

ABSTRAK

Kemajuan teknologi dan internet yang semakin pesat membuat tren pola perilaku konsumen dan aktivitas bertransaksi masyarakat berubah. Salah satunya adalah tren transaksi non-tunai. Dengan meningkatnya tren transaksi non-tunai tersebut dimanfaatkan oleh industri perbankan untuk melakukan inovasi dalam hal pembayaran elektronik. Salah satu bank yang melakukan inovasi yaitu BCA dengan menciptakan *mobile banking* yang dikenal dengan nama BCA Mobile. Namun, dalam empat tahun terakhir ternyata layanan pada BCA Mobile sering mengalami kendala tiap tahunnya, dan dalam penggunaan BCA Mobile tersebut masih terdapat keluhan dari sebagian pengguna BCA Mobile yang merasa kurang puas dengan layanan BCA Mobile dan dapat berakibat pada loyalitas pengguna BCA Mobile.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh dimensi-dimensi pada *e-service quality* yang dimiliki oleh BCA Mobile terhadap *e-customer satisfaction* dan dampaknya terhadap *e-customer loyalty* pengguna BCA Mobile.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan tujuan penelitian kausal. Data yang diperoleh yaitu dengan menggunakan kuesioner, dimana dalam penentuan responden dilakukan dengan menggunakan teknik sampling *non probability sampling* dengan jenis *purposive sampling*. Sehingga pada penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 400 responden. Selanjutnya, teknik analisis data yang digunakan adalah *Structural Equation Modelling* dengan bantuan SmartPLS.

Hasil penelitian yang diperoleh adalah semua dimensi *e-service quality* yang terdiri dari *site organization*, *reliability*, *responsiveness*, *user friendliness*, *personal need*, dan *efficiency* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *e-customer satisfaction*. Selanjutnya variabel *e-customer satisfaction* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *e-customer loyalty*.

Saran yang dapat diberikan kepada BCA Mobile adalah untuk meningkatkan *reliability* BCA Mobile dengan lebih sering melakukan pemeliharaan sistem atau perbaikan layanan agar BCA Mobile terhindar dari kesalahan atau gangguan sehingga dapat meningkatkan kepuasan pengguna yang berdampak pada loyalitas pengguna.

Kata kunci: *E-Service Quality, E-Customer Satisfaction, E-Customer Loyalty, Mobile Banking, Structural Equation Modelling*