

## ABSTRAK

Pandemi covid-19 memberikan dampak pada perubahan perilaku nasabah perbankan menggunakan layanan digital. Terdapat peningkatan pada layanan digital banking melalui mobile banking pada tiga bank syariah seperti Bank Syariah Mandiri, Bank BNI Syariah, dan Bank BRI Syariah. Namun, dari sisi pengguna ketiga Bank Syariah tersebut masih jauh dibawah bank konvensional seperti Bank BRI, Bank Mandiri, dan Bank BNI. Ketiga bank Syariah tersebut dapat menekankan pembentukan loyalitas sebagai dasar bagi perusahaan untuk bertahan dan menghadapi persaingan. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh E-service quality dan Citra Bank terhadap Loyalitas Nasabah pengguna mobile banking dengan E-satisfaction sebagai variabel intervening. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini yaitu pengguna mobile banking dari Bank Syariah Mandiri, Bank BNI Syariah, dan Bank BRI Syariah dengan sampel penelitian berjumlah 100 responden yang tersebar di wilayah Jabodetabek. Teknik pengolahan data menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji analisis statistik deskriptif, uji asumsi klasik, analisis regresi berganda, dan analisis jalur dengan bantuan IBM Statistik SPSS 26. Hasil penelitian menunjukkan bahwa e-service quality berpengaruh signifikan terhadap e-satisfaction, citra bank berpengaruh signifikan terhadap e-satisfaction, e-service quality dan citra bank secara simultan berpengaruh signifikan terhadap e-satisfaction, e-service quality berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah, citra bank berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah, e-satisfaction berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah, e-service quality, citra bank, dan e-satisfaction secara simultan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah, e-service quality melalui e-satisfaction memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah, dan citra bank melalui e-satisfaction memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah.

**Kata Kunci: mobile banking, e-service quality, citra bank, e-satisfaction, loyalitas nasabah.**