

## ABSTRAK

Hendra Christian (02619230020)

### **ANALISIS PENGARUH *APPLICATION DESIGN*, *CUSTOMER SERVICE*, *SECURITY/PRIVACY*, DAN *FULLFILLMENT* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* MELALUI *CUSTOMER SATISFACTION* SEBAGAI *INTERVERNING VARIABLE* PADA PELANGGAN APLIKASI BELAJAR BAHASA – CAKAP DI JAKARTA**

(196 halaman, 24 gambar, 51 tabel, 4 lampiran)

Pesatnya perkembangan *platform digital* telah mengubah ekosistem pendidikan *online*, menjadikan kepuasan dan loyalitas pelanggan sebagai faktor penting bagi keberhasilan layanan berbasis langganan. Penelitian ini mengeksplorasi pengaruh desain aplikasi, layanan pelanggan, keamanan, dan pemenuhan terhadap kepuasan pelanggan serta peran kepuasan sebagai mediator dalam membentuk loyalitas pelanggan, dengan studi kasus pada aplikasi pembelajaran bahasa Cakap. Data dikumpulkan dari 255 responden di Jakarta yang telah menyelesaikan minimal dua modul dalam setahun terakhir, memastikan pengalaman yang relevan. Menggunakan metode *Structural Equation Modelling (SEM)* dengan *AMOS*, penelitian ini mengungkap bahwa desain aplikasi, keamanan, dan pemenuhan memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan pelanggan, yang pada akhirnya berkontribusi pada loyalitas mereka. Sebaliknya, layanan pelanggan memiliki pengaruh yang terbatas terhadap kepuasan, mengindikasikan bahwa faktor utama dalam pendidikan *digital* adalah pengalaman pengguna yang lancar, keamanan yang terjamin, serta penyampaian layanan yang konsisten dan tepat waktu. Pemenuhan terbukti sebagai faktor paling dominan, menegaskan pentingnya pengiriman kursus yang sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Secara akademis, penelitian ini menambah wawasan mengenai dinamika kepuasan dan loyalitas pelanggan dalam sektor teknologi pendidikan, khususnya di Indonesia. Secara praktis, studi ini menawarkan rekomendasi bagi penyedia layanan *digital* untuk terus menyempurnakan desain aplikasi, meningkatkan keamanan, dan mengoptimalkan pemenuhan kebutuhan pelanggan guna mempertahankan kepuasan pengguna, membangun loyalitas, dan mendorong pertumbuhan yang berkelanjutan dalam persaingan industri pendidikan *digital* yang semakin ketat.

Kata Kunci - *Application Design, Customer Service, Security, Fulfillment, Customer Satisfaction, Customer Loyalty, Structural Equation Modeling, AMOS*

## **ABSTRACT**

Hendra Christian (02619230020)

### ***INFLUENCE OF APPLICATION DESIGN, CUSTOMER SERVICE, PRIVACY SECURITY, AND FULFILLMENT ON CUSTOMER LOYALTY IN LANGUAGE LEARNING PLATFORMS: THE MEDIATING ROLE OF CUSTOMER SATISFACTION AMONG CAKAP USERS IN JAKARTA***

(196 pages, 24 pictures, 51 tables, 4 attachments)

*The rapid development of digital platforms has transformed the online education ecosystem, making customer satisfaction and loyalty critical factors for the success of subscription-based services. This research explores the influence of app design, customer service, security, and fulfillment on customer satisfaction as well as the role of satisfaction as a mediator in shaping customer loyalty, with a case study on the language learning app Cakap. Data was collected from 255 respondents in Jakarta who had completed at least two modules in the past year, ensuring relevant experience. Using the Structural Equation Modeling (SEM) method with AMOS, this study reveals that app design, security, and fulfillment have a significant impact on customer satisfaction, which in turn contributes to their loyalty. In contrast, customer service has a limited influence on satisfaction, indicating that the key factors in digital education are smooth user experience, guaranteed security, and consistent and timely service delivery. Fulfillment proved to be the most dominant factor, confirming the importance of course delivery that matches customer expectations. Academically, this research adds insight into the dynamics of customer satisfaction and loyalty in the education technology sector, particularly in Indonesia. Practically, this study offers recommendations for digital service providers to continuously improve application design, enhance security, and optimize customer fulfillment to maintain user satisfaction, build loyalty, and drive sustainable growth in the increasingly competitive digital education industry.*

***Keywords - Application Design, Customer Service, Security, Fulfillment, Customer Satisfaction, Customer Loyalty, Language-Learning Platform.***