

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN *INTERNET BANKING*
TERHADAP E-LOYALITAS DIMEDIASI OLEH E-KEPUASAN**

**(Survei pada Nasabah Pengguna Layanan *Internet Banking* BRI di Wilayah
Daerah Istimewa Yogyakarta)**

FRESSADHANI PRABASARI

NIM. 141160407

Mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan *Internet Banking* terhadap e-Loyalitas dimediasi oleh e-Kepuasan (survei pada nasabah pengguna layanan *Internet Banking* BRI di wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta). Desain penelitian ini adalah penelitian deskriptif dan kuantitatif dengan menggunakan metode *purposive* sampling, yaitu penelitian yang dilakukan teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Sampel yang diteliti yaitu berjumlah 110 responden. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan mendistribusikan kuesioner menggunakan *google form*. Untuk menguji hipotesis menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan teknik analisis berbasis pada *Partial Least Square* (PLS). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa 1) Kualitas layanan *Internet Banking* berpengaruh positif dan signifikan terhadap e-Kepuasan, 2) Kualitas layanan *Internet Banking* berpengaruh positif dan signifikan terhadap e-Loyalitas, 3) E-Kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap e-Loyalitas, 4) Kualitas layanan *Internet Banking* secara tidak langsung berpengaruh positif dan signifikan terhadap e-Loyalitas melalui e-Kepuasan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat bagi PT. BRI (Persero) dalam meningkatkan dan menjaga kualitas layanan *Internet Banking* sehingga dapat meningkatkan kepuasan nasabah yang pada akhirnya akan menciptakan loyalitas nasabah.

Kata kunci: *Internet Banking*, e-Kualitas Layanan, e-Kepuasan, e-Loyalitas

***ANALYZE THE EFFECT OF INTERNET BANKING SERVICE QUALITY ON
E-LOYALTY MEDIATED BY E-SATISFACTION***

(Survey by BRI Internet Banking's customer in Special Region of Yogyakarta)

FRESSADHANI PRABASARI

NIM. 141160407

Mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Yogyakarta

ABSTRACT

The study has purpose to analyze the effect of Internet Banking service quality to e-Loyalty mediated by e-Satisfaction (survey by BRI Internet Banking's customer in Special Region of Yogyakarta). The design of this study are descriptive and quantitative with purposive sampling method, the study conducted by determining the sample technique with certain considerations. Sample that used in this study are 110 respondents. Data collection techniques ere done in this study by distributing using google form. To prove the hypothesis is using Structural Equation Modelling (SEM) with analytical techniques based on Partial Least Square (PLS). The result of this study conclude 1) Internet Banking service quality has a positive and significant effect on e-Satisfaction, 2) Internet Banking service quality has a positive and significant effect on e-Loyalty, 3) E-satisfaction has a positive and significant effect on e-Loyalty, 4) Internet Banking service quality has a positif and significant effect indirectly to e-Loyalty through e-Satisfaction. The result of this study give benefit to PT BRI (Persero) to improving and maintaining the quality of their Internet Banking services so that will improve the customer satisfaction which will ultimate create customer loyalty.

Keywords: Internet Banking, e-Service Quality, e-Satisfaction, e-Loyalty