

ABSTRAK

Perkembangan teknologi di Indonesia pada saat ini begitu pesat dan juga semakin maju. Dengan pesatnya perkembangan teknologi ini banyak menciptakan inovasi baru dalam perkembangan teknologi yang mempengaruhi industri keuangan dengan munculnya *financial technology*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *fintech user experience* dan *fintech user trust* terhadap *word of mouth* melalui *fintech user stickiness* sebagai mediasi. Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang telah disebar oleh peneliti dengan jenis skala pengukuran yang telah ditetapkan yaitu skala *Likert*. Penentuan sampel pada penelitian ini ditetapkan dari populasi pengguna aplikasi dompet digital di seluruh Indonesia dan peneliti telah berhasil mengumpulkan 103 responden yang hasil datanya diolah menggunakan aplikasi SmartPLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Fintech User Experience* tidak terdapat pengaruh signifikan terhadap *Fintech User Stickiness*. Untuk variabel *Fintech User Experience* terdapat pengaruh signifikan terhadap *Word of Mouth*. Untuk variabel *Fintech User Trust* terdapat pengaruh signifikan terhadap *Fintech User Stickiness*. Untuk variabel *Fintech User Trust* terdapat pengaruh signifikan terhadap *Word of Mouth*. Untuk variabel *Fintech User Stickiness* terdapat pengaruh signifikan terhadap *Word of Mouth*. Kemudian untuk variabel mediasi dalam penelitian ini yaitu *Fintech User Stickiness* tidak mampu memediasi hubungan antara variabel *Fintech User Experience* dengan *Word of Mouth*. Sedangkan variabel mediasi *Fintech User Stickiness* secara signifikan mampu memediasi hubungan antara variabel *Fintech User Trust* dengan *Word of Mouth*.

Kata Kunci: *Fintech User Experience*, *Fintech User Trust*, *Word Of Mouth*, *Fintech User Stickiness*.