

RINGKASAN

PDAM Tirta Wijaya belum lama ini meluncurkan aplikasi Tirta Wijaya Mobile (TW *Mobile*) untuk memudahkan pelanggan dalam melakukan pengecekan tagihan, registrasi baru, keluhan pelanggan dan hal-hal lain yang berhubungan dengan pelayanan air bersih terkait PDAM Tirta Wijaya.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan hubungan sebab akibat yang dilakukan secara accidental sampling terhadap 98 orang yang pernah menggunakan aplikasi TW *Mobile* dan berusia 17 tahun ke atas atau sudah menikah. Metode penelitian dilakukan melalui *Outer Model* dan *Inner Model* pada *Structural Equational Modeling Partial Least Square* (SEM-PLS).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan elektronik berpengaruh positif terhadap kepercayaan elektronik, kepuasan elektronik berpengaruh positif terhadap kepercayaan elektronik, kualitas layanan elektronik berpengaruh positif terhadap niat menggunakan kembali, kepuasan elektronik berpengaruh positif terhadap niat menggunakan kembali dan kepercayaan elektronik berpengaruh positif terhadap niat menggunakan kembali. Hubungan mediasi menunjukkan bahwa kualitas layanan elektronik berpengaruh positif terhadap niat menggunakan kembali melalui kepercayaan elektronik dan kepuasan elektronik berpengaruh positif terhadap niat menggunakan kembali melalui kepercayaan elektronik. Sehingga disarankan untuk meningkatkan segala sesuatu kualitas layanan elektronik dan kepuasan elektronik untuk mengembangkan kepercayaan elektronik dan niat menggunakan kembali di TW *Mobile*.

Keterbatasan penelitian ini hanya dilakukan di Cilacap pada tahun 2022 dan pada masa pandemi sehingga kuis hanya dibagikan secara online. Penelitian ini hanya berfokus pada analisis pengaruh kualitas layanan elektronik dan kepuasan elektronik terhadap niat pakai ulang secara langsung dan tidak langsung melalui kepercayaan elektronik.

Kata kunci: kualitas layanan elektronik, kepuasan elektronik, kepercayaan elektronik, niat menggunakan kembali, SEM.

SUMMARY

PDAM Tirta Wijaya recently launched the Tirta Wijaya Mobile (TW Mobile) application to make it easier for customers to check bills, new registrations, customer complaints and other matters related to clean water services related to PDAM Tirta Wijaya.

This study is a quantitative descriptive study with a causal relationship conducted by accidental sampling on 98 people who have used the TW mobile application and are 17 years old and over or are married. The research method is carried out through the Outer Model and Inner Model on Structural Equational Modeling Partial Least Square (SEM-PLS).

The Results show that e-service quality have positive effect on e-trust, e-satisfaction have positive effect on e-trust, e-service quality have positive effect on reuse intention, e-satisfaction have positive effect on reuse intention and e-trust has a positive effect on reuse intention. Mediating relationship show that e-service quality has a positive effect on reuse intention through e-trust and e-satisfaction has a positive effect on reuse intention through e-trust. So that is recommend to increases anythings about e-service quality and e-satisfaction to develops e-trust and reuse intention in TW Mobile.

Limitation of this research is that it was only conducted in Cilacap in 2022 and during the pandemic so that the quiz was only distributed online. This study only focuses on the analysis of the influence of e-service quality and e-satisfaction on reuse intention directly and indirectly through e-trust.

Keywords: *e-service quality, e-satisfaction, e-trust, reuse intention, SEM*

