

ABSTRAK
**PENGARUH KUALITAS JASA DAN PENGALAMAN PENGGUNA
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PENGGUNA DOMPET DIGITAL
LINKAJA**

Agnes Pearlyta
Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta
2021

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah: 1) Kualitas jasa dan pengalaman pengguna berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen pengguna dompet digital LinkAja, 2) Kualitas jasa berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen pengguna dompet digital LinkAja, 3) Pengalaman pengguna berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen pengguna dompet digital LinkAja. Populasi dalam penelitian ini adalah orang-orang yang menggunakan dompet digital LinkAja lebih dari satu kali. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 100 responden. Teknik analisis data yang digunakan untuk menguji hipotesis adalah regresi linear berganda, uji F, dan uji t. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Kualitas jasa dan pengalaman pengguna secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pengguna dompet digital LinkAja, 2) Kualitas jasa berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen pengguna dompet digital LinkAja, 3) Pengalaman pengguna secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pengguna dompet digital LinkAja.

Kata Kunci: Kualitas Jasa, Pengalaman Pengguna, dan Kepuasan Konsumen.

ABSTRACT

**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND USER EXPERIENCE
TOWARDS CUSTOMER SATISFACTION OF LINKAJA E-WALLET
USERS**

Agnes Pearlyta
Sanata Dharma University
Yogyakarta
2021

This research aims to know whether or not: 1) Service quality and user experience simultaneously influence customer satisfaction of LinkAja e-wallet users, 2) Service quality partially influence customer satisfaction of LinkAja e-wallet users, 3) User experience partially influence customer satisfaction of LinkAja e-wallet users. The population in this study was the people who use the LinkAja e-wallet more than once. This sample used in this study as many as 100 respondents. Data analysis techniques used in this research were multiple linear regression, F test, and t test. This research results shows that: 1) Service quality and user experience simultaneously influenced customer satisfaction of LinkAja e-wallet users, 2) Service quality partially influenced customer satisfaction of LinkAja e-wallet users 3) User experience partially influenced customer satisfaction of LinkAja e-wallet users.

Keywords: Service Quality, User Experience, and Customer Satisfaction.