

ABSTRAK

Perkembangan teknologi telah mampu membuat mobilitas kegiatan manusia menjadi lebih mudah dan cepat dan internet merupakan media informasi yang tidak bisa lepas dari kehidupan masyarakat saat ini dengan Perkembangan internet di Indonesia. Layanan *mobile banking* adalah salah satu layanan transaksi perbankan yang menggunakan teknologi *internet*, bisa difungsikan di media *mobile* dan bisa dilakukan dimanapun dengan akses 24 jam. Sehingga dapat terhindar dari hal-hal yang tidak diinginkan, kini mulai memanjakan nasabahnya dengan mengurangi kegiatan konvensional dari perbankan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui respon dan pengaruh nasabah mengenai *E-Servqual*, yang memiliki beberapa dimensi antara lain *Reability, Responsivines, Assurance and Secuarity, Convinance, Efficiency, Easy to Operate*. dan kepuasan *mobile banking* terhadap loyalitas nasabah pada Bank BCA di Bandung.

Metode penelitian yang digunakan penulis bersifat kuantitatif dan teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis deskriptif dan menggunakan analisis regresi linier berganda. serta menyebarkan kuesioner yang dilakukan secara *online*, hasil data dari kuesioner diolah dengan menggunakan *software SPSS* versi 22, untuk mendapatkan hasil daya yang menyempurnakan penelitian ini.

Berdasarkan hasil pengolahan data dapat diketahui bahwa hasil dari penelitian ini terdapat hipotesis diterima dan menyatakan *E-Servqual* dan kepuasan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah.

Berdasarkan hasil penelitian, maka untuk menunjang loyalitas maka salah satu upaya yang dilakukan yaitu memberikan sebuah kualitas layanan yang berkualitas yang meliputi kecepatan, kesetabilan, keamanan dan kepercayaan, hal ini bertujuan untuk memberikan kualitas layanan yang sesuai dengan yang dijanjikan, dan dapat melihat seberapa besar pengaruh *e-servqual* dan kepuasan terhadap loyalitas nasabah

Kata Kunci: *E-Servqual Mobile Banking, Kepuasan Nasabah Mobile Banking, Loyalitas Nasabah Mobile Banking*