

ABSTRAK

Seiring dengan era digitalisasi saat ini, kemajuan teknologi berkembang dengan pesat di seluruh negara-negara di dunia. Kemajuan teknologi berkembang pesat terutama pada bidang industri digital dan perkembangan tersebut didukung dengan adanya internet yang dapat merubah gaya hidup. Adanya perkembangan teknologi dan internet membuat peningkatan pada berbagai bidang seperti bidang keuangan. Dimana saat ini banyak pembayaran menggunakan dompet digital. DANA merupakan dompet digital yang bergerak pada bidang teknologi finansial didirikan oleh perusahaan rintisan Indonesia yang menyediakan infrastruktur pembayaran non-tunai baik digunakan secara online maupun offline dengan keamanan yang terjamin.

Permasalahan yang melatarbelakangi penelitian ini adalah mengidentifikasi penyebab penurunan loyalitas pelanggan yang terjadi apakah diakibatkan oleh kualitas layanan dan kepuasan pelanggan yang diberikan perusahaan menurun pada pengguna aplikasi DANA. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi pengaruh kualitas layanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada aplikasi DANA.

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini merupakan masyarakat Indonesia yang merupakan pengguna aplikasi DANA. Teknik *sampling* yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teknik *sampling* non probabilitas dengan jumlah 400 responden. Teknik analisis data dilakukakan dalam penelitian ini menggunakan metode *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan software AMOS.

Hasil dari penelitian ini kualitas layanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan DANA, kualitas layanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap loyalitas pelanggan DANA, kualitas layanan dan kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan dan positif terhadap loyalitas pelanggan DANA. Berdasarkan hasil uji hipotesis kualitas layanan memiliki pengaruh terbesar dalam penelitian ini sehingga diharapkan perusahaan dapat mempertahankan kualitas layanan yang baik untuk menjaga hubungan dengan pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, dan Loyalitas Pelanggan