

## **ABSTRAK**

Pengaruh *E-Service Quality* terhadap Loyalitas pada Pengguna Bank Digital dengan Dimediasi Kepuasan Pelanggan di Jabodetabek

Kemunculan bank digital yang banyak menjadi salah satu gaya menabung yang baru dalam menabung. Pelayanan yang diberikan oleh perbankan ini didistribusikan hanya secara dalam jaringan. Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui pengaruh *e-service quality* terhadap loyalitas pelanggan pada pengguna bank digital. Dalam penelitian ini memiliki variabel mediasi yaitu kepuasan pelanggan. Metode yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan memberikan kuesioner yang berskala likert kepada 409 responden di Jabodetabek. Data primer berupa survei yang didapatkan dianalisis menggunakan analisis regresi dan *sobel* menggunakan *software* SPSS. Temuan dan hasil yang terungkap menunjukkan bahwa variabel *e-service quality* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan dengan variabel mediasi berupa kepuasan pelanggan. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat melakukan replikasi pada daerah lainnya untuk menguji keberulangan pada variabel dan topik ini.

*Kata Kunci:* Bank Digital, Loyalitas Pelanggan, Kepuasan Pelanggan, *E-Service Quality*

## **ABSTRACT**

*The Influence of E-Service Quality on Customer Loyalty Through Customer Satisfaction Among Digital Bank Users in Jabodetabek*

*The emergence of many digital banks has become one of the new styles of saving money. The services provided by this bank are distributed only online. The purpose of this study is to determine the effect of e-service quality on customer loyalty in digital bank users. This study has a mediating variable, namely customer satisfaction. The method used is a quantitative method by giving a Likert-scale questionnaire to 409 respondents in*

*Jabodetabek. The primary data obtained was analyzed using regression and sobel analysis using SPSS software. The findings and results revealed show that the e-service quality variable has a significant effect on customer loyalty with the mediating variable being customer satisfaction. Future research is expected to replicate in other regions to test the repeatability of these variables and topics.*

*Keywords: Digital Bank, Customer Loyalty, Customer Satisfaction, E-Service Quality*