

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS DAN KEPUASAN LAYANAN MOBILE BANKING
“LIVIN BY MANDIRI” TERHADAP LOYALITAS NASABAH BANK MANDIRI
JAKARTA**

ABSTRAK

Pada kondisi saat ini dimana orang sudah beralih ke arah *mobile banking* untuk membantu menyelesaikan pembayaran tanpa harus pergi ke Bank. Loyalitas nasabah menjadi suatu tujuan utama suatu perusahaan perbankan dalam mempertahankan bisnis perbankan ini. Tujuan penelitian ini yaitu untuk menganalisis pengaruh *Reliability, Privacy and Security, Website Design, Customer Care, Convenience, Perceived Value, Customer Satisfaction* dalam dimensi Kualitas Layanan terhadap Loyalitas nasabah Bank Mandiri Jakarta. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kausalitas. Metode penelitian yang digunakan adalah metode *non probability 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 *Customer Care* dan *Perceived Value* mempunyai pengaruh positif terhadap *Customer Satisfaction* atau Kepuasan Nasabah. Dan *Customer Satisfaction* mempunyai pengaruh positif terhadap *Customer Loyalty*. Sedangkan *Reliability, Privacy and Security, Website Design, Convenience, Perceived Value* tidak mempunyai pengaruh positif terhadap *Customer Loyalty* atau Loyalitas Nasabah.

Kata Kunci: *Mobile Banking, Kepuasan Layanan, Kualitas Layanan, Loyalitas Nasabah*