

**KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI MEDIASI PENGARUH
INFORMATION QUALITY DAN PERCEIVED EASE OF USE TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN PADA PENGGUNA APLIKASI RUANG
GURU DI YOGYAKARTA**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *Information Quality* dan *Perceived Ease of Use* terhadap *Loyalitas Pelanggan* dengan *Kepuasan Pelanggan* sebagai variabel mediasi pada pengguna aplikasi Ruang Guru di Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode *Structural Equation Modeling* (SEM). Data dikumpulkan melalui survei menggunakan kuesioner yang melibatkan 110 responden pengguna aplikasi Ruang Guru. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Information Quality* dan *Perceived Ease of Use* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Kepuasan Pelanggan*. Selain itu, *Kepuasan Pelanggan* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Loyalitas Pelanggan*. Temuan juga mengungkapkan bahwa *Information Quality* dan *Perceived Ease of Use* secara tidak langsung memengaruhi *Loyalitas Pelanggan* melalui *Kepuasan Pelanggan* sebagai mediasi. Penelitian ini memberikan kontribusi dalam pemahaman terkait pentingnya kualitas informasi dan kemudahan penggunaan sebagai elemen utama dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan pada aplikasi pembelajaran digital. Implikasi manajerial dari hasil penelitian ini adalah pentingnya menjaga kualitas informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna dan terus meningkatkan pengalaman pengguna aplikasi agar dapat membangun kepuasan yang berdampak pada loyalitas jangka panjang.

Kata Kunci: *Information Quality, Perceived Ease of Use, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan.*