

ABSTRAK

Gerald Leonardo Veransi Kaeng (02619220033)

ANALISIS PENGARUH RELIABILITY, PRIVACY AND SECURITY, WEBSITE DESIGN DAN CUSTOMER SERVICE & SUPPORT TERHADAP E-BANKING LOYALTY MELALUI E-BANKING SATISFACTION PADA PELANGGAN PENGGUNA BNI MOBILE DI SURABAYA

(193 halaman, 13 gambar, 34 tabel, 5 lampiran)

BNI Mobile adalah aplikasi mobile banking pertama di Indonesia yang memudahkan nasabah dalam hal perbankan. BNI Mobile Banking adalah fasilitas layanan perbankan yang memudahkan Anda untuk bertransaksi langsung melalui smartphone Anda, secara aman, mudah, dan cepat.

Penelitian ini menghasilkan sebuah informasi yang cukup dan dibutuhkan oleh pihak bank BNI yang bertujuan untuk menciptakan *e-banking satisfaction* dan *e-banking loyalty* penggunaan Mobile Banking pada nasabah bank BNI

Penelitian ini bersifat kausal dengan metode kuantitatif dengan menggunakan software Amos 22.0 untuk membantu proses pengolahan data primer dari 113 pengguna BNI Mobile di Surabaya yang dikumpulkan dengan teknik *Snowball Sampling*.

Dalam penelitian ini ditemukan bahwa menciptakan *E-banking satisfaction* dan menciptakan loyalitas dari konsumen untuk melakukan pembelian kembali adalah dengan di pengaruhi oleh *RELIABILITY, PRIVACY AND SECURITY, WEBSITE DESIGN DAN CUSTOMER SERVICE & SUPPORT*. Sedangkan variable yang paling berpengaruh signifikan adalah paling penting dalam menciptakan kepuasan yaitu adalah variabel *Privacy And Security* menyatakan bahwa para responden sangat mementingkan keamanan yang ada di BNI Mobile.

Kata Kunci: RELIABILITY, PRIVACY AND SECURITY, WEBSITE DESIGN DAN CUSTOMER SERVICE & SUPPORT, E-BANKING LOYALTY , E-BANKING SATISFACTION

Referensi: Haq-Awan (2020)