

ABSTRAK

Perkembangan teknologi digital telah mendorong masyarakat untuk beralih ke metode transaksi yang lebih praktis dan aman melalui aplikasi dompet digital. Salah satu aplikasi yang cukup populer di Indonesia adalah DANA. Namun, di tengah persaingan yang ketat antar platform e-wallet, loyalitas pelanggan menjadi tantangan tersendiri. Penelitian ini dilakukan untuk mengkaji bagaimana pengaruh kemudahan penggunaan dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan, dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi, khususnya pada pengguna aktif aplikasi DANA di kalangan mahasiswa Universitas Telkom.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana kemudahan penggunaan dan kualitas pelayanan memengaruhi kepuasan dan loyalitas pelanggan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode *Structural Equation Modeling - Partial Least Square* (SEM-PLS). Data dikumpulkan melalui survei yang melibatkan 200 responden dari pengguna aktif aplikasi DANA di kalangan mahasiswa Universitas Telkom. Pengukuran variabel dilakukan menggunakan skala Likert, dan analisis data dilakukan untuk menguji hubungan antara Kemudahan Penggunaan, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, dan Loyalitas Pelanggan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kemudahan Penggunaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Kualitas pelayanan juga terbukti berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Selain itu, Kemudahan Penggunaan dan Kualitas Pelayanan masing-masing memiliki pengaruh langsung terhadap Loyalitas Pelanggan. Kepuasan Pelanggan sendiri berperan sebagai variabel mediasi yang signifikan dalam memperkuat hubungan antara Kemudahan Penggunaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan.

Penelitian ini memberikan kontribusi bagi pengembangan aplikasi digital, terutama dalam membangun loyalitas pelanggan melalui peningkatan kemudahan penggunaan dan kualitas pelayanan. Temuan ini juga menunjukkan bahwa pengalaman pelanggan yang memuaskan merupakan kunci utama untuk menciptakan loyalitas jangka panjang.

Rekomendasi dari penelitian ini ditujukan kepada pengelola aplikasi DANA agar terus meningkatkan kemudahan fitur, kecepatan dan ketepatan pelayanan, serta menjaga kepuasan pelanggan secara konsisten.

Kata Kunci: Kemudahan Penggunaan, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan, Dompet Digital.