

ABSTRAK

Perkembangan teknologi digital mendorong meningkatnya penggunaan aplikasi dompet elektronik (e-wallet) sebagai alat transaksi non-tunai, salah satunya adalah aplikasi OVO. Namun, di tengah persaingan ketat dengan aplikasi sejenis seperti GoPay, Dana, dan ShopeePay, OVO masih menghadapi berbagai permasalahan yang berkaitan dengan pengalaman pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *user experience* berdasarkan model UX Honeycomb terhadap kepuasan dan loyalitas pengguna aplikasi OVO. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner kepada pengguna aktif aplikasi OVO di kalangan mahasiswa Universitas Malikussaleh. Variabel independen dalam penelitian ini adalah *user experience* model Honeycomb, sedangkan variabel dependen meliputi kepuasan dan loyalitas pengguna. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, serta analisis regresi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *user experience* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dan loyalitas pengguna aplikasi OVO. Temuan ini menunjukkan bahwa pengalaman pengguna yang baik dapat meningkatkan kepuasan, yang selanjutnya berdampak pada loyalitas pengguna terhadap aplikasi OVO. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan pertimbangan bagi pengembang aplikasi dalam meningkatkan kualitas layanan berbasis pengalaman pengguna.

Kata Kunci: *User Experience*, UX Honeycomb, Kepuasan Pengguna, Loyalitas Pengguna, Aplikasi OVO.