

**PENGARUH KEPERCAYAAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS
DALAM PENGGUNAAN LAYANAN *E-WALLET* “DANA” PADA
MAHASISWA PROGRAM STUDI MANAJEMEN
UNIVERSITAS QUALITY**

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah kepercayaan konsumen berpengaruh terhadap loyalitas dalam penggunaan Layanan *E-Wallet* Dana pada Mahasiswa Program Studi Manajemen Universitas Quality. Metodologi dalam penelitian ini yang menggunakan penelitian kuantitatif, dimana sumber datanya menggunakan data primer dari penyebaran kuesioner kepada mahasiswa secara sistematis berdasarkan tujuan penelitian. Populasi penelitian ini adalah Mahasiswa Program Studi Manajemen Universitas Quality yaitu 135 responden, sedangkan jumlah sampel yang diambil sebanyak 70 responden pengguna e-wallet DANA. Berdasarkan hasil dari penelitian dengan analisis data yang diperoleh menggunakan analisis regresi sederhana dengan uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji heteroskedastisitas, uji linieritas, uji parsial(t) serta uji koefisien determinasi (R^2). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan Kepercayaan Konsumen terhadap loyalitas dengan nilai regresi sebesar $p = 0,000 < 0,05$ dan kontribusi terhadap loyalitas dengan nilai (ΔR^2) 0,412 atau sebesar 41,2%; terdapat pengaruh positif dan signifikan kepercayaan konsumen terhadap loyalitas dan $Y = 17.773 + 0.439 + e$ Nilai T hitung $>$ T tabel dimana $3.730 >$ T tabel 1.995 terbukti secara parsial atau uji t bahwa variabel bebas (X) berpengaruh terhadap variabel terikat (Y).

Kata Kunci : Kepercayaan Konsumen, Loyalitas, *E-Wallet* Dana

**THE EFFECT OF CONSUMER TRUST ON LOYALTY IN THE USE OF
"DANA" E-WALLET SERVICE IN STUDENTS OF THE
MANAGEMENT STUDY PROGRAM
QUALITY UNIVERSITY**

ABSTRACT

The purpose of this study is to find out whether consumer trust affects loyalty in the use of the Dana E-Wallet Service in the students of the Quality University Management Study Program. The methodology in this study uses quantitative research, where the data source uses primary data from the distribution of questionnaires to students systematically based on research objectives. The population of this study is 135 respondents of the Quality University Management Study Program, while the number of samples taken is 70 respondents who use the DANA e-wallet. Based on the results of the research with data analysis obtained using simple regression analysis with validity test, reliability test, normality test, heteroscedasticity test, linearity test, partial test (t) and determination coefficient test (R²). The results of this study show that there is a positive and significant influence of Consumer Trust on loyalty with a regression value of $p = 0.000 < 0.05$ $p=$ and a contribution to loyalty with a value of (ΔR^2) 0.412 or 41.2%; there is a positive and significant influence of consumer trust on loyalty and $Y = 17,773 + 0.439 + e$ T value calculated $> T$ table where $3,730 > T$ table $1,995$ is partially proven or the t test that the independent variable (X) has an effect on the bound variable (Y).

Keywords: Consumer Trust, Loyalty, E-Wallet Dana