

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK DAN PERSEPSI
KEMUDAHAN PENGGUNAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI
(Survei pada Pengguna *PayLater* Kredivo di Yogyakarta)**

AGUSTIANA MUNINGGAR SUKRISTININGSIH

NIM. 141220445

E-mail: agustianamuninggar194@gmail.com

Pembimbing: Drs. Hery Sutanto, MM.

ABSTRAK

Penelitian ini menggunakan Kepuasan Pelanggan sebagai variabel mediasi untuk menunjukkan bagaimana Kualitas Layanan Elektronik dan Persepsi Kemudahan Penggunaan memengaruhi Loyalitas Pelanggan. Penelitian ini melibatkan partisipasi 105 responden yang merupakan pengguna *PayLater* Kredivo dan berdomisili di Daerah Istimewa Yogyakarta. Metode yang digunakan adalah kuantitatif dengan teknik pengambilan sampel *non-probability* sampling melalui metode *purposive sampling*. Analisis data menggunakan teknik statistik deskriptif dengan alat analisis *Structural Equation Modeling–Partial Least Square* (SEM-PLS) menggunakan program SmartPLS 4.0. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Kualitas Layanan Elektronik berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan, (2) Kualitas Layanan Elektronik berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, (3) Persepsi Kemudahan Penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan, (4) Persepsi Kemudahan Penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, (5) Kepuasan Pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan, (6) Kualitas Layanan Elektronik berpengaruh positif dan signifikan secara tidak langsung terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan, dan (7) Persepsi Kemudahan Penggunaan berpengaruh positif dan signifikan secara tidak langsung terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas Layanan Elektronik, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Loyalitas Pelanggan, Kepuasan Pelanggan.