

ABSTRAK

Pada tahun 2018 Bank Bjb meluncurkan Digi by Bank Bjb sebagai aplikasi *mobile* yang dapat digunakan untuk transaksi perbankan elektronik. Digi by Bank Bjb semakin berkembang namun masih terdapat banyak keluhan yang dirasakan oleh nasabah dimana hal ini mengindikasikan adanya ketidakpuasan terhadap kualitas pelayanan yang akan berdampak pada loyalitas nasabah.

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat pengaruh dari *E-Service Quality* terhadap *Customer Loyalty* dimediasi dengan *Customer Satisfaction* Pada *Digi by Bank Bjb*. Instrumen *E-Service Quality* meliputi *Realibility, Responsiveness, Site Organization, User Friendliness, Personal Needs, Efficiency* dan *Trust*.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan kuesioner yang disebar pada responden menggunakan *purposive sampling* dengan ukuran sample terdiri dari 400 pengguna Digi by Bank Bjb. Analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode SEM-PLS.

Hasil Analisis menunjukkan adanya hubungan positif signifikan antara *Realibility, Responsiveness, Site Organization, User Friendliness, Personal Needs, Efficiency* dan *Trust* dengan kepuasan pada pengguna Digi by Bank Bjb. Selanjutnya pada penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan nasabah berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah pada Digi by Bank Bjb dan dari penelitian ini pula didapatkan bahwa *Customer Satisfaction* mempunyai pengaruh positif dan signifikan dalam memediasi hubungan antara *E-Service Quality* terhadap *Customer Loyalty*.

Adapun saran untuk Bank Bjb dapat melakukan penguatan pada sisi IT untuk mengatasi gangguan yang sering terjadi, serta melakukan peningkatan kualitas *E-Service Quality* atas Digi by Bank Bjb secara berkelanjutan.

Kata Kunci: *E-Service Quality, Customer Satisfaction, Customer Loyalty*