

ABSTRACT

INFLUENCE OF E-SERVICE QUALITY, E-WOM, AND USER EXPERIENCE TOWARDS CUSTOMER LOYALTY FOR OVO E-WALLET USERS

By:
RIKE RISTIANA PUTRI

This research aims to determine the influence of e-service quality, e-wom, and user experience on customer loyalty for OVO e-wallet users. The type of research used is quantitative research. The selected population was consumers who use the OVO application. The sampling technique used in this research was purposive sampling. The sample amounted to 160 respondents. Deep data analysis methods used SEM with a Partial Least Square 3 (PLS) approach. The results showed that e-service quality, e-wom, and user experience influence customer loyalty of OVO e-wallet users.

Keywords: E-Service Quality, E-WOM, User Experience, Customer Loyalty.

ABSTRAK

PENGARUH *E-SERVICE QUALITY*, *E-WOM* DAN *USER EXPERIENCE* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* PADA PENGGUNA *E-WALLET* OVO

Oleh :

RIKE RISTIANA PUTRI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *e-service quality*, *e-wom* dan *user experience* terhadap *customer loyalty* pada pengguna *e-wallet* OVO. Jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian kuantitatif. Populasi yang dipilih dalam penelitian ini adalah konsumen yang menggunakan aplikasi OVO. Teknik penarikan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 160 responden. Metode analisis data dalam penelitian ini menggunakan SEM. Pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan pendekatan *Partial Least Square 3* (PLS). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *e-service quality*, *e-wom* dan *user experience* berpengaruh terhadap *customer loyalty* pada pengguna *e-wallet* OVO.

Kata Kunci : *E-Service Quality, E-WOM, User Experience, Customer Loyalty*