

## ABSTRAK

Pada saat ini kemajuan Teknologi Informasi (TI) sudah semakin berkembang pesat dan juga mengambil peran penting bagi kehidupan manusia dengan keunggulan untuk mempermudah segala aktivitas. Hal ini ditandai dengan perkembangan Teknologi Informasi (TI) telah mencapai kemajuan yang signifikan dalam berbagai sektor bisnis, khususnya di sektor perbankan. Di era digital ini masyarakat di Indonesia sudah beradaptasi dalam metode pembayaran dari tunai ke non-tunai.

Oleh karena itu dunia perbankan berlomba untuk meningkatkan layanan *mobile banking* atau yang dapat kita kenal (m-banking) agar dapat mengikuti perubahan gaya tren nasabah mereka dari konvensional ke digital. Namun pada kenyataannya adanya ulasan dari pengguna Bank Kalbar *Mobile* di app store bahwa dalam aplikasi tersebut terdapat kurangnya fitur-fitur hingga lamanya respon dari pihak Bank Kalbar. Maka dari itu perusahaan harus selalu memperhatikan layanan digital platform dan memaksimalkan kualitas pelayanan elektronik pada Bank Kalbar *Mobile* untuk tetap menarik perhatian nasabah.

Fenomena dalam penelitian ini dieksplorasi dengan metode studi kasus. Teknik pengambilan data pada penelitian ini menggunakan wawancara dan pengumpulan data sekunder. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *e-service quality* terhadap kepuasan nasabah pada Bank Kalbar *Mobile*, untuk mengetahui pengaruh *e-service quality* terhadap loyalitas nasabah, untuk mengetahui pengaruh kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah pada Bank Kalbar *Mobile* dan untuk mengetahui pengaruh *e-service quality* terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah pada Bank Kalbar *Mobile*.

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan data primer berupa penyebaran kuesioner. Penelitian ini menggunakan teknik *non-probability sampling*. Dalam menentukan ukuran sampel adalah dengan menggunakan 10 X (10 *time rule of thumb*). Sampel penelitian berjumlah 210 nasabah yang menggunakan Bank Kalbar *Mobile*. Hasil penelitian menemukan bahwa *e-service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Kalbar *Mobile*, *e-service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank Kalbar *Mobile*, kepuasan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah, dan *e-service quality* berpengaruh terhadap loyalitas melalui kepuasan nasabah Bank Kalbar *Mobile*.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk menjadi acuan dan pertimbangan dalam penetapan keputusan untuk peningkatan pada pelayanan digital. Sehingga dapat meningkatkan daya saing mereka di pasar perbankan dengan menawarkan pengalaman pengguna terbaik dan mempertahankan basis nasabah yang loyal.

**Kata Kunci:** Kepuasan Nasabah, E-Service Quality, Loyalitas Nasabah, Mobile Banking