

ABSTRAK

Era digital membawa perubahan besar dalam tingkah laku nasabah bank karena penggunaan teknologi di bidang perbankan sangatlah penting dalam mempercepat inklusi finansial. Perbankan nasional didorong untuk dapat menyeimbangi tingkah laku nasabah yang sudah masuk dalam era digital. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan elektronik banking terhadap loyalitas dengan kepuasan sebagai variabel intervening pada Bank BJB Kantor Cabang Tamansari Bandung. Metode Penelitian yang digunakan yaitu metode deskriptif dan verifikatif dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Untuk teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu observasi, wawancara dan penyebaran kuisioner. Pengujian instrumen penelitian menggunakan uji validitas dan reliabilitas. Dan untuk metode analisis data yang digunakan adalah analisis jalur (*path analysis*).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan pada kualitas pelayanan elektronik terhadap kepuasan nasabah secara simultan sebesar 52,8%. Kualitas pelayanan elektronik mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah sebesar 43,2%. Kepuasan nasabah berpengaruh terhadap loyalitas nasabah sebesar 49,4%. Kualitas pelayanan elektronik mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah sebesar 52,8%. Selanjutnya kepuasan nasabah memberikan pengaruh terhadap loyalitas nasabah sebesar 49,4%. Berdasarkan hasil analisis dan kesimpulan pada bab pembahasan maka peneliti menyarankan perusahaan untuk mengevaluasi kembali terkait dengan kualitas pelayanan elektronik, kepuasan konsumen dan loyalitas konsumen. Dengan demikian kualitas pelayanan elektronik menjadi salah satu strategi perusahaan untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas konsumen

Kata kunci : kualitas pelayanan elektronik, kepuasan konsumen, loyalitas konsumen

ABSTRACT

The digital era has brought about major changes in the behavior of bank customers as the use of technology in banking is crucial in accelerating financial inclusion. National banking is encouraged to be able to balance the behavior of customers who have entered the digital era. This study aims to determine the effect of electronic banking service quality on loyalty with satisfaction as an intervening variable at Bank BJB Tamansari Bandung Branch Office. The research method used is descriptive and verification method with a sample size of 100 respondents. For data collection techniques used in this study, namely observation, interviews and distributing questionnaires. Testing research instruments using validity and reliability tests. And for the data analysis method used is path analysis.

The results showed that there was a positive and significant effect on the quality of electronic services on customer satisfaction simultaneously by 52.8%. Electronic service quality has a positive and significant effect on customer loyalty by 43.2%. customer satisfaction has a positive and significant effect on customer loyalty by 49.4%. electronic service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction by 52.8%. Furthermore, customer satisfaction has an influence on customer loyalty of 49.4%. Based on the results of the analysis and conclusions in the chapter discussion, the researchers suggest companies to re-evaluate the quality of electronic services, customer satisfaction and customer loyalty. Thus the quality of electronic services is one of the company's strategies to increase customer satisfaction and loyalty

Keywords : electronic service quality, customer satisfaction and customer loyalty