

## INTISARI

Layanan perbankan elektronik menjadi tantangan tersendiri bagi bank. Persaingan antar bank dalam memberikan *platform* perbankan elektronik terbaik kepada nasabahnya. Pelayanan perbankan elektronik menjadi salah satu pelayanan yang dinilai oleh nasabah untuk menentukan apakah bank memiliki kualitas yang baik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh keterlibatan konsumen, kehandalan, privasi dan keamanan, layanan dan dukungan terhadap kepercayaan, dan pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas nasabah yang menggunakan perbankan elektronik. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan metode survei penyebaran kuesioner melalui *google form*. Jumlah responden 360 nasabah pengguna perbankan elektronik dari Bank UOB Indonesia, Bank Mandiri dan Bank Maybank di Kantor Cabang Yogyakarta. Metode pengujian yang digunakan menggunakan SEM PLS dengan menggunakan perangkat lunak SmartPLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keterlibatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan nasabah, kehandalan pengalaman berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan nasabah, privasi dan keamanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan nasabah, layanan dan dukungan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan nasabah, dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah.

**Kata kunci:** Keterlibatan, Kehandalan, Privasi dan Keamanan, Layanan dan Dukungan, Kepercayaan, Loyalitas.

## ABSTRACT

Electronic banking services are a challenge for banks. Competition between banks in providing the best electronic banking platform to its customers. Electronic banking services are one of the services that are assessed by customers to determine whether the bank has good quality. This study aims to determine the effect of consumer involvement, reliability, privacy and security, service and support on trust, and the effect of trust on customer loyalty using electronic banking. This study uses a quantitative method using a survey method of distributing questionnaires through the Google form. The number of respondents was 360 customers using electronic banking from Bank UOB Indonesia, Bank Mandiri and Bank Maybank at the Yogyakarta Branch Office. The test method used is SEM PLS using SmartPLS software. The results showed that involvement had a positive and significant effect on customer trust, experience reliability had a positive and significant effect on customer trust, privacy and security had no significant effect on customer trust, customer service and support had a positive and significant effect on customer trust, and trust had a positive and significant effect on customer trust. significant effect on customer loyalty.

**Keywords:** Customer Involvement, Reliability, Privacy dan Security, Customer Service and Support, Initial Trust, Loyalty.