# ABSTRAK

Teknologi telah memainkan peran penting di dunia saat ini. Perkembangan teknologi internet juga telah membuat revolusi industri perbankan. Konversi dari sistem buku besar berbasis manual ke proses tersistem dan pembukaan ke fasilitas berbasis internet telah memberikan aspek baru pada sektor perbankan. *E-banking* dibuat oleh bank untuk memudahkan nasabahnya dalam bertransaksi. *E-banking* menggunakan media elektronik yang terhubung dengan jaringan internet untuk dapat mengaksesnya. Dengan demikian, nasabah dapat bertransaksi dimanapun dan kapanpun.

Penelitian ini melakukan uji hipotesis yang didasarkan pada analisis statistic terhadap data empiris yang dihimpun dari 100 sampel nasabah Bank Mandiri yang menggunakan aplikasi mobile Livin' by Mandiri melalui kuesioner online. Analisis statistic penelitian ini menggunakan pendekatan partial least square structural equation modeling (PLS-SEM).

Hasil penelitian menunjukkan pengaruh positif pelayanan pelanggan terhadap kepercayaan dan kepuasan pelanggan. Sementara itu kepercayaan dan kepuasan pelanggan memiliki pengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan. Penelitian ini juga terdapat hipotesis yang tidak terbukti memiliki pengaruh positif terhadap kepercayaan dan kepuasan pelanggan, yaitu privasi dan keamanan, keandalan dan desain aplikasi.

Penelitian ini telah berhasil membuktikan pentingnya pelayanan pelanggan dalam meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pelanggan yang pada akhirnya akan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Hasil temuan ini diharapkan dapat menambah wawasan bagi Bank penyedia layanan *e-banking* dalam menerapkan peningkatan kualitas layanan *e-banking.*


**Kata kunci** : Privasi dan keamanan, keandalan, desain aplikasi, kepercayaan, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan