

ABSTRAK

PENGARUH KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN DENGAN DIMEDIASI KEPUASAN KONSUMEN

Studi Pada Konsumen Dompet Digital GoPay di Daerah Istimewa Yogyakarta

Rio Setiawan Swarnajaya

Universitas Sanata Dharma

Yogyakarta

2022

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: 1) Kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, 2) Kepercayaan berpengaruh terhadap loyalitas konsumen, 3) Kepuasan konsumen berpengaruh terhadap loyalitas konsumen, 4) Kepercayaan berpengaruh terhadap loyalitas konsumen dengan mediasi kepuasan konsumen. Populasi penelitian ini adalah konsumen dompet digital GoPay di Daerah Istimewa Yogyakarta. Teknik pengambilan sampel penelitian ini menggunakan *purposive sampling* dan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner melalui *google form*. Metode analisis data penelitian ini adalah uji regresi dan analisis jalur, menggunakan program statistik IBM SPSS 23. Hasil dalam penelitian ini menunjukkan: 1) Terdapat pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan konsumen, 2) Terdapat pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas konsumen, 3) Terdapat pengaruh Kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen, 4) Terdapat pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas konsumen dengan mediasi kepuasan konsumen.

Kata Kunci: Kepercayaan, Kepuasan konsumen, Loyalitas konsumen

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF TRUST TO CONSUMER LOYALTY WITH CONSUMER SATISFACTION AS MEDIATING VARIABLE

A Study on consumer digital wallet GoPay in Spesial District of Yogyakarta

Rio Setiawan Swarnajaya
Sanata Dharma University
Yogyakarta
2022

This study aims to find out: 1) Trust influences the consumer satisfaction, 2) Trust Influences the consumer loyalty, 3) Consumer satisfaction influences the consumer loyalty, 4) Trust influences the consumer loyalty mediated by consumer satisfaction. The population of this study is consumer digital GoPay in special District Of Yogyakarta. The sampling technique of this study used purposive sampling. The data analysis method of this research is regression tes and path analysis using the program statistic IBM SPSS 23. The result in this study showed: 1) Trust influenced the consumer satisfaction, 2) Trust influenced consumer loyalty, 3) consumer satisfaction influenced consumer loyalty, 4) Trust influenced consumer loyalty mediated by consumer satisfaction.

Keywords: Trust, Consumer satisfaction, Consumer Loyalty