

ABSTRAK

Perkembangan pemakaian smartphone terus berubah terutama pada kategori hiburan dan game. Di Indonesia penggunaan smartphone yakni 125,6% dari jumlah populasi. Waktu penggunaan media aplikasi di kategori hiburan rata-rata setiap hari adalah 2 jam, 50 menit. Dunia industri game yang telah banyak berubah, tidak hanya dari segi teknologi tapi juga model bisnis, dimana hampir semua game mempunyai bisnis *microtransaction* didalamnya. Tren pengeluaran masyarakat untuk transaksi game ponsel terus meningkat dari tahun ke tahun. Pasar yang tinggi ini menjadi kesempatan bagi para pelaku bisnis yang bergerak dibidang top-up kredit game. Akan tetapi aplikasi dibidang ini belum memperhatikan *E-Service Quality* sehingga hanya mempunyai rating rendah dan ulasan yang diberikan pelanggan di google play masih banyak keluhan salah satunya yakni aplikasi Codashop.

Dalam penelitian ini menggunakan model dimana *E-Service Quality* diukur menggunakan empat dimensi yakni *Customer Service, Security & Privacy, Fulfillment* dan *Design Apps*. Dimensi ini sudah dibuktikan dengan penelitian terdahulu bahwa memungkinkan manajer untuk menilai kualitas layanan elektronik secara lebih akurat dan memprediksi perilaku pelanggan dengan lebih *reliably*. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan kuesioner yang disebar. Teknik analisis data yang digunakan adalah SEM (Structural Equation Modelling), dengan bantuan software SmartPLS 3.2.9.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap seluruh variable penelitian diatas 68% atau diatas kategori baik. Pada pengujian hipotesis juga menunjukkan bahwa Apps design, fulfillment, security & privacy dan customer service menunjukkan berpengaruh positif terhadap E-service Quality, akan tetapi apps design tidak mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap customer satisfaction. Untuk variable E-service Quality mempunyai pengaruh positif terhadap customer satisfaction, untuk variable customer satisfaction berpengaruh positif terhadap reuse apps. Untuk

Customer Satisfaction juga mempunyai pengaruh positif signifikan dalam memediasi hubungan antara E-Service Quality dan Re Use Apps pengguna aplikasi Codashop. Semakin tinggi Customer Satisfaction karena dipengaruhi semakin baiknya E-Service Quality maka akan berdampak pada meningkatnya Re Use Apps.

Dikarenakan hasil dari penelitian ini masuk dalam kategori bagus dan berbanding terbalik dengan nilai rating serta komentar-komentar yang ada terhadap aplikasi codashop maka penelitian ini selanjutnya sebaiknya menambahkan penelitian kualitatif dengan fokus narasumber yang memiliki complain terhadap aplikasi untuk dapat menggali lebih dalam persepsi pengguna terhadap kepuasan pelanggan dalam penggunaan kembali aplikasi dari faktor kualitas layanan elektronik yang diberikan. Hasil penelitian yang sudah diperoleh, meskipun dalam kategori baik diharapkan perusahaan dapat terus melakukan evaluasi bagi layanan aplikasinya untuk meningkatkan penggunaan kembali aplikasi dimana faktor tersebut dipengaruhi oleh semakin tingginya kepuasan dari pelanggan.

Kata Kunci: *Apps Design, Fulfilment, Security & Privacy, Customer Service E-service Quality, Customer Satisfaction, Re Use Apps, Codashop.*