

ABSTRAK

Penelitian ini dilatar belakangi oleh Kualitas pelayanan , Kepuasan konsumen dan loyalitas pelanggan dalam menggunakan uang Elektronik OVO di kota Bandung, bertujuan untuk mengetahui, menganalisis, dan mengkaji

Metode pada penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pengambilan sampel yang dilakukan adalah Teknik non-probability sampling dengan jumlah 100 responden yaitu pengguna uang elektronik OVO di kota Bandung yang pernah menggunakan uang elektronik OVO lebih dari 2 kali. Teknik analisis yang digunakan analisis deskriptif dan analisis regresi linear berganda.

Berdasarkan hasil uji analisis, variabel kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh terhadap loyalitas pelanggan, sedangkan variabel kepuasan pelanggan memiliki pengaruh positif sebesar terhadap loyalitas pelanggan. Selain itu, secara simultan variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan secara bersama-sama berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan sebesar 27.3%

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan