

Pengaruh kualitas layanan terhadap retensi pelanggan pada layanan mobile banking melalui kualitas hubungan sebagai mediasi = The impact of mobile banking service quality towards customer retention through the mediation of relationship quality.

Anangadipa Ganeswara, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20513674&lokasi=lokal>

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari komponen-komponen kualitas jasa mobile banking pada retensi pelanggan mobile banking melalui kualitas hubungan yang terdiri atas kepuasan, kepercayaan, dan komitmen. Sampel yang digunakan pada penelitian ini terdiri atas pelanggan mobile banking dari generasi milenial di Indonesia. Data pada penelitian ini diolah dengan menggunakan Structural Equation Modelling. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa komponen kegunaan dan kemudahan penggunaan, keamanan dan privasi, serta enjoyment, memiliki pengaruh terhadap kepuasan yang pada akhirnya akan mempengaruhi kepercayaan dan komitmen sehingga dapat meningkatkan retensi pelanggan.

.....This study seeks to identify the effects of service quality components of mobile banking towards customer retention, through the mediation of relationship quality which consists of satisfaction, trust, and commitment. The sample of this study consists of mobile banking customers from the millennial generation in Indonesia. The data that was acquired in this study was then processed through Structural Equation Modelling. The result of this study shows how practicality, security and privacy, and enjoyment of mobile banking influences the satisfaction of mobile banking users, which in turn affects the trust and commitment of said users, thereby increasing the level of customer retention.