

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh *e-service quality* terhadap *e-loyalty* nasabah pengguna mobile banking “Livin’ by Mandiri” dengan *e-satisfaction* sebagai variabel intervening. Variabel independen pada penelitian ini adalah dimensi dari *e-service quality* yang telah dinaikkan menjadi variabel yaitu *reliability, privacy & security, user interface design, customer service & support, convenience, dan responsiveness*. Sedangkan variabel dependen dalam penelitian ini adalah *e-loyalty*.

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan metode PLS atau *Partial Least Square* dengan *software* SmartPLS 4.0. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner aplikasi *googleform* untuk mengumpulkan informasi responden. Sampel pada penelitian ini nasabah pengguna *mobile banking* “Livin by Mandiri” yang berjumlah 100 nasabah di wilayah Jabodetabek.

Hasil analisis menunjukkan variabel *customer service & support, convenience dan responsiveness* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap *e-satisfaction* dan *e-satisfaction* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap *e-loyalty*. Kemudian *e-satisfaction* mempunyai pengaruh positif dan signifikan dalam memediasi hubungan antara *customer service & support, convenience, dan responsiveness* terhadap *e-loyalty*.

Kata Kunci: *E-Service Quality, E-Satisfaction, E-Loyalty, Mobile Banking, “Livin’ by Mandiri”*.