

ABSTRAK

Syahriza Aini, NIM 4173230024 (2017). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Pada *E-Wallet* Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode *Structural Equation Modelling* (SEM).

Structural Equation Modelling atau SEM adalah salah satu metode statistika yang dapat mengukur *unobserved variable*. Dalam mengukur *unobserved variable* SEM membutuhkan *observed variable* atau yang disebut variabel indikator. *Unobserved Variable* yang dimaksudkan meliputi Variabel Kualitas Layanan, variabel Kepuasan Pelanggan dan Variabel Loyalitas Pelanggan. Tujuan dari penelitian ini adalah melihat variabel kepuasan pelanggan mengintervening variabel kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan di kalangan mahasiswa/i Universitas Negeri Medan. Kualitas layanan *e-wallet* diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan *e-wallet* dan menumbuhkan rasa loyal pelanggan. Berdasarkan hasil analisis SEM dengan bantuan program aplikasi AMOS, didapati pengaruh langsung (*direct effect*) paling signifikan terhadap loyalitas pelanggan adalah variabel kepuasan pelanggan dengan hasil estimasinya adalah 1,809, pengaruh tidak langsung (*indirect effect*) antar variabel tidak ada karena variabel kepuasan pelanggan tidak mengintervening variabel kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan sehingga pengaruh total (*total effect*) yang terbentuk sama dengan pengaruh langsungnya.

Kata kunci: SEM, Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan, Intervening dan AMOS.