

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS LAYANAN, EMOSIONAL KONSUMEN, HARGA, DAN KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KECENDERUNGAN PERPINDAHAN PENGGUNAAN APLIKASI DOMPET DIGITAL

Titus Rico Suhardi
Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta
2021

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah: 1) kualitas layanan berpengaruh pada kecenderungan perpindahan penggunaan, 2) emosional konsumen berpengaruh pada kecenderungan perpindahan penggunaan, 3) harga berpengaruh pada kecenderungan perpindahan penggunaan, 4) kepuasan konsumen berpengaruh pada kecenderungan perpindahan penggunaan, 5) kualitas layanan, emosional konsumen, harga, dan kepuasan konsumen berpengaruh secara simultan pada kecenderungan perpindahan penggunaan aplikasi dompet digital. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna aplikasi dompet digital (GoPay, OVO, dan DANA). Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*, data diperoleh dengan membagikan kuisisioner kepada 120 responden. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan aplikasi SPSS *Statistics 22*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) kualitas layanan berpengaruh pada kecenderungan perpindahan penggunaan, 2) emosional konsumen tidak berpengaruh pada kecenderungan perpindahan penggunaan, 3) harga tidak berpengaruh pada kecenderungan perpindahan penggunaan, 4) kepuasan konsumen berpengaruh pada kecenderungan perpindahan penggunaan, 5) kualitas layanan, emosional konsumen, harga, dan kepuasan konsumen berpengaruh secara simultan pada kecenderungan perpindahan penggunaan aplikasi dompet digital.

Kata kunci: kualitas layanan, emosional konsumen, harga, kepuasan konsumen, dan kecenderungan perpindahan penggunaan.

ABSTRACT

THE INFLUENCES OF QUALITY OF SERVICE, CONSUMERS EMOTIONAL, PRICE, AND CONSUMER SATISFACTION ON SWITCHING OF USED E-WALLET

Titus Rico Suhardi
Sanata Dharma University
Yogyakarta
2021

The study aims to determine whether: 1) quality of service influences on switching of used, 2) consumers emotional influences on switching of used, 3) price influences on switching of used, 4) consumer satisfaction influences on switching of used, 5) quality of service, consumers emotional, price, and consumer satisfaction has a simultan influences on switching of used e-wallet. Population in this research is all consumers of the e-wallet (GoPay, OVO, and DANA). Sampling technique using purposive sampling, data obtained by distributing questionnaires to 120 respondents. Data analysis technique in this research is application of SPSS Statistic 22. The result showed that: 1) quality of service influences on switching of used, 2) consumers emotional had no influences on switching of used, 3) price had no influences on switching of used, 4) consumer satisfaction influences on switching of used, 5) quality of service, consumers emotional, price, consumer satisfaction has a simultan influences on switching of used e-wallet.

Keyword: quality of service, consumers emotional, price, consumers satisfaction and switching of used