

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh E-Service Quality terhadap manfaat dan kepercayaan nasabah pengguna Livin By Mandiri pada PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Studi Kasus Pada Nasabah KCP Jakarta AKR Gallery West. Teknik pengumpulan data ini menggunakan kuestioner dengan pemilihan sampel sebanyak 215 responden nasabah Bank Mandiri KCP Jakarta AKR Gallery West. Pada penelitian ini yang merupakan yang merupakan Variabel Dependen Manfaat dan Kepercayaan Nasabah dengan variabel independen *Fulfillment, Responsiveness, Easy Of Use, Reliability, Convenience, Security dan Privacy*. Penelitian ini menggunakan analisis *Structural Equation Model* (SEM). Penelitian ini menggunakan 24 indikator pernyataan dengan menggunakan skala likert (1-6). 1) *Fullfillment* berpengaruh positif terhadap manfaat dan kepercayaan nasabah, 2) *Responsiveness* tidak berpengaruh terhadap manfaat dan kepercayaan nasabah 3) *Easy Of Use* tidak berpengaruh terhadap manfaat dan kepercayaan nasabah, 4) *Reliability* tidak berpengaruh terhadap manfaat dan kepercayaan nasabah, 5) *Convenience* tidak berpengaruh terhadap manfaat dan kepercayaan nasabah, 6) *Security* sangat berpengaruh positif terhadap manfaat dan kepercayaan nasabah dan, 7) *Privacy* sangat berpengaruh positif terhadap manfaat dan kepercayaan nasabah

Kata Kunci : Manfaat dan Kepercayaan Nasabah, *Fulfillment, Responsiveness, Easy Of Use, Reliability, Convenience, Security, Privacy*