

**PENGARUH PERCEIVED USEFULNESS DAN PERCEIVED EASE OF
USE TERHADAP LOYALITAS DENGAN KEPUASAN SEBAGAI
VARIABEL MEDIASI**

Rocky Andreas Sinaga
Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta
2020

HALAMAN ABSTRAK

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah: 1) *membercard perceived usefulness* berpengaruh terhadap loyalitas dengan dimediasi oleh kepuasan, 2) *membercard perceived ease of use* berpengaruh terhadap loyalitas dengan dimediasi oleh kepuasan, pada konsumen Indomaret yang memiliki *membercard*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen retail Indomart yang memiliki *membercard*. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*, data diperoleh dengan membagikan kuesioner pada 100 responden yang memenuhi kriteria dan syarat yang telah ditetapkan yaitu memiliki *membercard* dan berdomisili di Yogyakarta. Teknik analisis data pada penelitian ini adalah analisis jalur (*path analysis*) menggunakan program SPSS 22.0 for windows. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) *perceived usefulness membercard* berpengaruh terhadap loyalitas dengan dimediasi oleh kepuasan, 2) *perceived ease of use membercard* berpengaruh terhadap loyalitas dengan dimediasi oleh kepuasan.

Kata kunci: *perceived usefulness, perceived ease of use*, kepuasan dan loyalitas.

ABSTRACT

**THE INFLUENCE OF PERCEIVED USEFULNESS AND PERCEIVED
EASE OF USE TOWARDS LOYALTY THROUGH SATISFACTION AS
MEDIATING VARIABLE**

Rocky Andreas Sinaga
Sanata Dharma University
Yogyakarta
2020

This study aims to determine whether: 1) perceived membercard usefulness has an influence on loyalty mediated by satisfaction, 2) perceived membercard ease of use has an influence on loyalty mediated by satisfaction on Indomaret consumers who have a membercard. The population in the research are all Indomart retail consumers who have a membercard. The sampling technique used purposive sampling, the data was obtained by distributing questionnaires to 100 respondents who meet the criteria and conditions that have been set namely having a *membercard* and staying in Yogyakarta. The data analysis technique in this study is path analysis using SPSS 22.0 for Windows. The results of the study show that: 1) perceived usefulness of membercard influenced loyalty mediated by satisfaction, 2) perceived membercard ease of use influence loyalty mediated by satisfaction.

Keywords: perceived usefulness, perceived ease of use, satisfaction and loyalty.