

ABSTRAK

Didalam penelitian bertujuan untuk menilai dampak dari kualitas layanan elektronik (E-SERVQUAL) dan kepuasan nasabah terhadap tingkat loyalitas nasabah yang sudah menggunakan layanan mobile banking BTN Syariah. Seiring dengan pesatnya kemajuan teknologi digital, mobile banking menjadi pilihan utama untuk meningkatkan efisiensi dan kenyamanan dalam melakukan transaksi perbankan. Pendekatan kuantitatif diterapkan dalam studi ini, dengan melibatkan 100 responden yang merupakan pengguna aktif mobile banking BTN Syariah. Variabel independen dalam penelitian ini terdiri dari dimensi E-SERVQUAL, yaitu efisiensi, keandalan, responsivitas, kenyamanan, keamanan, dan kemudahan. Sedangkan loyalitas nasabah dijadikan sebagai variabel terikat, dengan kepuasan nasabah berperan sebagai variabel yang memediasi.

Temuan dari penelitian ini menyatakan bahwa E-SERVQUAL memiliki pengaruh positif dan berdampak terhadap kepuasan nasabah, yang pada gilirannya meningkatkan loyalitas nasabah. Selain itu, kepuasan nasabah terbukti adanya memainkan peran penting sebagai mediator dalam hubungan antara E-SERVQUAL dan loyalitas nasabah. Berdasarkan hasil ini, disarankan agar BTN Syariah terus meningkatkan kualitas layanan digital mereka untuk memperkuat loyalitas nasabah dan meningkatkan posisi mereka dalam pasar perbankan syariah.

Kata kunci: E-SERVQUAL, kepuasan nasabah, loyalitas, mobile banking, BTN Syariah.