

RINGKASAN

Penelitian ini merupakan penelitian survei terhadap mahasiswa di Universitas Dharma Andalas. Penelitian ini berjudul “Pengaruh Fitur Layanan, Kepercayaan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Aplikasi Maxim Kota Padang”. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui Pengaruh Fitur Layanan, Kepercayaan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Aplikasi Maxim Kota Padang. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dan metode pengumpulan data menggunakan kuesioner. Jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah sebanyak 96 responden. Teknik pengambilan sampel yaitu *purposive* sampling. Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data menggunakan software SPSS versi 26 menunjukkan bahwa : (1) Fitur Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Aplikasi Maxim Kota Padang, (2) Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Aplikasi Maxim Kota Padang, (3) Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Aplikasi Maxim Kota Padang, (4) Fitur Layanan, Kepercayaan Dan Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Aplikasi Maxim Kota Padang.

Kata kunci: Fitur Layanan, Kepercayaan, Harga, Kepuasan Konsumen

SUMMARY

This research is a survey study conducted among students at Dharma Andalas University. This research is titled "The Influence of Service Features, Trust, and Price on Consumer Satisfaction of Maxim Application Users in Padang City." The purpose of this research is to determine the influence of service features, trust, and price on consumer satisfaction of Maxim application users in Padang City. The type of this research is quantitative research, and the data collection method uses a questionnaire. The number of samples taken in this study is 96 respondents. The sampling technique used is purposive sampling. Based on the research results and data analysis using SPSS version 26 software, it shows that: (1) Service Features have a positive and significant effect on Consumer Satisfaction of Maxim Application Users in Padang City, (2) Trust has a positive and significant effect on Consumer Satisfaction of Maxim Application Users in Padang City, (3) Price has a positive and significant effect on Consumer Satisfaction of Maxim Application Users in Padang City, (4) Service Features, Trust, and Price have a positive and significant effect on Consumer Satisfaction of Maxim Application Users in Padang City.

Keywords: *Service Features, Trust, Price, Consumer Satisfaction*