

ABSTRAK

Kehadiran dari teknologi membuat perubahan yang signifikan pada proses transaksi. Salah satunya yaitu cara pembayaran yang tidak hanya terbatas pada uang fisik atau uang *cash*, melainkan adanya cara transaksi menggunakan uang digital salah satunya *e-wallet*. OVO merupakan jenis *e-wallet* yang dapat menyimpan uang digital yang memudahkan transaksi dan pembayaran.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pengguna aplikasi OVO. Penelitian ini mencoba mengungkapkan apakah kualitas layanan sebagai variabel independen pertama (X1) dan kepuasan pelanggan sebagai variabel independen kedua (X2) berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pengguna aplikasi OVO sebagai variabel dependen (Y).

Penelitian ini akan dikaji menggunakan metode kuantitatif dengan survei. Dengan data dikumpulkan dari pengguna aktif aplikasi OVO melalui kuesioner yang mencakup variabel kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, dan loyalitas pelanggan. Analisis data akan menggunakan SPSS dengan menguji analisis regresi berganda untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan.

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan wawasan untuk meningkatkan kualitas layanan dan strategi bisnis OVO dalam mempertahankan dan meningkatkan loyalitas pelanggan.

Kata kunci: aplikasi ovo, kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan, loyalitas pelanggan