

ABSTRAK

Perkembangan teknologi di era digital ini bertumbuh semakin cepat, terdapat banyak manfaat dari kemajuan teknologi yang dirasakan oleh masyarakat salah satunya adalah pada layanan pembelian tiket bioskop secara *online*. TIX ID merupakan aplikasi yang dapat mempermudah pengguna dalam membeli tiket bioskop. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh *website quality* dan *trust* terhadap loyalitas pelanggan pada pengguna aplikasi TIX ID di kota Bandung

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif dan kausal. Pengambilan sample dilakukan dengan metode *non probability sampling* jenis *purposive sampling*, dengan jumlah responden 100 orang. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda dan diolah menggunakan *software SPSS ver.23*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *website quality* dan *trust* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada pengguna aplikasi TIX ID di kota Bandung, baik secara parsial maupun simultan. Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi, diketahui pengaruh *Website Quality* dan *Trust* terhadap loyalitas pelanggan pada pengguna aplikasi TIX ID sebesar 83,1% dan sisanya 16,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci : *Website Quality*, *Trust* dan Loyalitas Pelanggan