

***The Effect of Service Quality and Trust on Customer Satisfaction of
Electronic Wallet OVO
(A Case Study of OVO User in South Tangerang City)***

By Esya Andini Putri

Abstract

The research objective is to prove that there is an effect of service quality on customer satisfaction and trust on customer satisfaction. This research is a quantitative research with primary data sources. The object of this research is an OVO electronic wallet users who is domiciled in South Tangerang City. The sample used was 100 respondents and dominated by teenagers using purposive sampling technique as a data collection technique. The data analysis technique used is descriptive and inferential data analysis techniques. Based on the results of data processing through t-statistics on the Smart PLS software, it can be shown that (1) service quality has a significant effect on customer satisfaction. (2) trust has a significant effect on customer satisfaction

Keywords : *Service Quality, Trust, Customer Satisfaction.*

**Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan
Pelanggan Dompet Elektronik OVO
(Studi Kasus pada Pengguna OVO di Kota Tangerang Selatan)**

Oleh Esya Andini Putri

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk membuktikan bahwa adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan sumber data primer. Objek dari penelitian ini adalah pengguna dompet elektronik OVO yang berdomisili di Kota Tangerang Selatan. Sampel yang digunakan sebanyak 100 responden dan didominasi oleh remaja dengan menggunakan teknik *purposive sampling* sebagai teknik pengambilan data. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis data deskriptif dan inferensial. Berdasarkan hasil pengolahan data melalui t-statistik pada perangkat lunak Smart PLS maka dapat ditunjukkan bahwa (1) kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. (2) kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Kepuasan Pelanggan.