

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kepercayaan dan kemudahan pengguna terhadap loyalitas pelanggan *Go-Pay*. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa Universitas Mercu Buana Jakarta. Sampel yang dipergunakan adalah sebanyak 190 responden, dihitung berdasarkan rumus Hair *et al.* Metode penarikan sampel menggunakan *purposive sampling*. Metode pengumpulan data menggunakan metode survei, dengan instrumen penelitian adalah kuesioner. Metode analisis data menggunakan *Partial Least Square*. Penelitian ini membuktikan bahwa kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Kemudahan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Kata Kunci : Kepercayaan, Kemudahan Pengguna, Loyalitas Pelanggan, *Go-Pay* Go-Jek, Pembayaran Elektronik, Mahasiswa



ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of trust and easy to use toward the loyalty of Go-Pay customers. Population in this research is student of Mercu Buana University Jakarta. The sample used is 190 respondents, calculated based on Hair et al formula. The sampling method uses purposive sampling. The methods of data collection using survey method, with the research instrument is a questionnaire. The data analysis method using Partial Least Square. This research proves that trust has a positive and significant effect on customer loyalty. Ease to use has a positive and significant effect on customer loyalty.

Keywords: *Trust, Ease to Use, Customer Loyalty, Go-Pay, Go-Jek, E-Money, Student*



UNIVERSITAS
MERCU BUANA