

**THE EFFECT OF SERVICE QUALITY ON CONSUMER SATISFACTION
USER OF DIGITAL WALLET GO-PAY IN DKI JAKARTA**

By Tita Claudia Aprilia

Abstract

The development of technology and information that is growing rapidly and is supported by technological advances in the use of mobile phones connected to the internet led to increased competition in the growth of electronic money (e-money). Due to the emergence of various types of electronic money, this opens up opportunities for electronic money businesses to continue to innovate by improving the quality of service to achieve customer satisfaction. This study aims to determine the effect of quality on customer satisfaction. The population in this study are users of digital wallet go-pay in DKI Jakarta. The sampling method used was purposive sampling, with a total sample of 60 respondents. Respondent data is collected by distributing questionnaires online. This study uses SmartPLS 3.0 (Partial Least Square) as an analysis tool. The findings from the results of this analysis show that service quality viewed from the tangible dimensions, reliability and assurance effect on customer satisfaction while responsiveness and empathy have no effect on customer satisfaction user digital wallet go-pay in DKI Jakarta.

Keywords: *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Consumer Satisfaction*

PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA DOMPET DIGITAL GO-PAY DI DKI JAKARTA

Oleh Tita Claudia Aprilia

Abstrak

Perkembangan teknologi dan informasi yang pesat dan didukung dengan kemajuan teknologi penggunaan telepon genggam yang terkoneksi internet menyebabkan terjadinya peningkatan persaingan pada pertumbuhan uang elektronik (e-money). Dikarenakan munculnya berbagai jenis uang elektronik, hal ini membuka peluang bagi pelaku bisnis uang elektronik untuk terus melakukan inovasi dengan meningkatkan kualitas layanan untuk mencapai kepuasan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Populasi dalam penelitian ini merupakan pengguna dompet digital go-pay di DKI Jakarta. Metode pengambilan sampel yang digunakan *purposive sampling*, dengan jumlah sampel 60 responden. Data responden dikumpulkan dengan menyebarkan kuisioner secara *online*. Penelitian ini menggunakan SmartPLS 3.0 (*Partial Least Square*) sebagai alat analisis. Temuan dari hasil analisis ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang dilihat dari berwujud, keandalan dan kepastian berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pengguna dompet digital go-pay di DKI Jakarta sedangkan cepat tanggap dan empati tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pengguna dompet digital go-pay di DKI Jakarta.

Kata Kunci: Berwujud, Keandalan, Cepat Tanggap, Kepastian, Empati, Kepuasan Pelanggan