

THE INFLUENCE OF BRAND IMAGE AND BRAND TRUST ON CUSTOMER LOYALTY USING E-WALLET (GOPAY) OWNED BY PT GOOJEK INDONESIA

By Astri Nurhidayah

Abstract

This research is a quantitative research, and the author uses a descriptive method to implement Gopay services. The population selected in this survey are Gopay service users located in South Jakarta. The purpose of this study is to show whether customer loyalty to Gopay services is influenced by Brand Image and Brand Trust variables. The sampling method chosen is non-probability sampling, and the type is purpose sampling. The source of data in this survey was obtained by distributing the survey to 100 respondents. The analytical tool used to support this research is SmartPLS 3.0. Furthermore, the results of this study are (1) Brand Image has a significant effect on customer loyalty (2) Brand Trust has a significant effect on customer loyalty.

Keywords : Customer Loyalty, Brand Image, Brand Trust.

PENGARUH *BRAND IMAGE* DAN *BRAND TRUST* TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MENGGUNAKAN *E-WALLET (GOPAY)* MILIK PT GOJEK INDONESIA

Oleh Astri Nurhidayah

Abstrak

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, dan penulis menggunakan metode deskriptif untuk mengimplementasikan layanan Gopay. Populasi yang dipilih dalam survei ini adalah pengguna layanan Gopay yang berlokasi di Jakarta Selatan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menunjukkan apakah loyalitas pelanggan terhadap layanan Gopay dipengaruhi oleh variabel citra merek dan kepercayaan merek. Metode pengambilan sampel yang dipilih adalah non-probability sampling, dan jenisnya adalah purpose sampling. Sumber data dalam survei ini didapatkan dengan menyebarkan survei kepada 100 responden. Alat analisis yang digunakan untuk mendukung penelitian ini adalah SmartPLS 3.0. Selanjutnya, hasil penelitian ini adalah (1) citra merek berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan (2) kepercayaan merek berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Kata kunci : Loyalitas Pelanggan, *Brand Image*, *Brand Trust*.