

ABSTRAK

Judul : Pengaruh Kemudahan dan Kepercayaan Terhadap
Kepuasan Pelanggan Pada Aplikasi TIX ID
Nama : Yuliana Arun
Progran Studi : S1 Manajemen
Pembimbing : Ibu Rojuaniah

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kemudahan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Aplikasi TIX ID. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh penonton bioskop XXI yang sudah pernah membeli tiket bioskop melalui Aplikasi TIX ID. Sampel dalam penelitian ini diambil dengan menggunakan Metode *Non Probability Sampling* dengan menggunakan teknik pengambilan sampel *Purposive Sampling* sebanyak 105 responden. Sedangkan pengumpulan data dengan menyebar angket (kuesioner) dan wawancara. Analisis data menggunakan uji instrumen yang terdiri dari uji validitas dan uji reliabilitas. Uji persyaratan analisis data yang terdiri dari uji normalitas, uji multikolinieritas, heteroskedastisitas, dan uji autokorelasi. Uji hipotesis yang terdiri dari uji regresi linier berganda, uji F, uji t, dan uji koefisien determinan (R^2).

Hasil penelitian dalam penelitian ini menunjukkan bahwa Kemudahan dan Kepercayaan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, Kemudahan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Selain itu, variabel yang mempunyai pengaruh yang paling kuat atau dominan diantara variabel yang lainnya adalah variabel Kemudahan terhadap Kepuasan Pelanggan.

Kata Kunci : Kemudahan, Kepercayaan, Kepuasan Pelanggan.

ABSTRACT

Title : Effect of Ease and Trust on Customer Satisfaction in TIX ID Applications

Name : Yuliana Arun

Study Program : SI Management

Advisor :Mrs. Rojuaniah

This study aims to determine the effect of Ease and Trust on Customer Satisfaction on the TIX ID Application. The population in this study were all XXI cinema viewers who had already bought cinema tickets through the TIX ID Application. The sample in this study was taken using the Non Probability Sampling Method by using a purposive sampling technique of 105 respondents. While data collection by distributing questionnaires and interviews. Data analysis used instrument test consisting of validity and reliability tests. Data analysis requirements test consisting of normality test, multicollinearity test, heteroscedasticity test, and autocorrelation test. Hypothesis testing consisting of multiple linear regression tests, F test, t test, and the determinant coefficient test (R²).

The results of this study indicate that Ease and Trust together have a positive and significant effect on Customer Satisfaction, Ease has a significant effect on Customer Satisfaction, Trust does not have a significant effect on Customer Satisfaction. In addition, the variable that has the most powerful or dominant influence among other variables is the Convenience variable on Customer Satisfaction. Keywords: Ease, Trust, Customer Satisfaction.

Keywords: Ease, Trust, Customer Satisfaction