

## ABSTRAK

Kemajuan teknologi informasi dan meluasnya penggunaan internet telah merubah metode penyampaian layanan. Bank dituntut untuk melakukan inovasi dalam layanan perbankan dan layanan elektronik bagi para nasabahnya, terutama *mobile banking*. Berdasarkan Top Brand Award tahun 2023, Livin' by Mandiri menduduki urutan ketiga setelah m-BCA dan BRI Mobile. Berdasarkan hasil survey, adanya faktor yang mengakibatkan Livin' by Mandiri kalah bersaing yaitu *e-service quality* Livin' by Mandiri. Review dari nasabah, aplikasi Livin' by Mandiri sering mengalami gangguan. Hal ini dapat berpengaruh terhadap penurunan *customer satisfaction* dan *customer loyalty* pengguna Livin' by Mandiri.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *interface design, reliability, responsiveness, trust, personalization* terhadap *customer satisfaction* pengguna Livin' by Mandiri, pengaruh *customer satisfaction* terhadap *customer loyalty* pengguna livin' by Mandiri, dan untuk mengetahui pengaruh *interface design, reliability, responsiveness, trust, personalization* terhadap *customer loyalty* melalui *customer satisfaction* pengguna Livin' by Mandiri. Pengumpulan data menggunakan kuesioner secara *online* melalui *google form*. Metode *purposive sampling* digunakan dalam pengambilan sampel. Sampel dalam penelitian ini adalah nasabah Livin' by Mandiri yang berjumlah 408 orang. Teknik analisis data yang digunakan adalah *SEM-PLS (Partial Least Square)*.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan terdapat pengaruh positif dan signifikan dari *interface design, reliability, responsiveness, trust* dan *personalization* terhadap *customer satisfaction* pengguna Livin by' Mandiri, terdapat pengaruh positif dan signifikan *customer satisfaction* terhadap *customer loyalty* nasabah Livin by' Mandiri dan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara *interface design, reliability, responsiveness, trust* dan *personalization* terhadap *customer loyalty* melalui mediasi *customer satisfaction* pengguna Livin by' Mandiri.

Kata Kunci : *e-service quality, customer satisfaction, customer loyalty*.