

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan karena melihat perkembangan teknologi keuangan yang berkembang pada zaman ini. Gopay menjadi objek penelitian karena merupakan penyedia layanan e-payment yang penggunanya paling aktif pada saat ini. Melalui penelitian ini, penelitian ditujukan untuk menguji pengaruh customer relationship management (CRM) terhadap loyalitas pada pengguna Gopay pada generasi Z di Kota Bandung.

Penelitian ini menggunakan jenis deskriptif karena penulis ingin mengetahui nilai masing-masing variabel untuk meneliti pengaruh variabel independen yaitu *customer relationship management* (X) terhadap variabel dependen yaitu loyalitas pelanggan (Y). Dengan dimensi pada *customer relationship management* yaitu *customer knowledge, customer orientation, and technology capability*.

Penelitian ini menggunakan data primer dari pengisian kuisioner oleh 100 responden, lalu dilakukan pengolahan data dengan menggunakan *Statistical Product and Service Solution* (SPSS) dan *Partial Least Square Structural Equation Model* (PLS-SEM) SMARTPLS untuk mendapatkan informasi terkait untuk mengukur seberapa besar hubungan antara CRM dengan loyalitas pelanggan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat 2 hipotesis yang diterima yaitu hubungan antara variabel *customer relationship management* pada dimensi *customer orientation* dan *technology capability* dengan loyalitas pelanggan memiliki pengaruh positif dan signifikan. Sementara satu hipotesis yaitu hubungan antara variabel *customer relationship management* pada dimensi *customer knowledge* dengan loyalitas pelanggan memiliki pengaruh positif namun tidak signifikan.

Hal ini membuktikan bahwa hampir seluruh variabel pada penelitian ini saling berpengaruh. Studi ini ditujukan untuk pengetahuan tentang komponen CRM dan loyalitas pelanggan dari perspektif dari industri *Fintech*. Temuan ini dapat memfasilitasi pihak industri *fintech* sebagai instrumen strategis untuk menumbuhkan loyalitas pelanggan.

Kata Kunci : *Customer Relationship Management (CRM)*, Loyalitas Pelanggan, Gopay.