

ABSTRAK

ANALISIS PERPINDAHAN MEREK PADA DOMPET DIGITAL

Yoga Prasetyo

17/421969/PEK/23546

Tesis ini menganalisa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, serta menganalisis pengaruh kepuasan dan loyalitas pelanggan terhadap niat berpindah. Model penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data primer metode survei. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan aktif yang menggunakan dompet digital di Indonesia. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *purposive sampling* dengan kriteria responden yang memiliki dompet digital dan tinggal di Jakarta. Pada penelitian ini jumlah responden yang diambil sebanyak 200 responden. Alat analisis yang digunakan adalah SEM (*Structural Equation Model*) dengan menggunakan program Lisrel 8.50.

Berdasarkan hasil penelitian, nilai layanan dan citra perusahaan berpengaruh positif, sedangkan daya tarik alternatif, dan biaya pencarian berpengaruh negatif terhadap kepuasan pelanggan. Dari keempat variabel, citra perusahaan merupakan variabel yang paling signifikan dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan dengan koefisien 0.52. Selain itu, kepuasan dan loyalitas pelanggan juga berpengaruh negatif terhadap niat berpindah. Variabel kepuasan pelanggan memiliki pengaruh yang lebih signifikan terhadap niat berpindah dengan koefisien -0.57.

Kata Kunci: *dompet digital, nilai layanan, citra perusahaan, daya tarik alternatif, biaya pencarian, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan, niat berpindah*

ABSTRACT

BRAND SWITCHING ANALYSIS IN DIGITAL WALLET

Yoga Prasetyo

17/421969/PEK/23546

This thesis analyzes the factors that influence customer satisfaction, as well as analyzing the influence of customer satisfaction and loyalty on switching intention. The research model used in this study is a quantitative approach with primary survey data collection techniques. The population in this study is active customers who use digital wallet in Indonesia. The sampling method in this study is purposive sampling with the criteria of respondents who have a digital wallet and live in Jakarta. The number of sample is 200 respondents. The analytical tool used is the SEM (Structural Equation Model) using the Lisrel 8.50.

According to the result, service value and corporate image have a positive effect, while alternative of attractiveness, and search costs have a negative effect on customer satisfaction. Among four variables, corporate image is the most significant variable in influencing customer satisfaction with a coefficient of 0.52. In addition, customer satisfaction and customer loyalty also have a negative effect on switching intention. Customer satisfaction has a more significant effect on switching intention with a coefficient of -0.57.

Keywords: *digital wallet, service value, corporate image, attractiveness of alternatives, search cost, customer satisfaction, customer loyalty, switching intention*