

## ABSTRAK

Dengan semakin berkembangnya zaman, ada banyak sekali perusahaan perbankan yang bergerak untuk membangun aplikasi *MobileBanking* serta menawarkan berbagai macam inovasi produk. Dari banyaknya fitur yang telah disediakan dalam aplikasi *MobileBanking* tersebut, tiap perusahaan perbankan berusaha untuk dapat bersaing dan menghadirkan aplikasi *MobileBanking* sesuai dengan kebutuhan masyarakat pada zaman seperti misalnya saat ini, dimana setiap orang ingin dapat bertransaksi dimanapun dan kapanpun. Berbagai fitur dihadirkan untuk memenuhi kebutuhan tersebut. Seperti berbagai bentuk kegiatan transaksi, dengan keamanan data yang sangat lengkap, desain aplikasi yang mudah dipahami, serta kemudahan untuk mengajukan perihal permasalahan dalam transaksi dan lain sebagainya.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh dari *Reliability, Privacy & Security, Application Application Design, Customer Service & Support* terhadap *E-Satisfaction* dan *E-Loyalty*. Manfaat dari penelitian ini adalah untuk menambah wawasan khususnya untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *Reliability, Privacy & Security, Application Application Design, Customer Service & Support* sehingga dapat meningkatkan *E-Satisfaction* dan *E-Loyalty*.

Adapun penelitian ini merupakan penelitian yang bersifat kausal dengan menggunakan metode kuantitatif dan diolah dengan program statistik yaitu SPSS versi 22.0. Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner teknik simple random sampling kepada 150 responden dengan karakteristik berjenis kelamin pria dan wanita, berdomisili di Surabaya, berusia 18-60 tahun (Kotler dan Armstrong, 2009), seta merupakan nasabah dan menggunakan aplikasi MobilePanin di Bali.

**Kata Kunci:** *Reliability, Privacy & Security, Application Application Design, Customer Service & Support, E-Satisfaction, dan E-Loyalty.*

## **ABSTRACT**

With the development of the times, there are many banking companies that are engaged in building Mobile Banking applications and offering various kinds of product innovations. Of the many features that have been provided in the MobileBanking application, each banking company tries to be able to compete and present the MobileBanking application according to the needs of society in an era like today, where everyone wants to be able to transact anywhere and anytime. Various features are presented to meet these needs. Such as various forms of transaction activities, with very complete data security, easy-to-understand application Application Designs, and ease of submitting problems in transactions and so on.

The purpose of this study was to determine the effect of Reliability, Privacy & Security, Application Application Design, Customer Service & Support on E-Satisfaction and E-Loyalty. The benefit of this research is to add insight, especially to find out how much influence Reliability, Privacy & Security, Application Application Design, Customer Service & Support have so as to increase E-Satisfaction and E-Loyalty.

This research is causal research using quantitative methods and processed with a statistical program, namely SPSS version 22.0. Data was collected by distributing a simple random sampling technique questionnaire to 150 respondents with male and female characteristics, domiciled in Surabaya, aged 18-60 years (Kotler and Armstrong, 2009), and are customers and use the MobilePanin application in Bali.

**Keywords:** Reliability, Privacy & Security, Application Application Design, Customer Service & Support, E-Satisfaction, and E-Loyalty.