

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan elektronik meliputi efisiensi, pemenuhan, ketersediaan sistem, dan privasi yang dirasakan nasabah pada niat penggunaan kembali secara berkelanjutan di masa datang yang dimediasi oleh kepuasan konsumen (*e-customer satisfaction*). Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif yang dipadukan dengan teknik *Structural Equation Model-Partial Least Square* (SEM-PLS). Subjek penelitian ini adalah nasabah *Livin' by Bank Mandiri* di Indonesia yang sudah memiliki akun perbankan seluler *Livin' by Mandiri* setidaknya berusia 17 tahun dan aktif dalam menggunakan perbankan seluler dalam kurun waktu 6 bulan terakhir. Teknik pengumpulan data dari penelitian ini adalah *purposive sampling* dengan penyebaran kuesioner melalui media sosial (Line, Whatsapp, dan Instagram). Jumlah sampel diperoleh yang memenuhi kriteria penelitian ialah sebanyak 145 responden. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan elektronik: efisiensi, pemenuhan, ketersediaan sistem, privasi berpengaruh kepuasan konsumen. Selanjutnya, kepuasan konsumen mampu mempengaruhi niat penggunaan kembali secara berkelanjutan di masa datang. Penyedia layanan *Livin by Mandiri* diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan elektronik terutama pada ketersediaan sistem layanan untuk meningkatkan kepuasan konsumen.

Kata kunci: Kualitas Layanan Elektronik Perbankan seluler, Efisiensi, Pemenuhan, Ketersediaan Sistem, Privasi, Kepuasan Elektronik Pelanggan, Niat Penggunaan Kembali Secara Berkelanjutan di Masa Datang.

ABSTRACT

This research aims to analyze the influence of electronic service quality including efficiency, provision, system availability and privacy perceived by customers on their intention to use them sustainably in the future, which is mediated by consumer satisfaction (electronic customer satisfaction). The research method used in this research is descriptive quantitative combined with the Structural Equation Model-Partial Least Square (SEM-PLS) technique. The subjects of this research are Livin' by Bank Mandiri customers in Indonesia who already have a Livin' by Mandiri mobile banking account who are at least 17 years old and have actively used mobile banking for the last 6 months. The data collection technique for this research is purposive sampling by distributing questionnaires via social media (Line, Whatsapp, Instagram and Twitter). The total sample obtained was 145 respondents who met the research criteria. The results of this research show that the quality of electronic services: efficiency, provision, system availability, privacy influences consumer satisfaction. In addition, perceived value influences future sustainable reuse intentions. Livin by Mandiri service providers are expected to improve the quality of electronic services, especially the availability of service systems to increase consumer satisfaction.

Keywords: Electronic Service Quality for Mobile Banking , Efficiency, Fulfillment, System Availability, Privacy, Electronic Customer Satisfaction, Sustainable Reuse Intention.