

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK DAN PERSEPSI MANFAAT
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNAAN GOPAY**

(Survei pada Konsumen Gopay di kota Padang)

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar Sarjana Pada Program Studi S1 Fakultas Ekonomi dan




PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS ANDALAS

PADANG

2022

	No. Alumni Universitas	Taufiq Hidayat	No. Alumni Fakultas
a) Tempat/Tgl Lahir :Payakumbuh/02 oktober 1997b) Nama Orang Tua :H.Wendri c) Fakultas :Ekonomi dan Bisnis d) Departemen : Manajemen e) No Bp 1610523029 f) Tanggal Lulus :30 mei 2022 g) Prediket Lulus:Memuaskan h) IPK :2,93 i) Lama Studi : 5 Tahun 9 Bulan j) Alamat Orang Tua :Jl.Imam Bonjol,Gang Buntu Payolansek			

Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik dan Persepsi Manfaat terhadap Kepuasan penggunaan Gopay
(Survei pada konsumen Gopay di kota Padang)

Skripsi oleh:Taufiq Hidayat
Pembimbing :Dr.Eri Besra,SE,MM

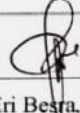
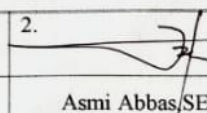
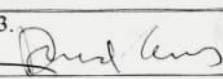
ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Layanan Elektronik dan Persepsi Manfaat terhadap Kepuasan penggunaan Gopay di kota Padang.Penelitian ini dilakukan dengan cara menyebarkan secara online terhadap 110 orang responden pengguna Gopay di kota Padang dengan kriteria Berusia 17 tahun keatas dan menggunakan aplikasi Gojek lebih dari satu tahun.Teknik pengambilan sampel yakni *non probability sampling* dengan metode *purposive sampling*.Data diolah menggunakan software SPSS versi 23.0.Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Layanan Elektronik memiliki pengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan. Sedangkan Persepsi Manfaat memiliki pengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan.

Kata Kunci : Kualitas Layanan Elektronik, Persepsi Manfaat, Kepuasan Konsumen

Skripsi telah dipertahankan di depan sidang penguji dan dinyatakan lulus pada tanggal : 30 Mei 2022

Abstrak telah di setujui oleh :

Tanda Tangan	1. 	2. 	3. 
Nama Terang	Dr.Eri Besra,SE, MM	Asmi Abbas,SE, MM	Donard Games,SE, M.Bus (Adv), PhD

Mengetahui,
Ketua Departemen Manajemen

Hendra lukito, SE, MM.PhD
NIP.197106242006041007



Tanda Tangan

Alumni telah mendaftar ke Fakultas/Universitas dan Mendapat Nomor Alumnus :

	Petugas Fakultas/Universitas	
No. Alumni Fakultas	Nama:	Tanda Tangan:
No Alumni Universitas	Nama:	Tanda Tangan: