

ABSTRAKSI

Delvi Novira, Nomor Induk Mahasiswa 152190050, Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta, Judul Penelitian “Pengaruh *Perceived Usefulness* dan *Perceived Ease of Use* terhadap *Continuance Intention* dengan *Satisfaction* sebagai Variabel *Intervening* (Studi pada Mahasiswa Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis UPN “Veteran” Yogyakarta Tahun Angkatan 2019-2022 Pengguna *E-Wallet* DANA)”. Dosen Pembimbing I Humam Santosa Utomo dan Dosen Pembimbing II Indro Herry Mulyanto.

Penelitian ini dilakukan untuk menguji dan menganalisis “Pengaruh *Perceived Usefulness* dan *Perceived Ease of Use* terhadap *Continuance Intention* dengan *Satisfaction* sebagai Variabel *Intervening*”. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *non-probability sampling* dengan jenis teknik sampel jenuh. Responden yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 85 orang. Analisis data menggunakan perangkat *SmartPLS 4.0*, metode analisis data yang digunakan yaitu *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan *Partial Least Square* (PLS).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *Perceived Usefulness* (X_1) berpengaruh signifikan terhadap *Satisfaction* (Z), *Perceived Usefulness* (X_1) berpengaruh tidak signifikan terhadap *Continuance Intention* (Y), *Perceived Ease of Use* (X_2) berpengaruh signifikan terhadap *Satisfaction* (Z), *Perceived Ease of Use* (X_2) berpengaruh tidak signifikan terhadap *Continuance Intention* (Y), *Satisfaction* (Z) berpengaruh signifikan terhadap *Continuance Intention* (Y), *Perceived Usefulness* (X_1) berpengaruh signifikan terhadap *Continuance Intention* (Y) melalui *Satisfaction* (Z), *Perceived Ease of Use* (X_2) berpengaruh signifikan terhadap *Continuance Intention* (Y) melalui *Satisfaction* (Z).

Bagi perusahaan disarankan untuk memperhatikan variabel *Perceived Usefulness* dan *Perceived Ease of Use* karena variabel tersebut bisa memengaruhi kepuasan pelanggan yang nantinya akan memunculkan minat keberlanjutan penggunaan. Perusahaan diharapkan bisa memenuhi ekspektasi penggunaanya dengan cara meningkatkan layanan atau fitur yang tersedia agar kegunaan dari *e-wallet* bertambah sehingga bisa membuat transaksi lebih efisien. Selain itu perusahaan diharapkan dapat melakukan pemeliharaan sistem secara berkala agar konsumen merasa nyaman selama bertransaksi tanpa mengalami hambatan.

Kata kunci: *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease of Use*, *Satisfaction*, dan *Continuance Intention*