

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP *E-CUSTOMER SATISFACTION* DAN DAMPAKNYA TERHADAP *E-CUSTOMER LOYALTY***

**(Survei Pada Pengguna Aplikasi BRImo (*Mobile Banking*) Mahasiswa Aktif Program Studi S1 Manajemen UPN “Veteran” Yogyakarta)**

**Aprilia Luluk Latifah**

**NIM. 141190100**

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis  
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh dimensi-dimensi pada *e-service quality* yang dimiliki oleh aplikasi BRImo terhadap *e-customer satisfaction* dan mengetahui dampak dari pengaruh *e-customer satisfaction* terhadap *e-customer loyalty* pengguna aplikasi BRImo. Populasi dalam penelitian ini adalah Pengguna Aplikasi BRImo Mahasiswa Aktif Program Studi S1 Manajemen UPN “Veteran” Yogyakarta. Teknik pengambilan sampel menggunakan cara *purposive sampling*. Data diperoleh dengan menyebarkan kuesioner dengan menggunakan google formulir, dan jumlah responden yang diperoleh sebanyak 113 responden. Penelitian ini menggunakan teknik analisis deskriptif dan teknik SEM dengan bantuan SmartPLS. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semua dimensi *e-service quality* yang meliputi *site organization*, *reliability*, *responsiveness*, *user friendliness*, *personal need*, dan *efficiency* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *e-customer satisfaction* pengguna Aplikasi BRImo Mahasiswa Aktif Program Studi S1 Manajemen UPN “Veteran” Yogyakarta. Kemudian, *e-customer satisfaction* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *e-customer loyalty* pengguna Aplikasi BRImo Mahasiswa Aktif Program Studi S1 Manajemen UPN “Veteran” Yogyakarta.

**Kata Kunci :** *E-Service Quality, E-Customer Satisfaction, E-Customer Loyalty, Mobile Banking*