

## **Pengaruh Brand Image dan Brand Trust Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada E Wallet Gopay**

**By Reyhan Ikawidya Putra**

### **ABSTRAK**

Penelitian ini dilaksanakan dalam upaya untuk mengetahui, membuktikan dan, menganalisis pengaruh *Brand image* dan *Brand trust* terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan pada E wallet Gopay. Pengambilan data menggunakan kuisisioner gform dan telah terkumpul sebanyak 100 responden dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *non probability* sampling dengan metode *purposive sampling* melalui *Google Form* yang disebar pada media sosial seperti *Instagram*, *Line*. Analisis data yang digunakan adalah teknik analisis data deskriptif dan inferensial menggunakan *software* SmartPLS 3. Hasil dari penelitian ini menunjukkan *Brand image* berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas pelanggan pada Masyarakat Kota Depok yang menggunakan *E wallet* Gopay, *Brand trust* berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas pelanggan pada Masyarakat Kota Depok yang menggunakan *E wallet* Gopay, *Brand image* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan pelanggan pada Masyarakat Kota Depok yang menggunakan *E wallet* Gopay, *Brand trust* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan pelanggan pada Masyarakat Kota Depok yang menggunakan *E wallet* Gopay, *Brand image* berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas pelanggan melalui Kepuasan pelanggan pada Masyarakat Kota Depok yang menggunakan *E wallet* Gopay, *Brand trust* berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas pelanggan melalui Kepuasan pelanggan pada Masyarakat Kota Depok yang menggunakan *E wallet* Gopay, Kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Masyarakat Kota Depok yang menggunakan *E wallet* Gopay.

**Kata Kunci:** Citra Merek, Kepercayaan Merek, Loyalitas Pelanggan, Kepuasan Pelanggan

## **ABSTRACT**

*This research was carried out in an effort to understand, prove, and analyze the influence of Brand image and Brand trust on Customer Loyalty through Customer Satisfaction in the context of Gopay E-wallet. Data was collected using a gform questionnaire, accumulating a total of 100 respondents through non-probability sampling using the purposive sampling method via Google Form distributed on social media platforms such as Instagram, Line. The data analysis involved descriptive and inferential data analysis techniques using SmartPLS 3 software. The results of this study indicate that Brand image significantly affects customer loyalty among the residents of Depok City who use Gopay E-wallet. Brand trust also significantly influences customer loyalty among Gopay E-wallet users in Depok City. Furthermore, Brand image significantly affects customer satisfaction among Gopay E-wallet users in Depok City, as does Brand trust. Both Brand image and Brand trust significantly impact customer loyalty through customer satisfaction among Gopay E-wallet users in Depok City. Additionally, Customer Satisfaction significantly influences customer loyalty among Gopay E-wallet users in Depok City.*

**Keyword:** *Brand image, Brand trust, Customer Loyalty, Customer Satisfaction*