

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas layanan perbankan elektronik berupa kualitas antarmuka, keandalan, responsivitas, kemudahan penggunaan, kebutuhan personal, dan efisiensi terhadap kepuasan konsumen. Selanjutnya penelitian ini menguji pengaruh kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen.

Dalam menguji aspek-aspek pada kualitas layanan perbankan elektronik, penulis menggunakan objek penelitian berupa layanan *mobile banking* yang ada di negara Indonesia. Sementara responden dari penelitian ini adalah masyarakat Indonesia yang berusia di atas 18 tahun, bertempat tinggal di Pulau Jawa, dan menggunakan layanan *mobile banking* selama setahun terakhir. Terdapat 233 responden yang berhasil dikumpulkan dan dianalisis oleh penulis. Data-data tersebut diperoleh menggunakan metode survei dengan pendekatan kuantitatif serta melalui metode *non probability sampling* dan *purposive sampling*. Pengujian hipotesis pada penelitian ini dilakukan dengan analisis koefisien jalur menggunakan metode *bootstrapping* melalui pengoperasian *software* SmartPLS.

Penelitian ini menemukan bahwa keandalan, kemudahan penggunaan, kebutuhan personal, dan efisiensi memiliki pengaruh positif dan signifikan pada kepuasan konsumen. Sedangkan kualitas antarmuka dan responsivitas ditemukan tidak memiliki pengaruh positif yang signifikan pada kepuasan konsumen. Terakhir, kepuasan konsumen memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen.

**Kata kunci:** Kualitas Layanan Perbankan Elektronik, Layanan *Mobile Banking*,  
Kepuasan Konsumen, Loyalitas Konsumen

## ABSTRACT

*This study aims to examine the effect of the electronic banking service quality in the form of interface quality, reliability, responsiveness, ease of use, personal needs, and efficiency on customer satisfaction. Furthermore, this study examines the effect of customer satisfaction on customer loyalty.*

*In examining aspects of the electronic banking service quality, the authors use the object of research in the form of mobile banking services in Indonesia. Meanwhile, the respondents of this research are Indonesian people who are over 18 years old, live in Java Island, and have used mobile banking services for the past year. Based on research data, there are 233 respondents who were successfully collected and analyzed by the author. These data were obtained using a survey method with a quantitative approach as well as through non-probability sampling and purposive sampling methods. Hypothesis testing in this study was carried out by analyzing the path coefficients using the bootstrapping method through the use of the SmartPLS software.*

*This study found that reliability, ease of use, personal needs, and efficiency have a positive and significant influence on customer satisfaction. Meanwhile, interface quality and responsiveness were found to have no significant positive effect on customer satisfaction. Finally, customer satisfaction has a positive and significant influence on customer loyalty.*

**Keywords:** *Electronic Banking Service Quality, Mobile Banking Services, Customer Satisfaction, Customer Loyalty*