

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan elektronik (*E-SERVQUAL*) dan kualitas layanan perbankan (*Banking Service Quality*, *BSQ*) terhadap niat retensi pelanggan (*Customer Retention Intention*) pada aplikasi myBCA, dengan kepuasan pelanggan (*Customer Satisfaction*) sebagai variabel mediator. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Data dikumpulkan berupa kuesioner, pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan metode survei, sampel dalam penelitian ini sebanyak 384 responden yang merupakan nasabah BCA pengguna aplikasi myBCA. Metode analisis yang digunakan adalah *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS-SEM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa *E-SERVQUAL* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Customer Satisfaction*, *Banking Service Quality* (*BSQ*) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *Customer Satisfaction*. *E-SERVQUAL* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Customer Retention Intention*, *Banking Service Quality* (*BSQ*) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *Customer Retention Intention*, *Customer Satisfaction* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *Customer Retention Intention*, *Customer Satisfaction* berperan sebagai mediator yang mampu meningkatkan pengaruh antara *E-SERVQUAL* terhadap *Customer Retention Intention* dan *Customer Satisfaction* berperan sebagai mediator yang mampu meningkatkan pengaruh antara *Banking Service Quality* terhadap *Customer Retention Intention*. Penelitian ini memberikan kontribusi teoretis dengan memperluas pemahaman tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan dan retensi pelanggan dalam konteks layanan perbankan digital. Secara praktis, temuan ini memberikan masukan bagi pengembang aplikasi myBCA dan pihak manajemen BCA untuk meningkatkan kualitas layanan guna mempertahankan dan meningkatkan loyalitas pelanggan.

Kata Kunci : *E-SERVQUAL*, *Banking Service Quality*, *Customer Satisfaction*, *Customer Retention Intention*