

ABSTRAK

Judul : **Pengaruh Kualitas Pelayanan, *User Experience*, dan Persepsi Risiko terhadap Kepuasan Kosumen pada Aplikasi OVO (Studi Kasus di Wilayah Kabupaten Tangerang).**

Nama : **Adella Pradhita**

Program Studi : **S-1 Manajemen**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan, *User Experience*, dan Persepsi Risiko terhadap Kepuasan Konsumen. Penelitian ini dilakukan di wilayah kabupaten Tangerang dengan jumlah responden sebanyak 100. Responden penelitian ditentukan menggunakan metode *non probability sampling* dengan teknik *purposive sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner dengan menggunakan skala *Likert* 4 poin dengan jumlah pernyataan sebanyak 36 butir yang terdiri dari 10 butir pernyataan tentang kualitas pelayanan, 12 butir pernyataan tentang *user experience*, 10 butir pernyataan tentang persepsi risiko dan 4 butir pernyataan tentang kepuasan konsumen. Teknik analisis data menggunakan Analisis Regresi Berganda. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. *User experience* secara parsial memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen. Persepsi risiko secara parsial memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan, *user experience*, dan persepsi risiko secara simultan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Pengalaman Pengguna, Persepsi Risiko, Kepuasan Konsumen.

ABSTRACT

Title : *The Influence of Service Quality, User Experience, and Risk Perception on Customer Satisfaction in the OVO Application (Case Study in Tangerang District).*

Name : **Adella Pradhita**

Study Program : *Management Bachelor Degeree*

This study aims to look at the effect of Service Quality, User Experience, and Risk Perception on Consumer Satisfaction. The research was conducted in the Tangerang district with 100 respondents. Respondents were determined using a non-probability sampling method with a purposive sampling technique. The data was collected by distributing questionnaires using a 4-point Likert scale with 36 statements consisting of 10 statements about service, 12 statements about user experience, 10 statements about risk perception and 4 statements about customer satisfaction. The data analysis technique used Multiple Regression Analysis. The results of this study prove that service quality partially does not have a significant effect on customer satisfaction. User experience partially has a positive influence on customer satisfaction. Positive risk perceptions of consumer satisfaction. Service quality, user experience, and risk perception simultaneously have a significant effect on customer satisfaction.

Key Word: *Service Quality, User Experience, Risk Perception, Customer Satisfaction.*