

ABSTRAK

Perkembangan zaman yang sangat pesat saat ini membuat pemikiran manusia semakin maju pula. Salah satu contoh kemajuan teknologi adalah dibidang keuangan. Perkembangan teknologi dibidang keuangan di perkenalkan istilah “*Financial Technology*” yang selanjutnya disingkat menjadi “*Fintech*”. *Fintech* merupakan suatu teknologi yang bergerak dibidang keuangan, mulai dari *M-Banking*, Jual beli saham, Pinjaman *Online*, dan yang saat ini sangat gencar digunakan kaum milenial yaitu *E-Wallet*.

Tujuan peneliti melakukan penelitian ini adalah untuk menganalisis beberapa masalah seperti Menganalisis dan menguji pengaruh promosi terhadap kepuasan pelanggan ShopeePay Indonesia. Menganalisis dan menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan ShopeePay Indonesia. Menganalisis dan menguji pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan ShopeePay Indonesia. Menganalisis dan menguji pengaruh kepuasan pelanggan untuk ShopeePay Indonesia. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh konsumen yang pernah menggunakan *e-wallet Shopeepay* di Kota Semarang. Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Data Primer dan Data Sekunder.

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas variabel bebas (independen), variabel antara (intervening) dan variabel terikat (dependen). Variabel bebas dalam penelitian ini adalah promosi (X1), kualitas pelayanan (X2), kepercayaan (X3). Variabel Variabel antara dalam penelitian ini adalah kepuasan pelanggan (Y1). Sedangkan variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat dari variabel bebas. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah loyalitas merek (Y2).

Dari penelitian ini diperoleh hasil bahwa pengujian langsung antara variabel promosi terhadap kepuasan pelanggan menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan dan positif. Dan juga pengujian langsung antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan dan positif. pengujian langsung antara variabel kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan dan positif. Dan juga Hasil pengujian langsung antara variabel kepuasan pelanggan terhadap loyalitas merk menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan dan positif.

Kata kunci : *Technology E-Wallet, Shopeepay.*