

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan *mobile banking* terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah di PT. Bank Pembangunan Daerah Jambi. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan teknik pengambilan data yang dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarakan kepada 88 responden yang menggunakan Bank Jambi Mobile. Hasil analisis data menggunakan teknik *Partial Least Square* (PLS) menunjukkan bahwa kualitas layanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dalam hal ini semakin tinggi tingkat kualitas layanan yang diberikan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah tersebut. Kepuasan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Jika kepuasan terpenuhi maka akan tercipta sikap loyal nasabah sehingga nasabah secara otomatis merekomendasikan produk/jasa yang ditawarkan oleh perusahaan kepada orang lain. Kualitas layanan memiliki pengaruh yang positif terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah sebagai mediasi. Temuan ini menekankan pentingnya kualitas layanan dalam menciptakan kepuasan dan loyalitas nasabah, yang menjadi kunci keberhasilan bagi Bank Jambi Mobile dalam meningkatkan daya saing di industri perbankan.

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

ABSTRACT

This research aims to analyze the impact of mobile banking service quality on customer satisfaction and loyalty at PT. Bank Pembangunan Daerah Jambi. The research method used is quantitative, with data collection techniques utilizing a questionnaire distributed to 88 respondents who use Bank Jambi Mobile. The results of the data analysis using Partial Least Square (PLS) technique indicate that service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction. In this regard, the higher the level of service quality provided, the higher the level of customer satisfaction. Customer satisfaction positively and significantly influences customer loyalty. When satisfaction is met, it creates a loyal attitude among customers, leading them to automatically recommend the products/services offered by the company to others. Service quality has a positive effect on customer loyalty through customer satisfaction as a mediator. These findings emphasize the importance of service quality in creating customer satisfaction and loyalty, which is key to the success of Bank Jambi Mobile in enhancing its competitiveness in the banking industry.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction, Customer Loyalty, Mobile Banking.