

ABSTRAK

Penelitian skripsi ini dibuat untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan, kemudahan transaksi terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen pada pengguna dompet *digital* DANA kota Surabaya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menitik beratkan pengujian hipotesa dengan analisa metode statistik dan menghasilkan kesimpulan yang dapat digeneralisasikan. Sampel pada penelitian ini adalah pengguna dompet *digital* DANA di kota Surabaya. Teknik sampling pada penelitian ini menggunakan *non probability* sampling dengan metode *purposive* sampling. Alat uji dalam penelitian ini menggunakan analisis jalur menggunakan IBM SPSS Statistics 26. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan dengan nilai t hitung $5.439 > t_{tabel} 1.98397$ dan nilai sig sebesar $0.000 < 0.05$. variabel kemudahan transaksi secara parsial tidak memiliki pengaruh positif terhadap loyalitas konsumen dengan nilai t hitung $1.117 < t_{tabel} 1.98397$ dan nilai sig sebesar $0.267 > 0.05$. variabel kualitas layanan secara parsial memiliki pengaruh positif dan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai t hitung $5.792 > t_{tabel} 1.98397$ dan nilai sig sebesar $0.000 < 0.05$. variabel kemudahan transaksi secara parsial memiliki pengaruh positif dan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai t hitung $5.983 > t_{tabel} 1.98397$ dan nilai sig sebesar $0.000 < 0.05$. variabel kepuasan konsumen secara parsial tidak memiliki pengaruh positif terhadap loyalitas konsumen dengan nilai t hitung $1.606 < t_{tabel} 1.98397$ dan nilai sig sebesar $0.111 > 0.05$. variabel kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen dengan nilai sig sebesar $0.000 < 0.05$, variabel kemudahan transaksi tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen dengan nilai sig sebesar $0.111 > 0.05$.

Kata kunci: Kualitas layanan, kemudahan transaksi, kepuasan konsumen, dan loyalitas konsumen

ABSTRACT

This thesis research was made to determine the effect of service quality, ease of transaction on consumer loyalty through consumer satisfaction for users of the DANA digital wallet in the city of Surabaya. This study uses a quantitative approach with an emphasis on testing hypotheses by analyzing statistical methods and producing generalizable conclusions. The sample in this study were DANA digital wallet users in the city of Surabaya. The sampling technique in this study used non-probability sampling with purposive sampling method. The test tool in this study uses path analysis using IBM SPSS Statistics 26. The results of this study indicate that the service quality variable has a positive and significant influence on customer loyalty with a t count of 5.439 > ttable 1.98397 and a sig value of 0.000 < 0.05. The ease of transaction variable partially does not have a positive effect on consumer loyalty with a t-count value of 1.117 < ttable1.98397 and a sig value of 0.267 > 0.05. The service quality variable partially has a positive and significant effect on customer satisfaction with a t value of 5.792 > t table of 1.98397 and a sig value of 0.000 < 0.05. The ease of transaction variable partially has a positive and significant effect on customer satisfaction with a t value of 5.983 < t table 1.98397 and a sig value of 0.000 > 0.05. Partial consumer satisfaction variable does not have a positive influence on consumer loyalty with a t value of 1.606 < t table 1.98397 and a sig value of 0.111 > 0.05. service quality variable has a significant effect on consumer loyalty through customer satisfaction with a sig value of 0.000 < 0.05, the ease of transaction variable has no significant effect on consumer loyalty through customer satisfaction with a sig value of 0.111 > 0.05.

Keywords: service quality, ease of transaction, customer satisfaction, and customer loyalty.