

**PERBANDINGAN LOYALITAS PELANGGAN PENGGUNA
APLIKASI SHOPEEPAY DAN OVO**
(Study Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Dehasen Bengkulu)
**PERBANDINGAN LOYALITAS PELANGGAN PENGGUNA APLIKASI
SHOPEEPAY DAN OVO**
(Study Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Dehasen Bengkulu)



S K R I P S I

OLEH

HENI KARMILA
NPM. 19040056

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS DEHASEN
BENGKULU
2022**

PERBANDINGAN LOYALITAS PELANGGAN PENGGUNA APLIKASI SHOPEEPAY DAN OVO

(Study Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Dehasen Bengkulu)

PERBANDINGAN LOYALITAS PELANGGAN PENGGUNA APLIKASI SHOPEEPAY DAN OVO

(Study Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dehasen Bengkulu)

Oleh
Heni Karmila¹⁾
Eska Prima Monique Damarsiwi dan Nirta Vera Yustanti Utama²⁾

RINGKASAN

Maraknya opsi pembayaran digital untuk memudahkan konsumen dalam bertransaksi dan memenuhi kebutuhan harian konsumen secara *online* serta memberikan berbagai kemudahan layanan yang bisa didapatkan. Saat ini masyarakat banyak melakukan pembayaran transaksi melalui elektronik. Peningkatan yang dialami ini yang kemungkinan disebabkan karena kenyamanan dan kemudahan dalam melakukan transaksi elektronik yang dirasakan oleh masyarakat.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui ada atau tidaknya perbedaan loyalitas pelanggan pengguna ShopeePay dan Ovo. Metode analisis data yang digunakan berupa uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas dan uji anova one way dengan bantuan program SPSS (*statistical package for social science*) versi 25.0. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 90 responden yang terdiri dari 45 responden pengguna aplikasi ShopeePay dan 45 responden pengguna aplikasi Ovo.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa melalui uji One-Way diperoleh nilai $p = 0,000 < 0,05$ yang berarti ada perbedaan antara loyalitas pelanggan pengguna aplikasi ShopeePay terhadap loyalitas pelanggan pengguna aplikasi Ovo pada mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Dehasen Bengkulu.

Kata Kunci: Loyalitas Pelanggan, ShopeePay, Ovo

- 1). Calon Sarjana Ekonomi (Manajemen)*
- 2). Dosen Pembimbing.*

**PERBANDINGAN LOYALITAS PELANGGAN PENGGUNA
APLIKASI SHOPEEPAY DAN OVO**

(Study Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Dehasen Bengkulu)