

ABSTRAK

Judul : Pengaruh Kepercayaan dan Kemudahan Penggunaan terhadap Loyalitas Pengguna melalui Kepuasan Pengguna
Nama : Fatria Airlangga Lubis
Program Studi : S-1 Manajemen

Penelitian ini bertujuan untuk : meneliti, menguji dan mengkaji pengaruh Loyalitas Pengguna. Penelitian ini dilakukan pada Pengguna DANA. Dalam penelitian ini bersifat kausal untuk melihat pengaruh perubahan variable *Independent* terhadap variable *dependent* yaitu Loyalitas Pengguna dengan menggunakan survei kepada pengguna aplikasi DANA. Teknik pengambilan sampel menggunakan *Non-Probability Sampling* dan metode dalam pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan *Purposive Sampling*. Sampel penelitian ini sebesar 155 Pengguna DANA. Pengujian instrument data menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas, sedangkan metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan *analysis path*. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa, (1) kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas Pengguna, (2) kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap loyalitas Pengguna, (3) kepuasan Pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas Pengguna, (4) kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Pengguna, (5) kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Pengguna. Implikasi manajerial dari hasil penelitian ini untuk mengetahui sejauh mana pengaruh faktor dari kepercayaan dan kemudahan penggunaan itu mampu mempengaruhi kepuasan Pengguna dan loyalitas Pengguna dari segi kemudahan penggunaan lebih bisa disesuaikan dengan tampilan yang mudah dimengerti sehingga pengguna aplikasi DANA tidak memerlukan usaha banyak dan komitmen Pengguna agar tetap bertahan dan selalu melakukan transaksi pembelian berbagai macam transaksi elektronik. Untuk menaikkan tingkat loyalitas Pengguna, DANA harus memperhatikan tingkat kemudahan penggunaan dan kepercayaan Pengguna yang sangat mempengaruhi nilai loyalitas Pengguna DANA.

Kata kunci : Kepercayaan, Kemudahan Penggunaan, Loyalitas Pengguna, Kepuasan Pengguna.

ABSTRACT

Title: The Effect of Trust and Ease of Use on Customer Loyalty through Customer Satisfaction

Name: Fatria Airlangga Lubis

Study Program: S-1 Management

This study aims to: research, test and examine the effect of customer loyalty. This research was conducted on DANA customers. In this study, it is causal to see the effect of changes in the Independent variable on the dependent variable, namely Customer Loyalty by using a survey to DANA application users. Sampling technique using Non-Probability Sampling and sampling method in this study using purposive sampling. The sample of this research is 155 DANA customers. The data instrument test used validity and reliability tests, while the method used in this study used path analysis. The results of this study prove that, (1) trust has a positive and significant effect on customer loyalty, (2) ease of use has a positive effect on customer loyalty, (3) customer satisfaction has a positive and significant effect on customer loyalty, (4) trust has a positive and significant effect. on customer satisfaction, (5) ease of use has a positive and significant effect on customer satisfaction. The managerial implication of the results of this study is to determine the extent to which the influence of the factors of trust and ease of use is able to affect customer satisfaction and customer loyalty in terms of ease of use, it can be adjusted more with a display that is easy to understand so that DANA application users do not require much effort and customer commitment to remain survive and always make purchases of various kinds of electronic transactions. To increase the level of customer loyalty, DANA must pay attention to the level of ease of use and customer trust which greatly affects the value of customer loyalty DANA.

Keywords : *Trust, Ease of Use, Customer Loyalty, Customer Satisfaction*