

ABSTRAK

E-wallet atau dompet digital menawarkan kenyamanan pelanggan untuk menyimpan secara digital dengan satu atau lebih metode pembayaran. LinkAja merupakan uang elektronik nasional Indonesia yang bertujuan membantu mendorong ekosistem transaksi keuangan non-tunai dan inklusi keuangan yang holistik di Indonesia, dengan fokus pada kebutuhan pembayaran mendasar seluruh kalangan masyarakat Indonesia. Fenomena *financial technology* tersebut tentu saja diharapkan dapat memberikan pengalaman yang baik bagi pelanggannya. Dimana pengalaman baik dapat menimbulkan rasa percaya seorang pelanggan, dan pada saat yang bersamaan akan meningkatkan loyalitas pelanggan.

Maka dari itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *customer experience* terhadap *customer loyalty* melalui *trust*. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan kausal dengan menggunakan teknik sampling *simple random sampling* yang ditujukan kepada 100 responden yang telah pernah pelanggan LinkAja. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif, regresi linear berganda, dan analisis jalur dengan menggunakan aplikasi SPSS 26.

Berdasarkan pengujian hipotesis, *customer experience* dan *trust* berpengaruh signifikan terhadap *customer loyalty* secara parsial maupun simultan. Kemudian, *customer experience* berpengaruh sebesar 90.8% terhadap *trust*. Sedangkan *customer experience* dan *trust* berpengaruh sebesar 98.7% terhadap *customer loyalty*. Pada penelitian ini variabel *trust* berperan sebagai variabel intervening dalam memediasi hubungan antara *customer experience* dan *customer loyalty*.

Kata Kunci: *Customer Experience, Trust, Customer Loyalty, E-Wallet*