



## RINGKASAN

KHANNAMYL DARA EFDA. Pengaruh Tingkat Kepuasan Konsumen dalam Penggunaan *Digital Payment* pada Prima Freshmart Durian Raya Kota Bogor. *The Impact of Customer Satisfaction by The Use of Digital Payment at Prima Freshmart Durian Raya Bogor City*. Dibimbing oleh MUH FATUROKHMAN.

Konsumen merupakan individu yang menggunakan barang atau jasa orang lain untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari. Individu konsumen memiliki pola perilaku yang dapat berubah terhadap produk dan atau jasa. Perilaku konsumen dapat berubah dengan berjalannya waktu, saat ini faktor terbesar pada perilaku konsumen yaitu teknologi. Teknologi merupakan hal yang dapat merubah individu, kelompok maupun organisasi, salah satunya dengan berkembangnya internet yang membentuk revolusi digital di dunia. Hal ini tentu dapat menciptakan perilaku konsumen berubah kearah digitalisasi. Berkembangnya era digital ini sebagian masyarakat sudah menggunakan internet sebagai alat utama untuk aktivitas sehari-harinya. Setiap konsumen memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda. Memberikan pelayanan yang baik dan ramah kepada setiap pengunjung toko adalah salah satu strategi yang dapat dilakukan oleh perusahaan dan dapat dirasakan langsung oleh konsumen. Banyaknya perusahaan di Indonesia yang sudah menerapkan sistem digital, toko retail Prima Freshmart sudah menjalankan mulai dari informasi harga, produk sampai pada transaksi pembayaran secara *online*. Prima Freshmart menyediakan pembayaran secara digital merupakan suatu bentuk pelayanan yang disediakan oleh perusahaan untuk menambah kepuasan konsumen serta menarik konsumen dengan adanya promo yang tersedia dalam *digital payment* tersebut. Prima Freshmart merupakan anak perusahaan dari PT. Charoen Pokphand Indonesia Tbk yang berdiri sejak tahun 2010.

Tujuan penulisan kajian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen dalam melakukan transaksi pembayaran melalui *digital payment* dan untuk mengetahui atribut apa saja yang perlu dilakukan oleh Prima Freshmart agar transaksi pembayaran melalui *digital payment* dapat meningkatkan kepuasan konsumen. Metode kajian yang digunakan dalam kajian ini menggunakan analisis SWOT dan sikap multi atribut model Fishbein. Hasil dari perhitungan Fishbein manfaat yang didapat oleh perusahaan dalam menyediakan transaksi digital yaitu salah satunya untuk menarik konsumen berbelanja di toko Prima Freshmart Durian Raya dengan mendapatkan keuntungan dari promo yang ada. Terdapat 12 atribut yang dapat mempengaruhi faktor kepuasan konsumen dalam melakukan transaksi pembayaran menggunakan digital payment yang tersedia di toko Prima Freshmart Durian Raya Kota Bogor. Dari 45 responden dapat disimpulkan bahwa konsumen memilih *E-Wallet* Shopeepay sebagai *digital payment* yang paling disukai dengan total skor sebesar 118,15. Shopeepay memiliki skor paling tinggi di antara ketiga *digital payment* yang tersedia, maka dapat dikatakan bahwa kepuasan konsumen yang berbelanja di Prima Freshmart Durian Raya pada saat melakukan transaksi pembayaran dapat dipenuhi dengan *E-Wallet* Shopeepay.

Kata kunci : kepuasan konsumen, *digital payment*, prima freshmart kota bogor

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.

2. Dilarang meminumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.