

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ELEKTRONIK DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS DENGAN KEPUASAN
SEBAGAI VARIABEL MEDIASI**

**(Survei pada Nasabah Pengguna BCA *Mobile* di Wilayah Daerah Istimewa
Yogyakarta)**

GANANG ILHAM FADHILLA

NIM. 141160426

Email: ganangilham56@gmail.com

Dr. Dyah Sugandini, M.Si

Drs. Tugiyono, MM

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan elektronik dan kepercayaan terhadap loyalitas dengan kepuasan sebagai variabel mediasi (survei pada pengguna BCA *Mobile* di Daerah Istimewa Yogyakarta). Penelitian ini merupakan penelitian survey dengan jumlah responden sebanyak 110 nasabah BCA yang menggunakan *Mobile banking* di Daerah Istimewa Yogyakarta. Metode pengambilan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner menggunakan *google form*. Alat analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah *Partial Least Square* (PLS). Hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa 1) Kualitas pelayanan elektronik berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas, 2) Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas, 3) Kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas, 4) Kualitas pelayanan elektronik berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas dengan Kepuasan sebagai Variabel Mediasi, 5) Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas dengan Kepuasan sebagai variabel Mediasi. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat bagi PT. BCA Tbk dalam meningkatkan dan menjaga kualitas pelayanan elektronik, kepercayaan dan kepuasan sehingga pada akhirnya dapat menciptakan loyalitas nasabah.

Kata kunci: Kualitas pelayanan elektronik, Kepercayaan, Kepuasan, Loyalitas