

ABSTRAK

Pengaruh Ease of Use, E-service Quality, dan Perceived Usefulness sebagai Variabel Mediasi terhadap Intention to Reuse Aplikasi Fashion Online Zalora

Oleh: Delya Pratiwi

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis (1) Pengaruh ease of use terhadap perceived usefulness pada pengguna Zalora. (2) Pengaruh e-service quality terhadap perceived usefulness pada pengguna Zalora. (3) Pengaruh ease of use terhadap intention to reuse pada pengguna Zalora. (4) Pengaruh e-service quality terhadap intention to reuse pada pengguna Zalora. (5) Pengaruh perceived usefulness terhadap intention to reuse pada pengguna Zalora. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna aplikasi fashion online Zalora yang sudah berbelanja lebih dari satu kali. Jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 224 responden. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner secara online dan pengolahandata dilakukan melalui software SmartPLS. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Ease of use tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap perceived usefulness pada pengguna Zalora. (2) E-service quality berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap perceived usefulness pada pengguna Zalora. (3) Ease of use berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap intention to reuse pada pengguna Zalora. (4) E-service quality berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap intention to reuse pada pengguna Zalora. (5) Perceived usefulness berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap intention to reuse pada pengguna Zalora. Untuk penelitian selanjutnya sebaiknya lebih mendalami variabel-variabel yang dapat mempengaruhi niat menggunakan kembali.

Kata Kunci: KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK, KEGUNAAN YANG DIRASAKAN, NIAT MENGGUNAKAN KEMBALI