

**Pengaruh *E-Service Quality* dan *Perceived Usefulness* terhadap *E-Satisfaction* Pengguna
Aplikasi Ovo di Kota Padang**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar Sarjana pada Program Studi S1
Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Andalas



Diajukan Oleh:

Muhammad Rifqi Fauzan

1510521018

Dosen Pembimbing:

Meuthia, SE, M. Sc

PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS ANDALAS

PADANG

2022



No. Alumni Universitas	Muhammad Rifqi Fauzan	No. Alumni Fakultas
a) Tempat/Tgl Lahir : Kuala Lumpur/5 Juni 1997, b) Nama Orang Tua : Adrizal dan Maryenni, c) Fakultas : Ekonomi dan Bisnis d) Departemen : Manajemen e) NIM : 1510521018 f) Tanggal Lulus : 29 juli 2022 g) Prediket Lulus: Sangat Memuaskan, h) IPK : 3,1 i) Lama Studi : 7 tahun, j) Alamat Orang Tua : JL. Adam Malik no 47, Kec Lubuk Sikaping, Kab. Pasaman Timur		

PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* DAN *PERCEIVED USEFULNESS* TERHADAP *E-SATISFACTION* PENGGUNA APLIKASI OVO DI KOTA PADANG
Skripsi oleh : Muhammad Rifqi Fauzan
Pembimbing : Meuthia, SE, M.Sc

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *e-service quality* dan *perceived usefulness* terhadap *e-satisfaction* pengguna aplikasi ovo di Kota Padang. Populasi pada penelitian ini adalah pelanggan Ovo di kota Padang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *non-probability sampling* menggunakan metode *purposive sampling* dengan kriteria responden yaitu pengguna aplikasi Ovo di kota Padang yang sudah berusia lebih dari 17 tahun, menggunakan aplikasi ovo melebihi dari 1 tahun dan punya penghasilan sendiri. Sampel penelitian ini yaitu sebanyak 135 responden. Pengujian data dalam penelitian ini dianalisis dengan menggunakan *software SmartPLS 3.0.* dan *software IBM SPSS Statistic 26.* Hasil penelitian menunjukkan bahwa *e-service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *e-satisfaction*, serta *perceived usefulness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *e-satisfaction*.

Kata Kunci : *E-Service Quality, Perceived Usefulness, E-Satisfaction, Ovo*

Skripsi telah dipertahankan di depan sidang penguji dan dinyatakan lulus pada tanggal : **29 Juli 2022**

Abstrak telah di setujui oleh :

Tanda Tangan	1.	2.	3.
Nama Terang	Meuthia, SE, M.Sc	Hendra Lukito, SE, MM, Ph.D	Berri Brilliant albar, SE, MM

Mengetahui,
Ketua Departemen Manajemen

Hendra Lukito, SE, MM, Ph.D
NIP. 197106242006041007



Alumnus telah mendaftarkan ke Fakultas/Universitas dan Mendapat Nomor Alumnus :

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