

Judul Pengaruh Pengalaman Pelanggan, Kualitas Layanan, Dan Promosi Terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi OVO Pada Mahasiswa Uniska Kediri
Penelitian: DP I : Edi Murdiyanto, S.H., M.M
DP II : Agung Pembudi Mahaputra, S.E., M.M
Nama Mahasiswa : Candra Dwi Nugraha
NPM : 21130210205

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan menjelaskan pengaruh pengalaman pelanggan pengalaman pelanggan, kualitas layanan, dan promosi terhadap keputusan penggunaan Aplikasi OVO pada Mahasiswa Uniska Kediri. Pada penelitian ini menggunakan pengambilan sampel probability sampling, dan menggunakan metode sampel jenuh dengan jumlah populasi tidak diketahui menggunakan rumus Hair dan mendapatkan jumlah sampel responen sebanyak 114 responden. Teknik analisis yang digunakan yaitu dengan uji validitas, uji reabilitas, uji normalitas, uji multikolinieritas, uji heterokedastisitas, uji linieritas, uji determinasi (R^2) yang diolah menggunakan program SPSS versi 25

Berdasarkan hasil penelitian menunjukan bahwa secara parsial variabel pengalaman pelanggan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan penggunaan, dengan nilai Sig. $0,380 < 0,05$ dengan t tabel $< t$ tabel yaitu $1,981 > 0,882$. Secara parsial variabel kualitas layanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel keputusan penggunaan, dengan nilai Sig. $0,833 < 0,05$ dengan nilai t tabel $> t$ hitung yaitu $1,981 > 0,211$. Secara parsial variabel promosi berpengaruh secara signifikan terhadap variabel keputusan penggunaan, dengan nilai Sig. 0,001