

ABSTRAK

Agoes Saputra

Skripsi

Faktor - faktor yang dipertimbangkan pelanggan terhadap kepuasan pelanggan dalam penggunaan *E – Wallet* di Surabaya (Studi kasus terhadap OVO dan GOPAY).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor – faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap penggunaan *E – Wallet* oleh pelanggan. Dari banyaknya metode pembayaran yang memiliki bentuk yang bervariasi, *E – Wallet* menjadi pilihan yang mempunyai banyak peminat dipasaran. Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan kuisioner. Jumlah responden yang digunakan dalam penelitian ini 120 responden yang menggunakan *E – Wallet*. Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah *Purposive Sampling*. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan analisis faktor, uji asumsi klasik, dan regresi linear berganda dengan menggunakan SPSS. Hasil yang didapat dari penelitian ini adalah 7 faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap *E – Wallet* yaitu Faktor Efisien, Faktor Kualitas Pelayanan, Faktor kemudahan, Faktor Promosi, Faktor Kegunaan, Faktor Keamanan, Faktor Produk. Dari ketujuh faktor yang ditemukan tersebut jika di uji secara simultan maka dapat dikatakan bahwa ketujuh variabel X1, X2, X3, X4, X5, X6 dan X7 secara simultan berpengaruh terhadap Y. Sedangkan jika diuji secara parsialpun ketujuh faktor yang terbukti dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : Analisa Faktorial, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

Agoes Saputra

Thesis

Factors considered by customers for customer satisfaction in using E-Wallet in Surabaya (Case study of OVO and GOPAY)

This study aims to find out what factors influence customer satisfaction with the use of E-Wallet by customers. Of the many payment methods that have varying forms, E-Wallet is the choice that has a lot of interest in the market. The type of research used is quantitative. Data collection methods used in this study are using questionnaires. The number of respondents used in this study were 120 respondents who used E-Wallet. The technique used in sampling is Purposive Sampling. Data analysis methods used in this study are factor analysis, classic assumption test, and multiple linear regression using SPSS. The results obtained from this study are 7 factors that influence customer satisfaction with E-Wallet, namely Efficient Factor, Service Quality Factor, Ease Factor, Promotion Factor, Usability Factor, Safety Factor, Product Factor. Of the seven factors found, if tested simultaneously it can be said that the seven variables X1, X2, X3, X4, X5, X6 and X7 simultaneously affect Y. Meanwhile, if tested partially even the seven factors that are proven can affect customer satisfaction.

Keywords: Factorial Analysis, Customer Satisfaction

UWIKKA