

## Pengaruh E-service Quality terhadap Loyalty Intention Pengguna Bca Mobile di Jabodetabek = The Effect of E-service Quality on Loyalty Intention of Bca Mobile Users In Jabodetabek

Rizfi Trisna Selfia, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20525474&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Perkembangan teknologi dan informasi pada era globalisasi saat sekarang ini semakin mengalami kemajuan yang pesat. Hal ini terlihat dilihat dari banyaknya sektor perbankan yang telah berinovasi dengan memunculkan layanan digital yaitu mobile banking. Salah satu bank yang telah mengembangkan layanan tersebut adalah Bank BCA, dengan BCA Mobile sebagai layanan mobile banking. Sehingga diperlukan layanan yang berkualitas bagus dalam memfasilitasi pengguna untuk menggunakan BCA Mobile. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh e-service quality terhadap loyalty intention atau niat loyalitas pengguna BCA Mobile. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah dengan non- probability sampling terhadap populasi. Jumlah responden yang terkumpul pada penelitian ini adalah sebanyak 150 orang responden yang didapatkan melalui kuesioner online. Data yang didapatkan diolah dengan menggunakan software SPSS 26.0 dengan melalui statistik deskriptif dan analisis Regresi Linear Sederhana. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa e- service quality memiliki pengaruh positif terhadap loyalty intention

.....The development of technology and information in the current era of globalization is currently experiencing rapid progress. That can be seen from the number of banking sectors that have innovated by bringing up digital services, namely mobile banking. One of the banks that has developed this service is Bank BCA, with BCA Mobile as a mobile banking service. Therefore, good quality services are needed to facilitate users to use BCA Mobile. This study aims to analyze the effect of e-service quality on the loyalty intention of BCA Mobile users. This study uses a quantitative approach with a survey method. The sampling technique used in this research is a non-probability sampling of the population. The number of respondents collected in this study was 150 respondents who were obtained through a questionnaire online. The data obtained were processed using SPSS 26.0 software through descriptive statistical analysis and Simple Linear Regression analysis. The results of this study indicate that e-service quality has a positive influence on the loyalty intention of BCA Mobile users in Jabodetabek.