

ABSTRAK

Lira Firman Sara (2020210089), Pengaruh *E-Service Quality*, *E-Features*, Dan *E-Trust* Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna BSI Mobile Di Kabupaten Pati.

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui pengaruh dari *E-Service Quality*, *E-Features*, Dan *E-Trust* Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna BSI Mobile Di Kabupaten Pati. *E-Service Quality* yaitu kualitas pada suatu layanan berbasis elektronik atau *online*, *E-Features* yaitu fitur yang ada dalam layanan berbasis elektronik, dan *E-trust* yaitu kepercayaan terhadap suatu layanan yang berbasis elektronik atau *online*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis asosiatif kausal yang dapat mengungkap pengaruh atau hubungan sebab-akibat dari variabel bebas terhadap variabel terikat. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 96 responden yang diperoleh dari pengguna aplikasi BSI *mobile* di Kabupaten Pati. Pengambilan data menggunakan kuesioner dengan *media google form* dan teknik analisisnya yakni dengan berbagai cara seperti uji validitas serta reabilitas, uji asumsi klasik, uji regresi linear berganda, dan uji hipotesis. Data penelitian di analisis dengan SPSS versi 25. Hasil dari penelitian yakni *E-Service Quality* tidak berpengaruh signifikan pada loyalitas nasabah ditunjukkan dengan hasil perhitungan yaitu $t \text{ hitung } (0,401) < t \text{ tabel } (1,986)$, sedangkan kedua variabel bebas lainnya yaitu *E-Features* dan *E-trust* berpengaruh pada loyalitas nasabah ditunjukkan hasil perhitungan yakni untuk *E-Features* $t \text{ hitung } (4,029) > t \text{ tabel } (1,986)$ dan untuk *E-Trust* $t \text{ hitung } (5,188) > t \text{ tabel } (1,986)$.

Kata Kunci: *E-Service Quality*, *E-Features*, Loyalitas Nasabah