

ABSTRAKSI

E-wallet atau dikenal sebagai dompet digital merupakan aplikasi yang membantu dalam menyimpan, mengontrol serta menginformasikan tentang detail keuangan pengguna. Riset ini dilakukan guna membandingkan salah dua dari *e-wallet* terbesar di Indonesia yaitu Gopay dan OVO dengan variabel citra merek, kualitas layanan serta *customer experience* kepada loyalitas pelanggan lewat kepuasan pelanggan. Ini akan memungkinkan peneliti untuk melihat perbandingan pada kedua *e-wallet* dari sisi pengguna. Terdapat 120 responden pada pengguna Gopay dan 120 responden pada pengguna OVO. Dalam riset ini metode analisis data yang digunakan adalah *Static Product and Service Solution* (SPPS) versi 24. Menghasilkan analisis yang menunjukkan bahwa sepuluh hipotesis tersebut menunjukkan keberpilihan positif atau dapat dikatakan diterima baik pada hasil uji pada Gopay maupun OVO.

Kata kunci: citra merek, kualitas layanan, *customer experience*, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan