

ABSTRAK

Irsyadul Fikri. NIM. 1207248. Pengaruh Kepuasan Terhadap *Electronic Word of Mouth* (e-WOM) Melalui Pembentukan Komitmen Pelanggan Aplikasi Pembayaran *Go-Pay* di Kota Padang. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepuasan terhadap *electronic work of mouth* (Ewom) melalui pembentukan komitmen pelanggan aplikasi pembayaran *Go-Pay* di Kota Padang. Pada penelitian ini yang menjadi sampel adalah 251 pengguna *Go-Pay* Digital Payment di Kota Padang. Pada penelitian yang menjadi variable dapat dikelompokkan menjadi tiga yaitu variable dependen yaitu *electronic word of mouth*, kedua variable independen yaitu kepuasan sedangkan variable ketiga adalah variable perantara yaitu komitmen pelanggan.

Metode analisis yang digunakan adalah analisis SEM (Structural Equation Model) yang diolah dengan menggunakan PLS. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis ditemukan bahwa kepuasan berpengaruh terhadap *electronic work of mouth* melalui komitmen pelanggan dalam menggunakan aplikasi pembayaran *Go-Pay* di Kota Padang.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis peneliti menyarankan kepada manajemen *Go-Pay* diharapkan untuk terus meningkatkan keamanan *privacy* pelanggan dari kejahatan cyber. *Go-Pay* harus memiliki sistem keamanan yang berlapis dan kuat yang dapat menjadi database dan aset yang dimiliki pelanggan di akun *Go-Pay* yang mereka miliki saran tersebut penting untuk meningkatkan komitmen pelanggan untuk terus menggunakan *Go-Pay* dan mendorong terbentuknya kegiatan *electronic work of mouth* yang lebih baik.

Kata Kunci: *Electronic Work of Mouth*, Komitmen Pelanggan