

ABSTRAK

Perkembangan teknologi di Indonesia terus meningkat seiring dengan berjalannya waktu dan mempengaruhi berbagai aspek kehidupan masyarakat sehari-hari, terutama di bidang keuangan (*financial technology*). Dengan perkembangan teknologi saat ini, hadir inovasi baru dalam bentuk teknologi finansial, yaitu aplikasi dompet digital (*e-wallet*). Salah satu dompet digital yang ada di Indonesia adalah DANA. DANA menawarkan berbagai layanan yang memberikan kemudahan kepada penggunanya, mulai dari pengiriman uang, isi pulsa, pembayaran *voucher* untuk *game*, hingga pembayaran tagihan. Kualitas layanan dalam sebuah aplikasi sangat penting untuk menjaga kepuasan pelanggannya karena pelanggan yang puas cenderung lebih loyal dan dapat merekomendasikan aplikasi tersebut kepada orang lain, sehingga membantu meningkatkan reputasi dan jumlah pengguna. Selain itu kepercayaan dan keamanan juga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, sehingga akan timbul loyalitas untuk terus menggunakan aplikasi tersebut.

Penelitian ini dilakukan terhadap 185 responden yang merupakan pengguna DANA di Kota Semarang. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner melalui google form yang memiliki skala likert 1-7. Hasil dari pengumpulan data kuesioner yang telah diperoleh dianalisis dengan menggunakan *Structural Equation Model* (SEM) dengan alat analisis AMOS 26.

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa melalui kualitas layanan, kepercayaan, dan keamanan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dengan pengaruh positif signifikan. Hasil penelitian ini juga menunjukkan terdapat pengaruh positif signifikan antara keamanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. Namun, kualitas layanan dan kepercayaan berpengaruh positif tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Kata kunci: kualitas layanan, kepercayaan, keamanan, kepuasan pelanggan, dan loyalitas pelanggan.