

**Judul**                    **Pengaruh Pengalaman Pelanggan, Kualitas  
Penelitian: Layanan, Dan Promosi Terhadap Keputusan  
Penggunaan Aplikasi OVO Pada Mahasiswa  
Uniska Kediri**  
DP I     : Edi Murdiyanto, S.H., M.M  
DP II    : Agung Pambudi 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 responden 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 menunjukkan bahwa secara parsial variabel pengalaman pelanggan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan penggunaan, dengan nilai Sig.  $0,380 < 0,05$  dengan  $t \text{ tabel} < t \text{ hitung}$  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  $t \text{ tabel} > t \text{ hitung}$  yaitu  $1,981 > 0,211$ . Secara parsial variabel promosi berpengaruh secara signifikan terhadap variabel keputusan penggunaan, dengan nilai Sig.  $0,001$