

ABSTRAK

Nama : Wahyu Hidayat Harahap

Program Studi : Manajemen

Judul : Analisis Pengaruh Fitur Layanan, Keamanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pada Penggunaan Dompot Digital Di Kalangan Masyarakat Kota Lhokseumawe

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Fitur Layanan, Keamanan, Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pada Penggunaan Dompot Digital Di Kalangan Masyarakat Kota Lhokseumawe. Metode yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan survei. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang dibagikan kepada 105 responden yang dipilih dengan teknik pengambilan sampel *purposive sampling*. Analisis data dilakukan menggunakan Regresi Linier Berganda dan juga pengujian hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hanya variabel Keamanan (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas. Variabel Fitur Layanan (X1) tidak mempengaruhi Loyalitas dengan koefisien (0.227), Kemudian variabel keamanan (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas dengan koefisien (0,273), selanjutnya untuk Variabel Kepuasan Pelanggan (X3) juga tidak mempengaruhi Loyalitas dengan koefisien (-0,070). Temuan penelitian ini mengindikasikan bahwa aspek keamanan menjadi faktor utama yang mendorong masyarakat untuk tetap setia menggunakan dompet digital, sedangkan keberadaan fitur layanan dan tingkat kepuasan pelanggan belum cukup kuat dalam membentuk loyalitas.

Kata Kunci : Fitur Layanan, Keamanan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas, Dompot Digital

ABSTRACT

Name : Wahyu Hidayat Harahap

Study Program: Management

Title : *Analysis of the Influence of Service Features, Security, and Customer Satisfaction on Loyalty in Digital Wallet Use Among the Lhokseumawe City Community*

This study aims to analyze the influence of Service Features, Security, and Customer Satisfaction on Loyalty in Digital Wallet Use among the Lhokseumawe City Community. The method used was a quantitative survey approach. Data were collected through questionnaires distributed to 105 respondents selected using a purposive sampling technique. Data analysis was performed using Multiple Linear Regression and hypothesis testing. The results showed that only the Security variable (X2) had a positive and significant effect on loyalty. The Service Features variable (X1) did not affect loyalty with a coefficient of 0.227. The Security variable (X2) had a positive and significant effect on loyalty with a coefficient of 0.273. Furthermore, the Customer Satisfaction variable (X3) also did not affect loyalty with a coefficient of -0.070. The findings of this study indicate that security is the primary factor driving people to remain loyal to digital wallets, while the availability of service features and customer satisfaction levels are not yet strong enough to foster loyalty.

Keywords: *Service Features, Security, Customer Satisfaction, Loyalty, Digital Wallets*