

ABSTRAK

Nadya Az Zahra (1910603020)

Kepuasan dan loyalitas merupakan faktor penting dan menjadi tujuan setiap perusahaan tak terkecuali perbankan. Selain menjadi faktor penting bagi kelangsungan hidup perusahaan, memuaskan kebutuhan nasabah juga dapat meningkatkan keunggulan bank. Nasabah yang puas terhadap suatu produk dan jasa pelayanan cenderung menggunakan kembali jasa pada saat kebutuhan yang sama muncul kembali di kemudian hari. Layanan *mobile banking* di era teknologi menjadi pilihan bagi nasabah, oleh karena itu *E-Service Quality* serta *E-Trust* perlu dibangun demi mencapai loyalitas dan kepuasan nasabah.

Penelitian yang dilakukan bertujuan untuk mengetahui pengaruh *E-Service Quality* dan *E-Trust* terhadap loyalitas nasabahnya yang dalam hal ini kepuasan nasabah menjadi variabel intervening pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Palembang Merdeka. Metode yang digunakan dalam pengumpulan data adalah melalui kuesioner menggunakan skala likert. Populasinya berjumlah 2.100 nasabah melalui karakteristik pengguna BSI Mobile lebih dari satu kali dalam satu bulan. Sampelnya berjumlah 95 responden dengan menggunakan teknik *purposive sampling*.

Path Coefficient menunjukkan bahwa *E-Service Quality* dan *E-Trust* memberikan pengaruh positif dan signifikan pada loyalitas nasabah. *E-Service Quality* dan *E-Trust* juga memberikan pengaruh positif dan signifikan pada kepuasan nasabahnya. Kepuasan nasabah dapat memediasi pengaruh *E-Service Quality* dan *E-Trust* pada loyalitas nasabah.

Kata kunci : *E-Service Quality, E-Trust, Kepuasan Nasabah, Loyalitas Nasabah*