

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* DAN *E-TRUST* BANK DIGITAL  
SEABANK TERHADAP *E-LOYALTY* NASABAH GENERASI Z MELALUI  
*E-SATISFACTION* NASABAH SEBAGAI VARIABEL MEDIASI  
(Survei di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta)**

Tatiana Ananta Putri

NIM. 141210064

Email : [141210064@student.upnyk.ac.id](mailto:141210064@student.upnyk.ac.id)

Dosen Pembimbing :

Dra. Yekti Utami, M.Si

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *e-service quality* dan *e-trust* Bank Digital SeaBank terhadap *e-loyalty* nasabah Generasi Z melalui *e-satisfaction* sebagai variabel mediasi. Data dalam penelitian ini menggunakan data primer dengan pendekatan kuantitatif melalui metode kuesioner yang disebarakan menggunakan *Google Form*, dengan teknik *purposive sampling*. Populasi penelitian ini adalah Generasi Z yang berdomisili di Daerah Istimewa Yogyakarta, dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Pengumpulan data dilakukan menggunakan skala Likert dan dianalisis menggunakan perangkat lunak *SmartPLS 4.0*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa : 1) *e-service quality* dan *e-trust* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *e-loyalty*. 2) *e-service quality* dan *e-trust* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *e-satisfaction*. 3) *e-satisfaction* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *e-loyalty*. 4) *e-service quality* dan *e-trust* terbukti memiliki pengaruh tidak langsung terhadap *e-loyalty* melalui *e-satisfaction* sebagai variabel mediasi.

**Kata kunci :** *E-Service Quality, E-Trust, E-Satisfaction, E-Loyalty.*