

ABSTRAK

Perkembangan dunia digital membuat banyaknya perubahan kebiasaan dalam kehidupan masyarakat, sehingga banyaknya fenomena munculnya bank digital baru yang memiliki keunggulan dalam fitur-fitur dalam aplikasi bank digital tersebut dibandingkan Bank Konvensional lainnya

Penelitian ini bertujuan untuk melihat seberapa besar pengaruh dimensi Kualitas Pelayanan Elektronik (Efisiensi, Keandalan, Daya Tanggap dan Privasi) terhadap Loyalitas Konsumen pada PT Bank Jago Tbk

Penelitian dilakukan dengan menggunakan survei tanggapan dari 400 peserta, dan data dianalisis menggunakan Structural Equation Modeling (Software Smart PLS 4.0).

Berdasarkan hasil analisis deskriptif variabel Kualitas Pelayanan Elektronik (Efisiensi, Keandalan, Daya Tanggap dan Privasi) dengan dimensinya yaitu Loyalitas Konsumen berada di kategori baik Hasil analisis Faktor menunjukkan bahwa Efisiensi, Daya Tanggap dan Privasi berpengaruh signifikan positif terhadap Loyalitas Konsumen, sedangkan Keandalan tidak berpengaruh positif signifikan terhadap Loyalitas Konsumen.

Untuk meningkatkan loyalitas nasabah, PT Bank Jago perlu meningkatkan aplikasi untuk nasabah dengan menambahkan fitur-fitur untuk memudahkan nasabah dalam menggunakan aplikasi Bank Jago agar lebih efisien, responsif dan aman melalui pembaruan aplikasi secara berkala.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Elektronik, Loyalitas Pelanggan, Bank Digital