

## **Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, *ATM Service* dan *Mobile Banking Service* terhadap Loyalitas Nasabah Bank Mandiri area Jabodetabek**

### **ABSTRAK**

Loyalitas nasabah adalah puncak pencapaian dari pelaku bisnis perbankan. Dibutuhkan berbagai faktor yang dapat menciptakan loyalitas nasabah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *Reability*, *Responsiveness*, *Visibility*, *Employee Commitment*, *Access to Service* dalam dimensi Kualitas Layanan, pengaruh *ATM Service* dan *Mobile Banking Service* terhadap Loyalitas Nasabah Bank Mandiri yang berdomisili di area Jabodetabek. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kausalitas. Metode penelitian yang digunakan adalah metode *non probably sampling* sedangkan tekniknya adalah teknik *purposive sampling*. Jenis data yang digunakan adalah data kuantitatif dan menggunakan metode pengolahan data *Partial Least Square (PLS)*. Hasil penelitian yang diperoleh adalah *Responsiveness*, *Employee Commitment* dan *ATM Service* mempunyai pengaruh positif terhadap Loyalitas Nasabah. Sedangkan *Reability*, *Visibility*, *Access to Service* dan *Mobile Banking Service* tidak mempunyai pengaruh positif terhadap Loyalitas Nasabah.

**Kata Kunci :** Kualitas Layanan, *ATM Service*, *Mobile Banking Service*, Loyalitas Nasabah.