

RINGKASAN

Penelitian ini merupakan studi empiris dengan judul “Pengaruh Potongan Harga, Variasi Layanan dan Kemudahan Bertransaksi Terhadap Minat Bertransaksi Ulang Dengan Kepuasan Bertransaksi Sebagai Variabel Intervening”.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh variabel potongan harga, variasi layanan dan kemudahan bertransaksi terhadap variabel minat bertransaksi ulang melalui variabel kepuasan bertransaksi. Populasi dalam penelitian ini adalah responden yang berumur ≥ 17 tahun, pernah menginstal aplikasi OVO dan menggunakan beragam variasi layanan yang tersedia. Sampel penelitian ini sebanyak 110 responden diambil menggunakan metode *convenience sampling*.

Berdasarkan hasil penelitian dengan menggunakan analisis regresi berganda, menunjukkan bahwa variabel potongan harga, variasi layanan dan kemudahan bertransaksi berpengaruh terhadap variabel kepuasan bertransaksi. Variabel potongan harga dan variasi layanan tidak berpengaruh secara langsung pada variabel minat bertransaksi ulang, sedangkan variabel kemudahan bertransaksi dan kepuasan bertransaksi berpengaruh langsung terhadap minat bertransaksi ulang. Sehingga variabel kepuasan bertransaksi memediasi variabel potongan harga, variasi layanan dan kemudahan bertransaksi terhadap minat bertransaksi ulang.

Perusahaan OVO sebaiknya memprioritaskan kebijakan yang terkait dengan potongan harga dan variasi layanan, seperti memperluas jangkauan program potongan harga dan memperbanyak inovasi variasi produk untuk membedakan antara OVO dengan dompet digital lainnya. Sehingga konsumen memiliki persepsi bahwa OVO mampu memberikan keuntungan yang lebih banyak dibandingkan dompet digital lainnya. Dengan demikian maka konsumen diharapkan dapat merasakan kepuasan bertansaksi dan memiliki minat bertransaksi ulang dengan menggunakan aplikasi dompet digital OVO.

Penelitian selanjutnya perlu mengembangkan model hubungan kausal antara potongan harga, variasi layanan, kemudahan bertransaksi, kepuasan bertransaksi dan minat bertransaksi ulang dengan menambahkan variabel bebas lainnya seperti persepsi kepercayaan konsumen dan citra merek, atau mengganti variabel tergantung menjadi keputusan bertransaksi ulang dengan tujuan agar diperoleh hasil penelitian yang lebih variatif.

Kata kunci: Potongan Harga, Variasi Layanan, Kemudahan Bertansaksi, Kepuasan Bertransaksi, Minat Bertransaksi ulang, Dompot Digital.

SUMMARY

This research is an empirical study entitled "The Effect of Discount, Service Variation and Ease of Transaction to The Repeated Transaction Interest Through Satisfaction of Transaction as Intervening Variable".

This research aims to analyze the effect of discount variable, service variation and ease of transaction to the repeated transaction interest variable through satisfaction of transaction variable. The population of this study are respondents aged ≥ 17 years old who had installed and used a variety of available services in OVO application. The sample is taken from 110 respondents using convenience sampling method.

Based on the results using multiple regression analysis, it shows that the discount variable, service variation and ease of transaction affect the satisfaction of transaction variable. Discount and service variable do not directly affect the interest in repeated transaction variable, while the ease of transaction variable and satisfaction of transaction directly affect the interest in repeated transaction. Hence, the satisfaction of transaction variable mediates the variable of discount, service variation, and ease of transaction to the interest of repeated transaction.

OVO company should prioritize the policy related to discount and service variation, such as expanding the range of discount's program and increasing the innovation of product variation to differentiate between OVO and other digital wallets. Therefore, the consumers have a perception that OVO is able to provide more benefits compared to other digital wallets. Thus, consumers are expected to feel the satisfaction of transaction and have an interest in repeated transaction using OVO digital wallet application.

Further research needs to develop a causal relation model between discount, service variation, ease of transaction, satisfaction of transaction and interest in repeated transaction by adding other independent variables such as perception of consumer trust and brand image, or replacing dependent variables into decision of repeated transaction with the aim to obtain the more varied result.

Keywords: Discount, Service Variation, Ease of Transaction, Satisfaction of Transaction, Interest of Repeated Transaction, Digital Wallet.