

ABSTRAK

Perbankan sebagai lembaga perantara keuangan dapat memberikan peran dalam mendorong pertumbuhan ekonomi domestik yang dapat membantu berkembangnya perekonomian di berbagai daerah. Hampir semua aspek kehidupan saat ini membutuhkan berbagai macam bantuan teknologi yang memungkinkan mobilitas modal atau investasi menjadi lebih mudah, cepat, dan bermanfaat untuk kehidupan sehari-hari akibat pesatnya perkembangan teknologi dan informasi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui respon dan pengaruh mengenai *E-Service Quality* terhadap *E-loyalty* melalui *E-Satisfaction* pengguna *BNI Mobile Banking*.

Metode penelitian yang digunakan bersifat deskriptif dan kuantitatif yang melibatkan 225 responden pengguna *BNI Mobile Banking* di Indonesia. Teknik sampling yang digunakan adalah *non probability* sampling dengan jenis *conviniece*. Pengolahan data dan teknik analisis menggunakan PLS-SEM melalui software SmartPLS 3.0

Hasil dari penelitian ini menyatakan ada korelasi yang menguntungkan antara kepuasan elektronik dan efisiensi, pemenuhan, ketersediaan sistem, privasi, interaksi, dan daya tanggap yang membentuk kualitas layanan elektronik. Kualitas layanan elektronik (dalam hal efektivitas, kepatuhan, ketersediaan sistem, privasi, kontak, dan daya tanggap) berdampak langsung pada e-loyalty dan e-satisfaction (secara bersamaan). E-satisfaction telah terbukti membantu terciptanya loyalitas klien sebagai hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan konsumen.

Kata Kunci : *BNI Mobile Banking, E-Service Quality, E-atisfaction, E-Loyalty, Structural Equation Model (SEM)*