

ABSTRAK

Penelitian ini untuk mengetahui Transformasi Digital, Kemudahan dan *E-Service Quality* terhadap Niat Menggunakan Kembali Transportasi Bluebird melalui aplikasi MyBluebird di DKI Jakarta. Subjek penelitian ini yaitu masyarakat yang pernah memesan bluebird melalui aplikasi MyBluebird. Sampel yang digunakan sebanyak 382 responden. Penelitian ini menggunakan pendekatan Deskriptif Kuantitatif. Metode pengumpulan sampel dalam penelitian ini yaitu *NonProbability Sampling* dengan Teknik yang digunakan *purposive sampling*. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan instrument penyebaran kuesioner. Metode analisis data menggunakan deskriptif statistik dalam bentuk SEM-PLS. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa transformasi digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat menggunakan kembali. Kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat menggunakan kembali. Kualitas Layanan Elektronik berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat menggunakan kembali.

Kata kunci: Transformasi Digital, Kemudahan, Kualitas Layanan Elektronik dan Niat Menggunakan Kembali



ABSTRACT

This research is to determine Digital Transformation, Ease and E-Service Quality on Intention to Reuse Bluebird Transportation via the MyBluebird application in DKI Jakarta. The subjects of this research are people who have ordered bluebirds via the MyBluebird application. The sample used was 382 respondents. This research uses a quantitative descriptive approach. The sample collection method in this research is NonProbability Sampling with a technique that uses proportional sampling. The sampling technique in this research used a questionnaire distribution instrument. The data analysis method uses descriptive statistics in the form of SEM-PLS. The results of this research show that digital transformation has a positive and significant influence on intention to reuse. Ease has a positive and significant effect on intention to reuse. Electronic Service Quality has a positive and significant effect on intention to reuse.

Keywords: *digital transformation, Ease and E-Service Quality. intention to reuse.*

