

ABSTRAK

Nama : Roro Shafira Rizka Amelia

Nim : 200410164

Program Studi : Manajemen

Penelitian ini bertujuan untuk melihat pengaruh Kemudahan, Kepercayaan, Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan *E-Wallet OVO* Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dengan cara membagikan kuesioner kepada 111 responden yang dipilih menggunakan metode *purposive sampling*. Metode analisis data yang digunakan adalah menggunakan metode regresi linear berganda dengan bantuan SPSS. Penelitian ini menunjukkan bahwa Kemudahan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan, hal ini mengidentifikasi bahwa pelanggan yang menggunakan *E-Wallet OVO* merasa mudah karena mereka yakin bahwa *E-Wallet OVO* tersebut memberikan kemudahan dalam mengakses dan menggunakannya dimanapun mereka berada. Selanjutnya Kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan, hal ini mengidentifikasi bahwa pelanggan yang menggunakan *E-Wallet OVO* merasa percaya bahwa *E-Wallet OVO* bisa digunakan oleh siapa saja. Selanjutnya Kepuasan juga berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan, hal ini mengidentifikasi bahwa pelanggan yang menggunakan *E-Wallet OVO* merasa *E-Wallet OVO* merasa puas saat menggunakannya.

ABSTRACT

Name : Roro Shafira Rizka Amelia

Nim : 200410164

Study Program: Management

This research aims to see the influence of Convenience , Trust, and the views on OVO E-wallet Costumer Loyalty. This research use primary data obtained by distributing questionnaires to 111 respondents selected using the purposive sampling method. The data analysis methode used is using the multiple liniear regression methode with the help SPSS . This research shows that convenience has a significant effect on costumer loyalty . This identifies that costumers who use the OVO E-wallet find it easy because they believe that the OVO E-wallet provides Furthermore, accessing and convenience wherever they are.using Trust has a significant effect on Costumer Loyalty , this indicates that costumers who use the OVO E-wallet feel confident that the OVO E-wallet can be used by anyone. Furthermore, Satisfcation also ha a significant effect on Costumer Loyalty, this indicated that costumers who use the OVO E-wallet feel satisfied when using it.

Keyword: *Convenience, Trust, Satisfaction, Loyalty*