

ABSTRAK

Nama : Fira Aziza Simanjuntak
Program Studi : Manajemen
Judul : Pengaruh Pengalaman Pengguna, Keamanan, dan
Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas
Pelanggan Pada *E-Wallet* DANA

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pengalaman pengguna, keamanan, dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada *e-wallet* DANA. Latar belakang penelitian ini didasari oleh meningkatnya penggunaan layanan *e-wallet* DANA di Indonesia, yang menuntut penyedia layanan untuk meningkatkan kualitas pengalaman pengguna dan sistem keamanan guna menciptakan loyalitas. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan metode analisis regresi linear berganda menggunakan alat analisis SPSS. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner secara daring kepada 173 responden yang merupakan pengguna layanan *e-wallet* DANA. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengalaman pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, dan kepuasan pelanggan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada *e-wallet* DANA. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin baik pengalaman pengguna, semakin tinggi tingkat keamanan yang dirasakan, serta semakin puas pengguna terhadap layanan, maka semakin besar kemungkinan mereka untuk tetap setia menggunakan DANA.

Kata kunci: *E-Wallet* DANA, Pengalaman Pengguna, Keamanan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan.

ABSTRACT

Nama : Fira Aziza Simanjuntak
Program Studi : Manajemen
Judul : Pengaruh Pengalaman Pengguna, Keamanan, dan
Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan
Pada E-Wallet DANA

This study aims to analyze the effects of user experience, security, and customer satisfaction on customer loyalty toward the DANA e-wallet. The background of this research is driven by the increasing use of the DANA e-wallet service in Indonesia, which requires service providers to improve the quality of user experience and security systems in order to create customer loyalty. The method used in this study is a quantitative approach employing multiple linear regression analysis with SPSS as the analytical tool. Data were collected through the distribution of online questionnaires to 173 respondents who are users of the DANA e-wallet service. The results show that user experience has a positive and significant effect on customer loyalty, security has a positive and significant effect on customer loyalty, and customer satisfaction also has a positive and significant effect on customer loyalty toward the DANA e-wallet. These findings indicate that the better the user experience, the higher the perceived security, and the greater the customer satisfaction, the more likely users are to remain loyal to DANA.

Keywords: Kata kunci: E-Wallet DANA, Pengalaman Pengguna, Keamanan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan.

.