

Abstrak

Loyalitas adalah kesetiaan terhadap komitmen pelanggan yang dilakukan secara mendalam untuk melakukan pembelian ulang produk/jasa terpilih secara konsisten dalam jangka waktu panjang, terutama pada perkembangan teknologi yang menyebabkan banyak aspek yang mengalami digitalisasi tanpa terkecuali pada sektor perbankan. PT Bank Central Asia Tbk. (BCA) sebagai salah satu bank swasta merupakan beberapa dari pelaku digitalisasi transaksi perbankan yang mengembangkan aplikasi berupa myBCA. Pengembangan sistem transaksi dari manual ke digital akan menyebabkan munculnya faktor negatif lain berupa kesalahan sistem (*bug*) yang dapat mempersulit transaksi ataupun menyebabkan ketidakpuasan pelanggan terhadap fitur yang disediakan. Ketidakpuasan ini akan menimbulkan *loyalty customer* terhadap penggunaan aplikasi myBCA menurun dan berpengaruh terhadap *customer satisfaction* pada penggunaan *mobile banking*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *customer satisfaction* pada penggunaan *mobile banking* myBCA terhadap *customer loyalty*. Metode penelitian yang digunakan ialah penelitian non-contrived, dengan desain cross-sectional. Populasi pada penelitian ini adalah para pengguna aplikasi mobile banking myBCA di Indonesia yang sudah menggunakan aplikasi mobile banking myBCA lebih dari 1 bulan dengan pengambilan sampel menggunakan teknik non-probability sampling menggunakan purposive sampling yang menggunakan pendekatan persamaan Cochran.