

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNAAN *CASHLESS TRANSACTION* TERHADAP KEBUTUHAN UANG TUNAI (KARTAL) DI REACH COFFEE KOTA BANDUNG

ABSTRAK

Kajian ini bertujuan untuk memahami tingkat kepuasan terhadap *cashless transaction* di masyarakat. Studi ini menggunakan pendekatan deskriptif-kualitatif dengan metode studi literatur. Sumber data pada penelitian ini menggunakan metode Wawancara mendalam (*In-depth Interview*), Observasi Partisipatif (*Participant Observation*) dan metode pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kunjungan langsung ke Reach Coffee Bandung untuk melakukan wawancara pribadi dengan Owner Kak Prayogi Adiputra. Tujuan penelitian untuk mengetahui kepuasan pelanggan dengan adanya transaksi *cashless* dan *cardless* di Reach Coffee Kota Bandung. Hasil analisis menyatakan bahwa perilaku *cashless transaction* sudah berjalan, merupakan perilaku bisnis yang dapat memberi nilai tambah ekonomi dan menjadi solusi permasalahan perekonomian di masyarakat. Dengan adanya perkembangan teknologi, masyarakat lebih cenderung melakukan transaksi dengan menggunakan pembayaran non tunai seperti penggunaan kartu ATM, kartu kredit, cek ataupun e-money.

Kata Kunci: transaksi non-tunai, kepuasan pelanggan

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNAAN *CASHLESS TRANSACTION* TERHADAP KEBUTUHAN UANG TUNAI (KARTAL) DI REACH COFFEE KOTA BANDUNG

ABSTRACT

This study aims to understand the level of satisfaction with cashless transactions in the community. This study uses a descriptive-qualitative approach with a literature study method. Sources of data in this research are using in-depth interview techniques, participatory observation, and data collection techniques by using direct visit to Reach Coffee Bandung to conduct personal interviews with the owner Kak Prayogi Adiputra. The purpose of the study was to determine customer satisfaction with cashless and cardless transactions at Reach Coffee Bandung. The results of the analysis state that the cashless transaction behavior has been running, as a business behavior that can provide added economic value and become an alternative solution to economic problems in the community. With the development of technology, people are more likely to do transactions using non-cash payments such as the use of ATM cards, credit cards, checks, or e-money.

Keywords: cashless transaction, customer satisfaction