



INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kemudahan penggunaan, kepercayaan, keragaman *merchant*, dan promosi terhadap loyalitas pengguna aplikasi Jenius di Daerah Istimewa Yogyakarta. Metode yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan teknik *purposive sampling* kepada 105 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variable kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pengguna aplikasi Jenius. Adapun kemudahan penggunaan, keragaman *merchant*, serta promosi tidak berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas. Penelitian ini memberikan kontribusi bagi pihak pengelola Jenius untuk memprioritaskan strategi peningkatan kepercayaan guna menjaga loyalitas pengguna. Selain itu, hasil ini juga dapat menjadi acuan bagi penelitian selanjutnya untuk mengeksplorasi faktor-faktor lain yang memengaruhi loyalitas dalam penggunaan layanan *digital banking*.

Kata kunci: Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan, Keragaman *Merchant*, Promosi, Loyalitas, Jenius



ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of ease of use, trust, merchant diversity, and promotion on user loyalty of the Jenius application in the Special Region of Yogyakarta. The method used is a quantitative approach with purposive sampling technique to 105 respondents. The results showed that the trust variable had a positive and significant effect on the loyalty of Jenius application users. As for ease of use, merchant diversity, and promotion have no significant effect on loyalty. This research contributes to the Jenius management to prioritize strategies to increase trust in order to maintain user loyalty. In addition, these results can also serve as a reference for future research to explore other factors that influence loyalty in using digital banking services.

Keywords: Ease of Use, Trust, Merchant Diversity, Promotion, Loyalty, Jenius