

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada saat ini, teknologi berkembang pesat dan semakin canggih. Aktivitas masyarakat Indonesia saat ini tidak terlepas dari perkembangan teknologi dalam kehidupan sehari-hari. Pesatnya perkembangan teknologi di Indonesia mendorong masyarakat untuk memanfaatkannya untuk menunjang aktivitas sehari-hari. Dimulai dengan teknologi seperti Internet, *software*, dan aplikasi. Hal ini akan mendorong berkembangnya produk-produk teknologi *software* di Indonesia. Bahwa kita ketahui di Indonesia mulai bermunculan dan berkembang perusahaan *start-up* yang menyediakan layanan seperti metode pembayaran, transportasi dan lain sebagainya.

Perkembangan teknologi digital berperan penting dalam meningkatkan kualitas layanan keuangan. Saat ini sudah banyak jasa keuangan yang memberikan berbagai kemudahan dan kepraktisan bagi penggunaannya. Inovasi terus bermunculan dan semakin berdampak positif terhadap kualitas layanan (<https://wartaekonomi.co.id>).

Semakin berkembangnya teknologi mempengaruhi perubahan gaya hidup masyarakat. Untuk menjawab perubahan zaman digitalisasi saat ini, para pebisnis terus berinovasi untuk terus memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggannya. Dengan munculnya era *smartphone*, kebanyakan orang memiliki *handphone*. Untuk menunjang gaya hidup masyarakat di era ini, *smartphone* sudah menjadi kebutuhan bagi sebagian besar masyarakat. Dengan

smartphone dapat dengan mudah melakukan segala macam aktivitas seperti berkomunikasi dengan teman, menonton film, berbelanja, menyimpan uang, dan melakukan pembayaran secara online dari layar *smartphone*. Di Indonesia, penggunaan *smartphone* meningkat pesat dengan berkembangnya *mobile apps* yang memudahkan kehidupan masyarakat. Selain dompet pada era ini *smartphone* menjadi alat yang senantiasa dibawa oleh masyarakat untuk mendukung tren gaya hidup masyarakat Indonesia saat ini. Dengan kata lain, dompet digital adalah sebuah aplikasi *mobile* yang menggabungkan fungsi dari sebuah *smartphone*, sehingga sangat diminati oleh masyarakat umum. Dompet digital adalah inovasi terbaru dari bentuk pembayaran elektronik berbasis *mobile application* hingga penyimpanan uang secara digital (<https://kompasiana.com>).

Digital wallet (dompet elektronik) diatur dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 18/40/PBI/2016 Tahun 2016 tentang penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran (PBI/18/2016) (<https://kompasiana.com>). Dalam peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 Tentang Uang Elektronik, sebagaimana disebutkan bahwa terdapat dua jenis uang elektronik yang dibedakan berdasarkan media penyimpanan yakni *server based* dan *chip based*. Dalam hal ini, layanan *digital wallet* termasuk ke dalam uang elektronik berbasis *server*.

Digital wallet adalah layanan elektronik untuk menyimpan data instrument pembayaran seperti metode pembayaran yang menggunakan kartu dan uang elektronik yang dapat menampung dana pembayaran. Sistem

pembayaran digital praktis ini sudah lama diperkenalkan di Indonesia karena masing-masing individu tidak lagi harus membawa uang tunai. Di masa pandemi Covid-19 yang melanda Indonesia, kebijakan pemerintah juga meningkatkan penggunaan *cashless* untuk mengurangi kontak fisik yang terjadi saat melakukan pembayaran.

Tabel 1.1

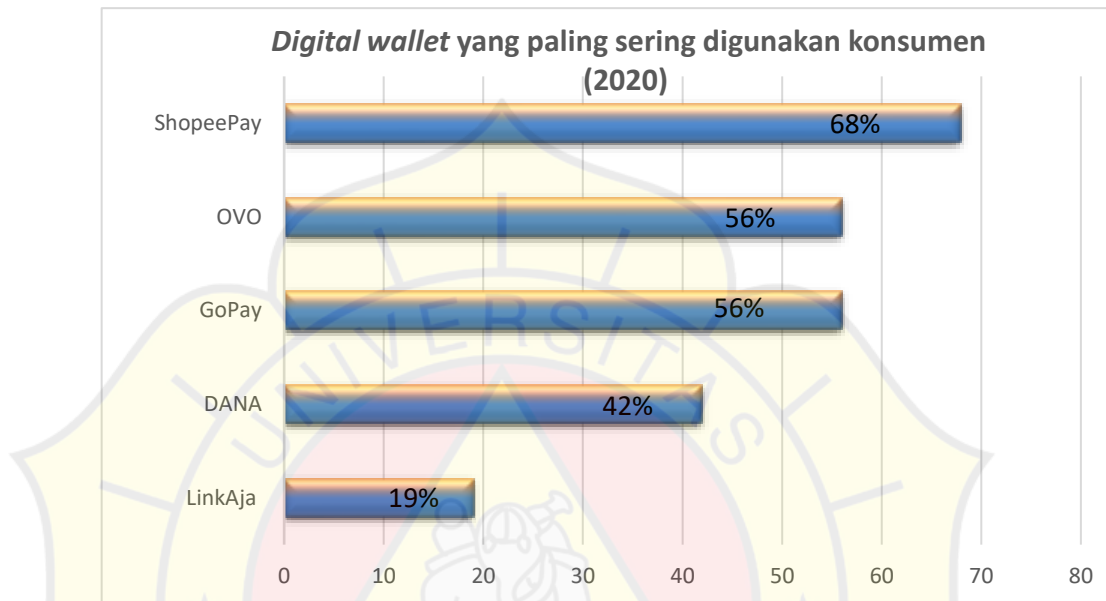
Mobile Wallet Report (2021)

No.	Pendorong adopsi <i>digital wallet</i>	Hasil
1.	Butuh Pembayaran Digital	73%
2.	<i>Cashback/Diskon</i>	69%
3.	Teknologi Baru	61%
4.	Ingin Stop Pemakaian Tunai	53%
5.	Rekomendasikan dari teman	42%

Sumber: <https://databoks.katadata.co.id>

Berdasarkan tabel 1.1 menjelaskan bahwa sebesar 73% masyarakat Indonesia menggunakan dompet digital karena mereka membutuhkan pembayaran atau transaksi secara *online*. Persentase tersebut menjadi yang tertinggi dibandingkan alasan lain masyarakat Indonesia ketika menggunakan *digital wallet* sebanyak 69% responden mengatakan *cashback/diskon* dari penyedia *digital wallet* menjadi alasan untuk menggunakan dompet digital. Ada beberapa pengguna menggunakan *digital wallet* karena ingin mencoba sebuah teknologi yang baru dengan hasil sebanyak 61%. Lalu ada beberapa responden ingin berhenti menggunakan uang tunai dan lebih memilih *digital*

wallet karena praktis dan efisien dengan perolehan hasil sebanyak 53% responden. Selanjutnya direkomendasikan dari teman memperoleh hasil sebanyak 42%. (Mutia Annur 2021)

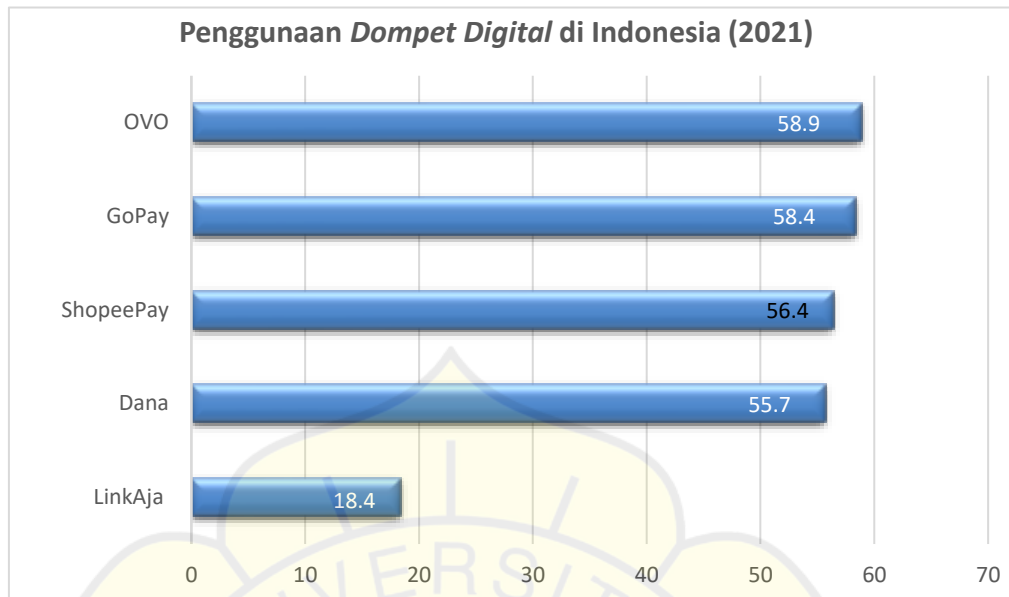


Sumber: <https://databoks.katadata.co.id>

Gambar 1.1

Digital wallet yang paling sering digunakan konsumen (2020)

Berdasarkan gambar 1.1 di atas, dapat dijelaskan bahwa hasil survei pada tahun 2020 ShopeePay menjadi urutan pertama yang sering digunakan konsumen yang memperoleh hasil sebanyak 68%. Lalu di urutan kedua yaitu OVO dengan hasil sebesar 56%. Kemudian, GoPay yang memiliki hasil yang sama oleh OVO sebesar 56%. Selanjutnya, DANA memiliki hasil sebesar 42%. Terakhir, LinkAja memperoleh sebesar 19%. Hal ini bahwa *Digital wallet* ShopeePay masih menjadi pilihan masyarakat Indonesia yang digunakan sebagai perangkat *mobile application* dalam kehidupan sehari-hari.



Sumber: <https://databoks.katadata.co.id>

Gambar 1.2

Penggunaan *Digital wallet* di Indonesia (2021)

Berdasarkan gambar 1.2 dapat dijelaskan bahwa hasil survei pada tahun 2021 ShopeePay mengalami penurunan berada diposisi ketiga dengan presentase pengguna 56,4% responden, sedangkan OVO menjadi di urutan pertama dengan presentase memiliki sebanyak 58,9 % responden, OVO hanya sedikit unggul dari Gopay yang memiliki presentase 58,4% responden, selanjutnya, DANA berada diposisi keempat memiliki presentase 55,7% responden. Dan dompet *digital* yang memiliki penggunaan dibawah 50%. yaitu LinkAja yang digunakan pengguna 18,4% responden. Hal ini terlihat ShopeePay mengalami Penurunan yang sebelumnya diposisi pertama mejadi diposisi ketiga. Hal ini akan menyebabkan menurunnya tingkat kepuasan.

Perang akuisisi pelanggan antara GoPay dan ShopeePay. Persaingan ini menimbulkan sebuah pertempuran untuk memperebut masa depan pembayaran berbasis digital di Indonesia. Untuk menarik pengguna, GoPay dan ShopeePay gencar melakukan promosi besar-besaran di banyak *merchant* yang sudah bekerja sama dengan mereka. Namun dengan promosi penjualan yang diberikan perusahaan, belum pasti membuat pengguna loyal untuk menggunakan GoPay atau ShopeePay, karena kita tidak tau apa yang akan terjadi jika promosi sudah tidak diberikan.

ShopeePay adalah fitur layanan uang elektronik dan dompet *digital* yang dapat digunakan untuk melakukan pembayaran *online* di aplikasi Shopee. ShopeePay salah satu *digital wallet* yang diluncurkan oleh *e-commerce* shopee, yang dikelola oleh PT. Airpay International Indonesia yang telah diresmikan Bank Indonesia nomor 20/239/DKSP/Srt/B pada November 2018. Kemudahan yang dirasakan dalam menggunakan alat pembayaran mempengaruhi seseorang untuk menggunakannya dalam kehidupan sehari-hari. Pada di paltfrom Shopee, terdapat metode pembayaran ShopeePay yang dapat dimanfaatkan untuk berbagai transaksi keuangan. Kemudahan yang diberikan ShopeePay kepada penggunanya sangat beragam, mulai dari kemudahan dalam melakukan transaksi pembayaran seperti pulsa serta token PLN, pembayaran BPJS, TV kabel, dan saat berbelanja di situs platfrom Shopee. ShopeePay juga memudahkan penggunanya untuk melakukan pengisian saldo ShopeePay dapat melalui mesin ATM, Mobile banking, Indomaret, Alfamart dan lain sebagainya.

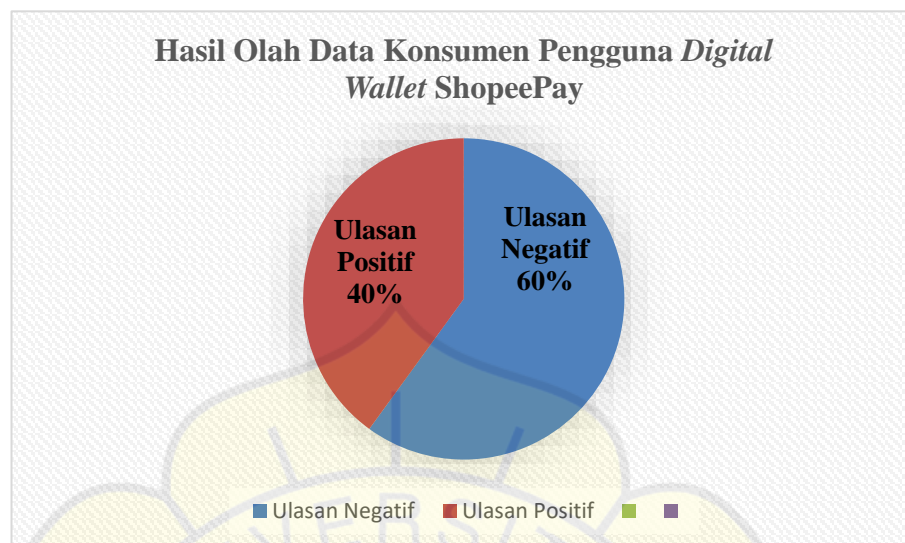


Sumber: <https://ShopeePay.co.id>

Gambar 1.3 Program Promosi ShopeePay

Pada Gambar 1.3 ShopeePay memberikan pilihan promo yang menarik kepada konsumen saat melakukan pembelian melalui aplikasi shopee, yaitu berupa gratis ongkir dan *cashback* dengan minimal transaksi pembelian menggunakan *digital wallet* ShopeePay. Selain itu ShopeePay juga bekerja sama dengan beberapa *merchant* seperti First Media, Hypermart, Ramayana, Guardian dan masih banyak lainnya. Dengan penerapan strategi promosi penjualan yang diberikan oleh ShopeePay berupa gratis ongkir dan *cashback*, konsumen akan tertarik untuk menggunakan sistem pembayaran ShopeePay.

Dari pernyataan diatas mengenai *Digital wallet* ShopeePay. Maka peneliti melakukan observasi terhadap pengguna *Digital wallet* ShopeePay melalui ulasan-ulasan pada situs google playstore. Peneliti melakukan observasi terhadap 100 pengguna yang memberikan sebuah komentar atau ulasan negatif dan positif. Hasil dari ulasan yang didapat di google playstore sebagai berikut:



Sumber : Hasil Olah Data, 2022

Gambar 1.4

Pengguna *Digital Wallet* ShopeePay

Berdasarkan gambar 1.4 merupakan hasil observasi peneliti dari 100 tanggapan atau ulasan para pengguna *Digital Wallet* ShopeePay melalui situs google Playstore.com. dari ulasan positif dan ulasan negatif para konsumen pengguna *digital wallet* ShopeePay bahwa peneliti mendapatkan hasil sebanyak 40 ulasan positif dan 60 ulasan negatif. Dari ulasan tersebut para pengguna mengungkapkan rasa senang dan juga yang mengungkapkan rasa ketidakpuasan terhadap *digital wallet* ShopeePay yang diberikan. Berikut ini adalah beberapa ulasan-ulasan yang diberikan oleh para pengguna.

Tabel 1.2

Ulasan Negatif Pengguna *Digital Wallet* ShopeePay

No.	Nama	Rating	Tanggapan Negatif
1.	Rohmanaida (24/3/2022)	2	Saya sudah 2x isi saldo shopeepay namun semua tidak masuk dan saya sudah dibodohi oleh CSnya suruh inilah itulah, dan pada akhirnya saldo saya gak masuk 100rb loh itu buka koran...maaf saya sampai komen ke playstore karena tanggapan saya gak ada hasil. Dan saldo saya gak masuk.
2.	Tari Aditya (30/1/2022)	1	Udah 2 kali klaim voucher cashback buat beli pulsa, pas mau bayar tulisannya dapet koin 200an tapi pas udah beres pembayaran koinnya ngak nambah.
3.	Alfath Riz (14/2/2022)	1	Sudah gak nyaman disini, sudah beralih ke dompet sebelah, kebijakan shopeepay yang banyak kesulitan, dan perihal pelitnya promo cashback membuat saya berpaling, terima kasih promonya yang lalu lalu.
4.	Muhammad Ali (22/1/2022)	1	22-24 januari 2022 ada promo belanja minim 50k di aplikasi klik indomaret

			dengan pembayaran shopeepay dapat cashback 50%. tapi saya belanja 51k di aplikasi klik indomaret dengan pembayaran shopeepay pada 22 januari 2022 jam 18:47 WIB tidak mendapatkan cashbacknya, padahal syarat minim belanja 50k sudah terpenuhi.
5.	Ilham Manzis (4/3/2022)	1	Kecewa sih sama program gratis ongkir dan voucher lainnya. Gakaya dulu sekarang dapat potongan sedikit. Sama cashbacknya syaratnya ribet.
6.	Muh Wildan Al (25/2/2022)	1	Promo cashback sudah tidak ada lagi, keterangannya dapat cashback tapi setelah transaksi tidak mendapatkannya, kalo ga niat ngasih cashback ya gausah diadain promo cashback.
7.	Nisrina Nur (9/4/2022)	1	Kecewa berat sama shopee. masa saldo shopeepay saya dipotong otomatis oleh pihak google (AIRPAY), padahal tidak melakukan transaksi apapun saat itu! Merasa dirugikan dan jadi gak nyaman nyimpen duit di ShopeePAY.

8.	Almira Zaskia (6/4/2022)	1	Sistem shopeepay buruk sekali, saldo shopeepay saya tidak masuk, complain berbelit belit, sudah berkali kali kirim bukti yang diminta tapi tetep blm Kembali,transaksi sebelumnya juga pernah saldo shopeepay saya tidak masuk tapi saya tidak complain karena nominalnya kecil.
9.	Alfi Aulia Sari (3/2/2022)	1	Voucher gratis ongkir gak bisa dipake, jadi percuma punya voucher gratis ongkir banyak tapi gak bisa dipake, padahal sudah memakai shopeepay.
10.	IG (13/3/2022)	1	Vouchernya gak bisa dipake padahal udh sesuai sama ketentuannya....payah, kecewa.
11.	Shadleen (14/2/2022)	1	Sekarang shopeepay ongkirnya tidak sesuai yang tertera. Katanya dapat potongan ongkir sesuai diketerangan dengan minimal belanja tertentu. Pada saat checkout yang muncul tidak sesuai. Untuk apa ada tampilan harga ongkir kalau tidak akurat.

12.	Widiana Desty (12/2/2022)	2	Banyak klaim voucher, pas mau belanja vouchernya ngga ada yang bisa digunakan dengan alasan voucher sudah digunakan, padahal saya belum pakai sama sekali.
13.	Muji Ansori (27/3/2022)	1	Buat transaksi sering gak bisa...dan semakin menyebalkan
14.	Nasrul Harun (1/4/2022)	1	Makin kesini makin ga asikk....voucher cashback gada, gratis ongkir juga gabisa pake, gakbisa verifikasi ktp...jadi ribet kalo top up kelebihan 1 angka ga bisa ditarik dananya.
15.	Fachry Alfarega (8/5/2022)	2	Gratis ongkirnya gabisa dipake padahal masih lama jangka waktunya.
16.	Hendar (22/4/2022)	1	Shopeepay sungguh membuat pelanggan setia menjadi sangat-sangat dan sangat kecewa, disitu jelas bahwa aturan operasional transfer ke bank sudah dibuat oleh shopee namun shopee sendiri yang menyalahi aturannya sendiri, saya transfer dari shopeepay ke rekening bank bukan hanya sekali dua kali tapi sudah

			beberapa kali, namun baru kali ini saya mengalami masalah yang tak kunjung diselesaikan oleh tim shopeepay, saya hanya berbincang kesana kemari dengan petugas chat shopee dan gak pernah selesai.
17.	Ade Kurniawan (19/1/2022)	1	Saya sudah melakukan transfer ke rekening bank dan saldo saya pun sudah berkurang tetapi transfer saya belum diterima oleh rekening tujuan, benar-benar sampah bagaimana ini pelayanan pun sangat ribet.
18.	Marwanhady (1/4/2022)	1	Udah 2 kali topup shopeepay selalu aja menunggu 1x24 jam. Untuk apa pembayaran digital kalau hanya jadi memperlambat. Bener-bener kecewa. Kalau bisa sekarang masuk dana saya baru saya kasih bintang 5 kalau harus nunggu besok yaudah saya kasih rating buruk aja. Gakguna
19.	Imam April (28/3/2022)	1	Topup shopeepay, gak bisa buat belanja, gakbisa ditransfer, gakbisa ditarik. Padahal saldonya ada. Tapi

			keterangannya saldo tidak mencukupi, padahal yang mau dibayar 15k. sumpah sampah banget, gak mau tau pihak shopee itu gimana ceritanya. Niat pake shopeepay biar cepet kok malah gini.
20.	Dedi Gunawan (10/4/2022)	1	Percuma diadakan Voucher banyak tapi gabisa dipake!

Sumber : www.Playstore.com

Tabel 1.3

Ulasan Positif Pengguna *Digital Wallet* ShopeePay

No	Nama	Rating	Tanggapan Positif
1.	Yudi (12/04/2022)	5	Sangat membantu dalam hal pembayaran pokoknya mantab lah
2.	Calvin (11/04/2022)	5	Pakai shopeepay bener bener banyak banget promonya dan memudahkan dalam hal transaksi, sangat bagus
3.	Indra (13/04/2022)	5	Vouchernya menarik, promonya jelas dan cashback nya sangat menguntungkan kami sebagai customer.pokoknya happy banget pake shopeepay

4.	Novia (16/04/2022)	5	Semua yang perlu ada,banyak gratis ongkos kirim yang minimum belanja 0 dan voucher cashback ke semua toko
5.	Anggi Prayoga (2/05/2022)	5	Mantap pakai shopeepay banyak promonya!
6.	Saiyan Iyan (31/05/2022)	5	Bagus banyak promonya kalo pakai shopeepay,sangat mantap
7.	Fitri (13/05/2022)	5	Selalu oke shopeepay, selalu banyak benefitnyaa.
8.	Kelly (29/05/2022)	5	Transaksi apapun jadi hemat karena sering ada promo dan cashback
9.	Rio permana (21/06/2022)	5	Sangat membantu kita dalam kebutuhan pembayaran transaksi
10.	Irfan Zoel (25/07/2022)	5	Selalu okee lancar dan banyak keuntungan kalo pakai shopeepay
11.	Katarina (28/07/2022)	5	Shopeepay sangat praktis, sekali top up saldo gak cuma bisa belanja di offline merchant, tapi saya juga bisa bayar tagihan,pulsa,listrik,bahkan belanja di shopee.pokoknya bener-bener praktis banget deh!
12.	Devi Muktiana (05/05/2022)	5	Berguna banget shopeepay mempersingkat transaksi

Berdasarkan tabel 1.1 di atas ada beberapa ulasan terhadap konsumen yang menunjukkan promosi penjualan dan kemudahan penggunaan memiliki penilaian yang kurang baik yang dirasakan oleh konsumen dan semakin menurunnya kepuasan mereka. dilihat dari adanya keluhan dan laporan dari para konsumen pengguna ShopeePay, yaitu promosi penjualan ShopeePay tidak konsisten. karena sering konsumen tidak merasakan promosi penjualan yang di tawarkan ShopeePay, yaitu berupa *cashback* dan *voucher* gratis ongkir, dan tidak mendapatkan promosi tersebut.

Selain itu, dilihat dari keluhan konsumen kemudahan penggunaan di ShopeePay masih sering mengalami gangguan seperti tidak dapat melakukan transaksi, pengiriman uang, saat top up yang tidak kunjung masuk dan lain sebagainya. Hal ini sangat mengganggu aktifitas pengguna ShopeePay. Maka perlu diperbaiki oleh ShopeePay untuk memberikan kemudahan penggunaan kepada penggunanya untuk membangun sikap penggunaan para pelanggan ShopeePay.

Kemudahan penggunaan diartikan sebagai seberapa jauh seseorang yakin dalam memakai teknologi tidak membutuhkan suatu usaha (Octavia & Pratiwi, 2019). Kemudahan penggunaan ShopeePay sebagai alat pembayaran menekankan kepada persepsi mengenai kemudahan yang dirasakan saat menggunakannya. Jika pengguna beranggapan bahwa ShopeePay mudah dipelajari dan mudah digunakan maka mereka senantiasa menggunakannya dalam bertransaksi.

Hal tersebut membuat ShopeePay sebagai *digital wallet* yang baru masih harus berupaya untuk meningkatkan kepercayaan konsumen terhadap ShopeePay dengan memperbaiki segala yang jadi keluhan kesah pengunanya. Saat ini yang dikeluhkan pengguna ShopeePay yakni apa seharusnya dirasakan pelanggan tidak terjadi dengan semestinya. Beberapa layanan yang diberikan oleh ShopeePay tidak berjalan dengan seharusnya sehingga banyak pelanggan yang mengeluh akan hal itu.

Tabel 1.4
Rating 5 Pengguna *Digital Wallet* Bulan September 2022

No	<i>Digital Wallet</i>	<i>Rating Google PlayStore</i>	<i>Rating Apple AppStore</i>
1.	ShopeePay	4,3	3,5
2.	OVO	4,4	3,8
3.	Dana	4,5	4,8
4.	Gopay	4,6	4,5
5.	LinkAja	4,0	3,6

Sumber: Google Play Store dan Apple App Store

Setiap rating berpotensi mendambah nilai bagi para konsumen atau pelanggan, rating dengan nilai tinggi menandakan bahwa adanya kepuasan konsumen yang baik. Pada tabel 1.4 dapat diketahui bahwa ShopeePay memiliki rating yang kurang baik hal ini menandakan banyak pelanggan yang masih kurang puas menggunakan ShopeePay. Kepuasan pelanggan menurut

Kotler dan Keller (2016) merupakan sebuah ukuran terhadap tingkat perasaan pelanggan bagaimana mereka membandingkan antara harapan dengan apa yang mereka terima. Apabila seorang pelanggan sudah merasa puas apa yang telah diberikan oleh suatu produk atau jasa. Maka akan sangat besar kemungkinannya akan menjadi pelanggan untuk waktu yang akan lama.

Berdasarkan latar belakang permasalahan dan fenomena di atas, menjadi kajian tersendiri bagi peneliti untuk meneliti seberapa besar pengaruh promosi penjualan dan kemudahan penggunaan terhadap kepuasan konsumen. Maka dari itu, penulis tertarik dalam memilih judul skripsi ini sebagai berikut **“Pengaruh Promosi Penjualan Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Konsumen *Digital Wallet* ShopeePay (Studi Kasus Pada Pengguna *Digital Wallet* ShopeePay Di Bekasi)”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat diidentifikasi, permasalahan pada *digital wallet* ShopeePay adalah sebagai berikut:

1. Seiring berkembangnya kemajuan teknologi yang terus berkembang sehingga akhirnya terjadinya persaingan yang tinggi dalam *digital wallet*.
2. ShopeePay menduduki diposisi pertama pada tahun 2020 karena banyak diminati oleh masyarakat Indonesia.
3. ShopeePay mengalami penurunan diposisi ketiga dalam jumlah penggunaan *Digital Wallet* di Indonesia tahun 2021.
4. Berdasarkan ulasan positif dan negatif para pengguna ShopeePay

5. Rendahnya rating ulasan *digital wallet* ShopeePay pada *app store* dan *playstore*.

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang sudah diuraikan, adanya ketebatasan waktu dan tenaga maka pada penelitian ini penulis memberi batasan masalah secara jelas dan fokus. Penulis memilih lokasi di bekasi sebagai dari domisili penelitian, waktu penelitian dilaksanakan pada Mei–Agustus 2022, dan Variabel penelitian yang digunakan adalah Promosi Penjualan dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Konsumen *digital wallet* ShopeePay. objek penelitian ini adalah *Digital wallet* ShopeePay, dan subjek pada penelitian ini adalah pengguna *digital wallet* ShopeePay yang melakukan transaksi pembelian melalui aplikasi shopee minimal 3 kali dalam 3 bulan terakhir dengan sampel sebanyak 100 responden.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah diuraikan diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan penelitian adalah :

1. Apakah promosi penjualan dan kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen *digital wallet* ShopeePay di wilayah bekasi ?
2. Apakah promosi penjualan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen *digital wallet* ShopeePay di wilayah bekasi ?

3. Apakah kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen *digital wallet* ShopeePay di wilayah Bekasi?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian maka tujuan dari penelitian yang ingin diketahui adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh promosi penjualan dan kemudahan penggunaan terhadap kepuasan konsumen *digital wallet* ShopeePay di wilayah Bekasi.
2. Untuk mengetahui pengaruh promosi penjualan terhadap kepuasan konsumen *digital wallet* ShopeePay di wilayah bekasi.
3. Untuk mengetahui pengaruh kemudahan penggunaan terhadap kepuasan konsumen *digital wallet* ShopeePay di wilayah bekasi.

1.6 Kegunaan Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, dan tujuan penelitian, maka kegunaan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis, sekurang-kurangnya dapat berguna sebagai sambungan pemikiran bagi dunia pendidikan mengenai promosi penjualan, kemudahan penggunaan, kepuasan konsumen. Penelitian ini juga diharapkan dapat berguna bagi pembaca dan dapat memberikan sambungan pemikiran bagi pihak yang

mempunyai permasalahan yang sama atau ingin mengadakan penelitian lebih lanjut.

2. Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan akan bermanfaat bagi perusahaan sebagai bahan masukan yang nantinya dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan perusahaan untuk memecahkan masalah yang dihadapi

