

## ABSTRAK

Tri Wahyu Wulandari, 2021, Pengaruh Keandalan dan *Brand Image* Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Penggunaan *Digital Payment* (Dana). Pembimbing (1) Ratmono<sup>2</sup>, S.E M.M, Fitriani<sup>2</sup> S.E., M.M.

Kata Kunci : keandalan, Brand Image, Dan Kepuasan konsumen

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi membuat segala aktivitas manusia menjadi lebih mudah baik di bidang ekonomi dan sosial. Pada perkembangan teknologi saat ini dibutuhkan inovasi-inovasi baru agar semua kegiatan manusia menjadi semakin efisien, aman, cepat dan nyaman, terutama pada bidang perekonomian dunia. Dompot digital merupakan aplikasi elektronik yang dapat digunakan untuk membayar transaksi secara online.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui 1) Untuk mengetahui pengaruh keandalan terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Penggunaan *Digital Payment* (Dana). 2) Untuk mengetahui pengaruh brand image terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Penggunaan *Digital Payment* (Dana). 4) Untuk mengetahui pengaruh keandalan, *brand image* terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Penggunaan *Digital Payment* (Dana). Metode survei dipilih sebagai sumber data primer. Metode survei fokus pada pengumpulan data responden yang memiliki informasi tertentu, sehingga memungkinkan peneliti untuk menyelesaikan masalah. Pengumpulan data dilakukan menggunakan instrumen kuesioner atau angket. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah konsumen yang menggunakan produk telkom Teknik pengambilan sampel menggunakan accidental sampling dengan jumlah sampel sebanyak 72 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan skala likert.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara keandalan terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Penggunaan *Digital Payment* (Dana). 2) terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara *brand image* terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Penggunaan *Digital Payment* (Dana). 4) terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara keandalan, brand image terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Penggunaan *Digital Payment* (Dana).