

ABSTRAK

Seiring dengan perkembangan di era globalisasi ini, internet telah mempengaruhi segala aspek seperti gaya hidup masyarakat, bisnis dan perusahaan. Banyak juga perusahaan yang menggunakan teknologi informasi dan internet untuk mengembangkan berbagai jenis layanan khususnya di bidang financial technology. Flip adalah aplikasi yang dimiliki oleh PT Fliptech Lentera Inspirasi Pertiwi yang bertujuan untuk membantu masyarakat mengirim uang secara aman tanpa biaya transaksi. Ada beberapa faktor yang membuat pelanggan Flip tidak puas dalam penggunaan aplikasi ini. Dari beberapa alasan, alasan paling banyak yang diberikan pelanggan yaitu ulasan buruk terkait proses transfer yang lambat pada aplikasi Flip. Lambatnya proses transfer bisa membuat pelanggan tidak puas. Bisa dilihat dari review yang mengatakan pelayanannya buruk.

Namun, ada banyak faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan saat menggunakan Flip. Jika pelanggan puas, mereka akan membeli kembali menggunakan Flip. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah pengalaman pelanggan. Dari pengalaman pelanggan, mereka dapat meninjau kepuasan mereka. Dengan melihat pentingnya penelitian ini untuk memahami faktor-faktor customer experience yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan pengguna Flip di Indonesia.

Penelitian ini menggunakan deskriptif kuantitatif berdasarkan pengalaman pelanggan dan kepuasan pelanggan. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 responden yang pernah menggunakan layanan Flip. Hasilnya adalah pengalaman pelanggan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Pengalaman Pelanggan, Kepuasan Pelanggan, dan Aplikasi Flip