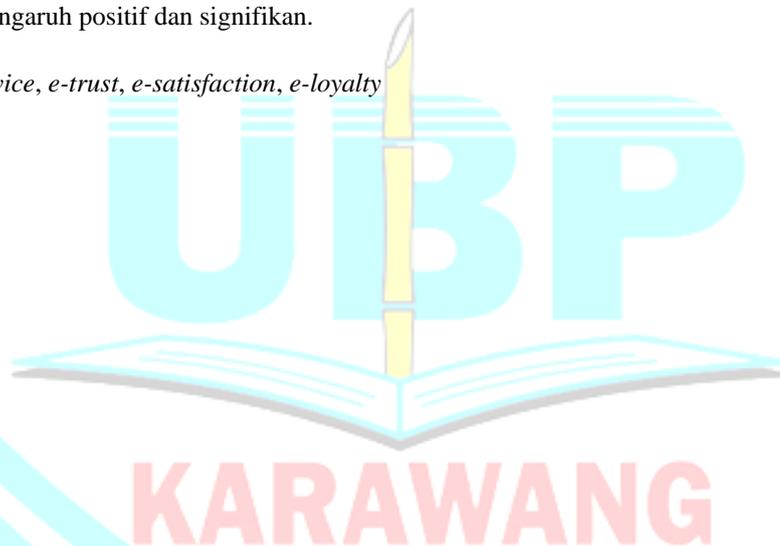


ABSTRAK

Perkembangan teknologi saat ini menuntut seluruh sektor untuk terus berinovasi, salah satunya pada sektor keuangan yaitu *financial technology (fintech)*. *Fintech* memperkenalkan aplikasi dompet digital (*e-wallet*) sebagai alat pembayaran atau transaksi non-tunai, salah satunya adalah DANA. Penelitian ini bermaksud mengetahui dan menguji dampak *e-service* dan *e-trust* pada *e-loyalty* pengguna *e-wallet* DANA pada Generasi Z di Kabupaten Karawang dengan *e-satisfaction* sebagai variabel mediasi. Pendekatan yang diterapkan pada penelitian ini yakni kuantitatif melalui metode deskriptif verifikatif. Data yang dipilih yakni data primer (kuesioner) dan sekunder (literatur ilmiah, buku, dan teori). Populasi penelitian ini ialah pengguna *e-wallet* di Karawang yang pernah bertransaksi menggunakan aplikasi DANA. Sampel pada penelitian ini sejumlah 135 orang. Teknik pengambilan sampel melalui *non-probability sampling* dengan pendekatan *purposive sampling*. Analisis data penelitian menerapkan metode SEM-PLS. Temuan dari penelitian menunjukkan bahwasanya *e-service* pada *e-satisfaction* berpengaruh positif dan signifikan, *e-trust* terhadap *e-satisfaction* berpengaruh positif dan signifikan, *e-service* terhadap *e-loyalty* berpengaruh positif namun tidak signifikan, *e-trust* terhadap *e-loyalty* berpengaruh positif namun tidak signifikan, *e-satisfaction* terhadap *e-loyalty* berpengaruh positif dan signifikan, *e-service* terhadap *e-loyalty* melalui *e-satisfaction* berpengaruh positif dan signifikan, dan *e-trust* terhadap *e-loyalty* melalui *e-satisfaction* berpengaruh positif dan signifikan.

Kata kunci: *e-service*, *e-trust*, *e-satisfaction*, *e-loyalty*



ABSTRACT

Current technological developments require all sectors to continue to innovate, one of which is the financial sector, named financial technology (fintech). DANA is one of the digital wallet programs (e-wallets) that fintech introduces as a payment method or non-cash transaction method. Using e-satisfaction as a moderating variable, this study attempts to ascertain and investigate the effects of e-service and e-trust on the e-loyalty of DANA users in Generation Z in Karawang. This study employed a quantitative technique with a descriptive verification method. Both primary (questionnaires) and secondary (books, theories, and scientific literature) data are used. The study's participants were Karawang e-wallet users who had used DANA application to complete transactions. 135 persons made up the study's sample. The sample strategy combined a purposive sampling approach with non-probability sampling. Research data is analyzed using the SEM-PLS method. In addition to a positive but insignificant effect on e-service to e-loyalty, the study's findings indicate that e-service to e-satisfaction and e-trust to e-satisfaction have a positive and significant effect on e-service to e-loyalty, e-satisfaction to e-loyalty, e-service to e-loyalty through e-satisfaction, and e-trust to e-loyalty through e-satisfaction.

Keywords: e-service, e-trust, e-satisfaction, e-loyalty



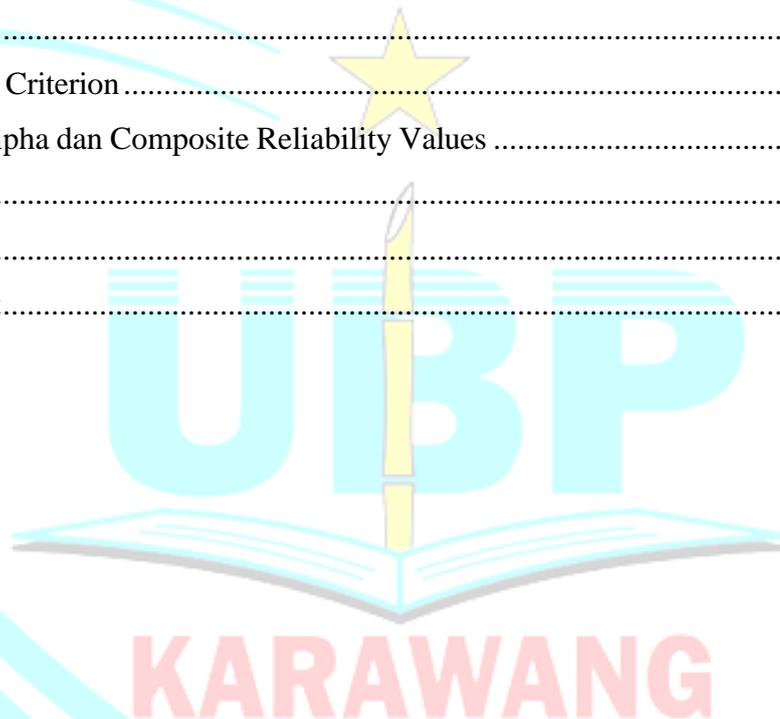
DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINIALITAS	i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii



DAFTAR TABEL

Table 1 Respondent Characteristic	14
Table 2 Descriptive Statistics of E-Service Variables	14
Table 3 Descriptive Statistics of E-Trust Variables.....	15
Table 4 Descriptive Statistics of E-Loyalty Variables	16
Table 5 Descriptive Statistics of E-Satisfaction Variables	16
Table 6 Outer Loadings	17
Table 7 Construct Reliability and Validity	17
Table 8 Cross Loadings	18
Table 9 Fornell Lacker Criterion	19
Table 10 Cronbach's Alpha dan Composite Reliability Values	19
Table 11 R-Square	19
Table 12 Direct Effect	20
Table 13 Indirect Effect.....	20



DAFTAR GAMBAR

Figure 1 Types of Digital Payment Fintech Users 2024..... 9
Figure 2 Survey of Digital Wallet Usage 2022 9
Figure 3 Research Model 13



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 LoA Artikel	35
Lampiran 2 Kartu Bimbingan	36
Lampiran 3 Kuesioner Penelitian	38
Lampiran 4 Hasil Turnitin.....	44
Lampiran 5 Tabulasi Data	45
Lampiran 6 Output SmartPLS 4.....	49
Lampiran 7 Daftar Riwayat Hidup.....	51

