

The Influence of E-Service Quality and Price on Usage Decision of Dana Indonesia's Digital Wallet Products

By Punky Adietya

Abstract

This study aims to analyze and prove whether there is an effect of E-service quality and price on usage decisions. This research method is quantitative with a sample of 100 respondents using E-wallet Dana domiciled in the DKI Jakarta area. The data analysis technique used is descriptive analysis and inferential analysis with the SmartPLS version 3.3.3 analysis tool. The results show that E-service quality has an effect on usage decisions. The price variable has an effect on the usage decision. Then, together the variables of E-service quality and price have an influence on the usage decision.

Keywords: *E-Service Quality, Price, Decision to Use, and Dana E-wallet.*

Pengaruh *E-Service Quality* dan Harga Terhadap Keputusan Penggunaan Produk Dana *Indonesia's Digital Wallet*

Oleh Punky Adietya

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan membuktikan apakah terdapat pengaruh *E-service quality* dan harga terhadap keputusan penggunaan. Metode penelitian ini yaitu kuantitatif dengan sampel sebanyak 100 responden pengguna *E-wallet* Dana yang berdomisili di wilayah DKI Jakarta. Teknik Analisis data yang Digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis inferensial dengan alat analisis *SmartPLS* versi 3.3.3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *E-service quality* berpengaruh terhadap keputusan penggunaan. Variabel harga berpengaruh terhadap keputusan penggunaan. Dan secara bersama-sama variabel *E-service quality* dan harga memiliki pengaruh terhadap keputusan penggunaan.

Kata Kunci : *E-Service Quality* , Harga , Keputusan Penggunaan, dan *E-wallet* Dana.