

## ABSTRAK

Dimas Maulana (02011200063)

ANALISIS PENGARUH *RELATIVE ADVANTAGE, COMPATIBILLITY, LOW COMPLEXITY, OBSERVABILLITY, TRIALABILLITY* TERHADAP *INTENTION TO USE UNTUK MEMBENTUK SATISFACTION DAN INTENTION TO RECOMMEND* PADA PENGGUNAAN OVO DI SURABAYA.

(XVI +197 halaman : 16 gambar, 47 tabel, 5 lampiran)

OVO merupakan sebuah platform pembayaran digital yang berbasis di Indonesia. Singkatan OVO sendiri berarti "On-Value-Added." Platform ini memungkinkan pengguna untuk melakukan berbagai transaksi keuangan secara mudah, seperti pembayaran tagihan, transfer uang, pembelian pulsa, pembayaran di toko atau merchant, hingga pengumpulan poin reward. OVO dapat diakses melalui aplikasi mobile yang tersedia untuk perangkat Android dan iOS. Platform ini telah menjadi salah satu dari beberapa layanan pembayaran digital yang populer di Indonesia, bersaing dengan beberapa layanan serupa seperti GoPay, Dana, dan LinkAja.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penggunaan aplikasi OVO sebagai metode pembayaran elektronik di Surabaya. OVO, sebagai salah satu penyedia layanan pembayaran digital, telah mengalami pertumbuhan yang pesat dalam beberapa tahun terakhir. Penelitian ini fokus pada penggunaan OVO di kota Surabaya sebagai representasi dari perkembangan penggunaan pembayaran elektronik di tingkat lokal.

Penelitian ini bersifat kausal dengan metode kuantitatif dan dengan menggunakan software AMOS 22.0 untuk membantu mengolah data primer dari 120 Pengguna OVO di Surabaya yang berhasil dikumpulkan dengan menggunakan teknik Snowball Sampling. Karakteristik responden yang ada dalam penelitian ini yaitu pria dan wanita, berusia 18-60 Tahun, berdomisili di Surabaya, dan menggunakan OVO minimal 3 kali dalam 1 bulan terakhir.

Kesimpulannya pada penelitian ini diperoleh hasil bahwa variabel yang berpengaruh positif dan signifikan yaitu Trialability dengan koefisien regresi sebesar 0,516, lalu Observability dengan koefisien regresi sebesar 0,478 kemudian yang terakhir adalah Compatibility dengan koefisien regresi sebesar 0,477. Nilai koefisien regresi terbesar adalah Trialability. OVO memberikan pelayanan dan pengaplikasian yang dapat mudah digunakan dan diterima oleh para pengguna.

**Kata Kunci : Relative Advantage, Compatibility, Low Complexity, Observability, Intention To Use, Satisfaction, Intention To Recommend, OVO**

## **ABSTRACT**

Dimas Maulana (02011200063)

**ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF RELATIVE ADVANTAGE, COMPATIBILITY, LOW COMPLEXITY, OBSERVABILITY, TRIALABILITY ON INTENTION TO USE TO FORM SATISFACTION AND INTENTION TO RECOMMEND IN THE USE OF OVO IN SURABAYA.**

(XVI +197 pages: 16 figures, 47 tables, 5 appendices)

*OVO is a digital payment platform based in Indonesia. The abbreviation OVO itself stands for "On-Value-Added." This platform allows users to easily conduct various financial transactions, such as bill payments, money transfers, purchasing credits, payments at stores or merchants, and even collecting reward points. OVO can be accessed through a mobile application available for both Android and iOS devices. The platform has become one of the popular digital payment services in Indonesia, competing with similar services like GoPay, Dana, and LinkAja.*

*The aim of this research is to analyze the usage of the OVO application as an electronic payment method in Surabaya. OVO, as one of the digital payment service providers, has experienced rapid growth in recent years. This research focuses on the usage of OVO in the city of Surabaya as a representation of the development of electronic payment usage at the local level.*

*This research is causal with a quantitative method, utilizing AMOS 22.0 software to help process primary data from 120 OVO users in Surabaya collected using Snowball Sampling technique. The characteristics of respondents in this research are men and women, aged 18-60 years old, residing in Surabaya, and using OVO at least 3 times in the last month.*

*The conclusion of this research reveals that the variables that have a positive and significant effect are Trialability with a regression coefficient of 0.516, followed by Observability with a regression coefficient of 0.478, and Compatibility with a regression coefficient of 0.477. The highest regression coefficient value is Trialability. OVO provides services and applications that are easy to use and accepted by users.*

**Keywords : Relative dvantage, Compatibillity, Low Complexity, Observabillity, Trialabillity, Intention To Use, Satisfaction, Intention To Recommend**