

ABSTRAK

iPrice ranking menunjukkan selama periode Q2 2019 hingga Q2 2020 Dana menduduki peringkat ketiga jumlah pengguna aktif bulanan, yang berada dibawah OVO dan GoPay. *Brand Loyalty* (loyalitas merek) mencerminkan loyalitas pelanggan pada merek tertentu. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui pengaruh *brand image*, *brand experience*, *brand trust*, dan *brand satisfaction* terhadap *Brand Loyalty* pengguna DANA di Kota Semarang. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *brand image*, *brand experience*, *brand trust*, dan *brand satisfaction* sebagai variabel independen serta *brand loyalty* sebagai variabel dependen.

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengguna DANA di Kota Semarang. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian sebanyak 100 responden. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *non-probability sampling* dengan teknik *purposive sampling*. Selain itu, metode pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner yang kemudian dianalisis dengan *Statistical Package for Social Sciences* (SPSS).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *brand image*, *brand experience*, *brand trust*, dan *brand satisfaction* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *brand loyalty* pengguna DANA di Kota Semarang.

Kata kunci: *brand image*, *brand experience*, *brand trust*, *brand satisfaction*, *brand loyalty*