

INTISARI

Pertumbuhan industri fintech di Indonesia sangat cepat terutama di area urban, hal ini didukung dengan pertumbuhan jumlah pengguna internet yang sangat cepat. Bertambahnya pelaku bisnis menciptakan suatu industri dengan nilai persaingan yang ketat. GOPAY sebagai salah satu pemain fintech di Indonesia harus menemukan cara untuk dapat mempertahankan pelanggannya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh persepsi keberagaman jenis merchant, persepsi manfaat, persepsi kemudahan penggunaan, persepsi penawaran khusus yang diberikan dan kepercayaan pada loyalitas.

Penelitian ini menggunakan survei dengan teknik penyampelan nonprobabilitas dengan pendekatan purposive sampling. Responden berjumlah 157 orang dengan kriteria responden adalah aktif sebagai pengguna GOPAY atau pernah menggunakan GOPAY. Pengujian hipotesis dianalisis menggunakan regresi linier berganda.

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa persepsi keberagaman jenis merchant, persepsi manfaat, persepsi kemudahan penggunaan, penawaran khusus yang diberikan dan persepsi kepercayaan berpengaruh positif secara signifikan terhadap loyalitas pengguna

Kata Kunci :

fintech, penawaran khusus, persepsi kemudahan penggunaan, persepsi manfaat, persepsi keberagaman jenis merchant, kepercayaan, loyalitas pengguna, GOPAY

ABSTRACT

The growth of the fintech industry in Indonesia is very fast, especially in urban areas, this is supported by the very fast growth in the number of internet users. The increase in business actors creates an industry with a tight competitive value. GOPAY as one of the fintech players in Indonesia must find a way to be able to retain its customers. The purpose of this study was to analyze the effect of perceived merchant diversity, perceived benefits, perceived ease of use, perceived special offers and trust in loyalty.

This study used a survey with a non-probability sampling technique with a purposive sampling approach. Respondents totaled 157 people with the respondent criteria being active GOPAY users or having used GOPAY. Hypothesis testing was analyzed using multiple linear regression.

The results of hypothesis testing show that perceived merchant diversity, perceived benefits, perceived ease of use, special offers and perceived trust have a significant positive effect on user loyalty.

Keywords:

fintech, special offers, perceived ease of use, perceived benefits, perceived merchant diversity, trust, user loyalty, GOPAY