

ABSTRAK

Jumlah pengguna Internet telah meningkat di era globalisasi saat ini, dan ini berpengaruh terhadap semua aspek. Pada saat yang bersamaan teknologi telah berkembang secara signifikan, dan kedua hal tersebut telah mempengaruhi gaya hidup masyarakat, bisnis, dan perbankan. Penerapan teknologi informasi di bidang perbankan sangat membantu bank menyediakan layanan perbankan untuk nasabahnya, seperti mobile banking. BTPN merupakan salah satu bank yang menyediakan layanan mobile banking, yaitu aplikasi Jenius. Jenius hadir untuk melayani nasabah dalam mengatur finansial mereka dengan lebih mudah, lebih canggih, dan lebih aman melalui ponsel Android atau iOS. Penelitian ini bertujuan untuk menunjukkan hubungan antara E-Service Quality terhadap E-Customer Loyalty melalui E-Customer Satisfaction di aplikasi Jenius.

Penelitian ini menggunakan deskriptif kuantitatif dan analisis jalur berdasarkan e-satisfaction nasabah terhadap E-Service Quality aplikasi Jenius. Sample pada penelitian ini adalah 400 responden yang telah menggunakan aplikasi Jenius untuk mengisi kuesioner penelitian ini. Teknik sample yang digunakan adalah non-probability sampling yang diambil dari populasi nasabah Jenius di Indonesia.

Dimensi E-Service Quality berpengaruh signifikan terhadap E-Customer Satisfaction secara parsial, kecuali Responsiveness, dan dimensi E-Service Quality berpengaruh signifikan terhadap E-Customer Satisfaction secara simultan di aplikasi Jenius. Dimensi E-Service Quality yang mana Interface Design and Personalization berpengaruh signifikan terhadap E-Customer Loyalty, sedangkan Reliability, Responsiveness, dan Trust tidak berpengaruh signifikan terhadap E-Customer Loyalty di aplikasi Jenius. E-Customer Satisfaction berpengaruh signifikan terhadap E-Customer Loyalty di aplikasi Jenius. Kemudian, E-Customer Satisfaction berperan sebagai variable intervening dalam memediasi hubungan antara E-Service Quality dan E-Customer Loyalty di aplikasi Jenius. Jenius harus meningkatkan Reliability dengan memastikan masalah teknis. Kemudian, Jenius bisa menjaga Interface Design karena hal ini berpengaruh terhadap E-Customer Satisfaction dan pada saat yang bersamaan akan berdampak terhadap E-Customer Loyalty di aplikasi Jenius.

Kata Kunci: *E-Service Quality, E-Customer Satisfaction, E-Customer Loyalty, Mobile Banking, Aplikasi Jenius*