelanggan adalah sejauh mana penerimaan terhadap kinerja produk memenuhi harapan pembeli. Jika kinerja produk tidak memenuhi harapan pelanggan pembeli akan merasa puas atau sangat senang[3]. *Perceived Value* adalah penilaian konsumen secara keseluruhan terhadap manfaat produk dengan didasarkan pada apa yang mereka terima dan apa yang mereka berikan[4].

METODE PENELITIAN

Objek penelitian ini yang diteliti adalah pemakaian aplikasi E-Wallet Dana di Kota Padang, populasi dari penelitian ini yaitu seluruh masyarakat Kota Padang yang menggunakan aplikasi E-Wallet Dana. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode probability sampling jenis simple random sampling, dengan jumlah responden sebanyak 60 responden. Dengan ditambah sampling error sebanyak 20% untuk mendapatkan sampel (objek sampling) yang benar-benar sesuai dan dapat menggambarkan populasi untuk dijadikan sebagai subjek penelitian. Teknik pengumpulan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan

metode non-probability sampling dengan metode purposive sampling[5]. Data primer adalah jenis data yang digunakan dalam penelitian ini. Peneliti langsung meminta dan mengolah data primer. Data primer dalam penelitian ini adalah jawaban kuesioner oleh responden atas pertanyaan-pertanyaan seputar variable kepuasan pengguna, *perceived value*, *intention to continuous use*. Informasi yang dikumpulkan untuk penelitian ini dengan memberikan kuesioner kepada sampel. Penelitian ini menggunakan kuesioner yang berisi 11 butir pernyataan tertutup. Uji instrument penelitian yaitu uji validitas dan uji reliabilitas. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan moderated regression analysis (MRA) dengan bantuan aplikasi STATA.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 4. 1

Hasil Pengujian Hipotesis

Variabel penelitian	Koefisien Regresi	T	Sig	Cut Off	Keputusan
Kepuasan Pengguna	0,6073079	5,68	0,000	0,05	Diterima
<i>Perceived Value</i>	0,4282696	3,02	0,004	0,05	Diterima

Sumber: Olah data (2023)

Setelah dilakukan pengujian hipotesis, hasil pertama dapat diketahui bahwa Kepuasan Pengguna mempunyai nilai T 5,68 dan koefisien regresi yang bernilai 0,60733079 atau sebanyak 60% . Koefisien tersebut memiliki nilai signifikansi yaitu 0,000 berada dibawah tingkat kesalahan 0,05 maka keputusannya adalah Ho ditolak dan Ha diterima. Oleh sebab itu dapat disimpulkan bahwa Kepuasan Pengguna berpengaruh signifikan terhadap *Intention to Continuous use* pada pengguna E-Wallet Dana di Kota Padang.

Hasil pengujian hipotesis kedua dapat diketahui bahwa *Perceived Value* mempunyai nilai T 3,02 , dan koefisien regresi yang bernilai 0,4282696 atau sebanyak 40%. Koefisien tersebut memiliki nilai signifikan yaitu 0,004 berada dibawah tingkat kesalahan 0,05 maka keputusannya adalah Ho ditolak dan Ha diterima. Oleh sebab itu dapat disimpulkan bahwa *Perceived Value* memoderasi Kepuasan Pengguna terhadap *Intention to Continuous use* pada pengguna E-Wallet Dana di Kota padang.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Kepuasan Pengguna berpengaruh positif terhadap

Intention to Countinuous use. Perceived Value memoderasi antara Kepuasan Pengguna terhadap *Intention to Countinuous use*, semakin tinggi *Perceived Value* maka semakin tinggi pengaruh Kepuasan Pengguna terhadap *Intention to Countinuous use*.

Saran

Penelitian ini masih jauh dari kata kesempurnaan maka untuk penelitian selanjutnya disarankan dapat mempeluas sampel, dan menambahkan satu variabel baru.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Aprilia, R. W., & Susanti, D. N. (2022). Pengaruh Kemudahan, Fitur Layanan, dan Promosi Terhadap Keputusan Penggunaan E-Wallet Dana di Kabupaten Kebumen. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen, Bisnis dan Akuntansi (JIMMBA)*, 4(3), 399-409.
- [2] Prakosa, A., & Wintaka, D. J. (2020). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi minat penggunaan ulang e-wallet pada generasi milenial di daerah istimewa yogyakarta. *Bisman (Bisnis Dan Manajemen): The Journal of Business and Management*, 3(1), 72-85.
- [3] Kurniasih, D. (2021). *Kepuasan konsumen: studi terhadap word of mouth, kualitas layanan dan citra merek*. Bintang Visitama.
- [4] Nawarini, A. T. (2019). Pengaruh Perceived Value Dan Kepuasan Pada Loyalitas Pengguna Kartu Seluler Di Kota Purwokerto Dengan Variabel Variety Seeking Sebagai Variabel Moderasi. *Jurnal Ekonomi, Bisnis, Dan Akuntansi*, 21(1).
- [5] Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, CV.