

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh faktor-faktor kualitas layanan digital yaitu kualitas tampilan, keandalan, responsivitas, kemudahan penggunaan, keamanan, dan efisiensi pada kepuasan konsumen. Kemudian, penelitian ini menguji pengaruh kepuasan konsumen pada loyalitas konsumen.

Metode penelitian yang dilakukan merupakan metode survei dengan pendekatan kuantitatif. Responden dalam penelitian ini merupakan pengguna aktif layanan dompet digital di Indonesia selama minimal satu tahun terakhir. Data yang berhasil diperoleh pada penelitian ini berasal dari 280 responden dengan mengisi kuesioner. Pengujian hipotesis pada penelitian ini dilakukan dengan analisis koefisien jalur menggunakan metode *bootstrapping* pada aplikasi SmartPLS.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan digital yang terdiri atas kualitas tampilan, keandalan, responsivitas, kemudahan penggunaan, keamanan, dan efisiensi berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Selanjutnya, kepuasan konsumen berpengaruh positif terhadap loyalitas konsumen.

Kata kunci: Kualitas Layanan Digital, Dompot Digital, Kepuasan Konsumen, Loyalitas Konsumen

## ABSTRACT

*This study aims to examine the effect of digital service quality factors, namely the quality of the display quality, reliability, responsiveness, ease of use, security, and efficiency on consumer satisfaction. Then, this study examines the effect of customer satisfaction on customer loyalty.*

*The research method used is a survey method with a quantitative approach. Respondents in this study were active users of digital wallet services in Indonesia for at least the last one year. The data that was successfully obtained in this study came from 280 respondents by filling out a questionnaire. Hypothesis testing in this study was carried out by analyzing the path coefficients using the bootstrapping method on the SmartPLS application.*

*The results showed that the quality of digital services consisting of display quality, reliability, responsiveness, ease of use, security, and efficiency had a positive effect on customer satisfaction. Furthermore, consumer satisfaction has a positive effect on consumer loyalty.*

*Keywords: E-Service Quality, E-Wallet, Consumer Satisfaction, Consumer Loyalty*