

ABSTRAK

Berkembangnya teknologi pada era globalisasi saat ini mendorong persaingan yang ketat pada dunia bisnis. Hal ini mendorong perkembangan bisnis berbasis teknologi digital, salah satunya adalah *Financial Technology (Fintech)* yang di dukung juga berbagai macam aplikasi dompet digital (*e-wallet*). Banyaknya pilihan dompet digital tidak luput oleh loyalitas sebagai pengguna salah satu dompet digital. Untuk mengetahui bagaimana dan berapa besar pengaruh kualitas pelayanan, kepuasan konsumen dan kepercayaan konsumen terhadap loyalitas konsumen OVO adalah tujuan dari penelitian ini. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Teknik yang digunakan adalah kuesioner dan studi kepustakaan. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode non-probability jenis *judgment sampling*. Alat analisis pada penelitian ini menggunakan bantuan software IBM SPSS versi 24. Metode analisis yang digunakan yaitu uji Analisis Regresi Linier Berganda. Hasil penelitian ini, terdapat pengaruh signifikan Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen dan Kepercayaan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen OVO yaitu sebesar 40,7%. Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen dan Kepercayaan Konsumen memberikan pengaruh positif terhadap Loyalitas Konsumen.

Kata Kunci : Kualitas pelayanan, Kepercayaan konsumen, Kepuasan konsumen, Loyalitas konsumen