

ABSTRAK

Seiring berkembang pesatnya teknologi, salah satu teknologi yang berkembang pesat adalah internet, dimana dahulunya internet hanya digunakan untuk keperluan bertukar informasi dan berkomunikasi oleh segelintir atau sekelompok orang. Namun kini semua orang dapat menggunakan dan mengakses internet dengan fleksibel untuk berbagai keperluan. Salah satunya adalah *financial technology (fintech)*. Adapun salah satu inovasi dari *fintech* adalah pembayaran menggunakan dompet digital (*e-wallet*) yang sedang diminati, seperti Flip.id yang menawarkan jasa *transfer* dana antar bank tanpa biaya administrasi atau secara gratis.

Meskipun aplikasi Flip.id menjadi penyedia jasa *transfer* tanpa biaya yang memudahkan penggunaannya, namun terdapat beberapa kelemahannya yang membuat pengguna aplikasinya mengalami kendala yang menyebabkan masalah loyalitas pelanggan. Diasumsikan, masalah loyalitas pelanggan ini disebabkan oleh dua variabel yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan yang dilakukan pada Aplikasi Flip.id. Penelitian ini termasuk ke dalam jenis penelitian kuantitatif. Metode penelitian yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda dengan menggunakan *Software SPSS Versi 26* dan teknik analisis deskriptif.

Kata Kunci: loyalitas pelanggan, kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan.