

ABSTRAK

Perkembangan bisnis yang sejalan dengan teknologi informasi saat ini sangatlah pesat. Berbagai macam metode pembayaran telah banyak berkembang dari barter hingga saat ini dikenal istilah *digital payment* utamanya *e-wallet*. Banyak pilihan *e-wallet* yang ada saat ini mulai dari Gopay, Dana, hingga Shopeepay. Shopeepay merupakan *e-wallet* atau dompet digital yang cukup dikenal dan banyak digunakan saat ini.

Pada penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari kepuasan pelanggan, keamanan dompet digital, dan pengalaman merek terhadap kepercayaan merek dalam hubungannya dengan loyalitas merek. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling*. Sampel yang digunakan pada penelitian ini sebanyak 170 orang yang didapatkan melalui penyebaran kuesioner secara *online*. Data yang telah didapatkan diolah menggunakan analisis *Structural Equation Model* (SEM) dengan memanfaatkan program AMOS 24.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh positif dari kepuasan pelanggan, keamanan dompet digital, dan pengalaman merek terhadap kepercayaan merek. Selain itu, ditemukan juga adanya hubungan yang positif antara kepercayaan merek dengan loyalitas merek.

Kata Kunci: Kepuasan Pelanggan, Keamanan Dompet Digital, Pengalaman Merek, Kepercayaan Merek, Loyalitas Merek