

## ABSTRAK

**Muspida Hapsah, 2024.** “*Pengaruh Perceived Usefulness, Perceived Ease Of Use, dan Service Quality Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Flip di Kota Palopo*”. Skripsi Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo. Dibimbing oleh Mursyid.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, dan menganalisis apakah *perceived usefulness*, *perceived ease of use* dan *service quality* mempengaruhi Kepuasan Pengguna Aplikasi Flip di Kota Palopo. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan angket/kuesioner yang disebar secara *online* dengan populasi seluruh pengguna flip di Kota Palopo. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dengan menggunakan rumus malhotra yaitu sebanyak 80 responden. Metode Penelitian yang digunakan adalah analisis regresi berganda dengan bantuan IBM SPSS versi 21. Hasil penelitian menunjukkan; (1) *Perceived usefulness* (X1) dengan nilai  $t_{hitung} 2,077 > t_{tabel} 1,991$  dan tingkat signifikan  $0,041 < 0,05$ . (2) *Perceived ease of use* (X2) dengan nilai  $t_{hitung} 3,898 > t_{tabel} 1,991$  dan tingkat signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$ . (3) *Service quality* (X3)  $t_{hitung} 5,600 > t_{tabel} 1,991$  dan tingkat signifikansinya sebesar  $0,000 < 0,05$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa ketiga variabel tersebut secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi flip di Kota Palopo. (4) *Perceived usefulness*, *perceived ease of use*, dan *service quality* secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi flip di Kota Palopo dengan nilai  $F_{hitung}$  sebesar 24,098 dan nilai signifikansi sebesar  $0,000 (<0,05)$  sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dapat dijelaskan dalam penelitian ini.

**Kata Kunci:** *Perceived Usefulness, Perceived Ease Of Use, Service Quality, Kepuasan Pengguna*