

ABSTRAK

Andika Mubarak, Pengaruh *E-Service Quality* Dan *E-Trust* Terhadap *E-Satisfaction* Pada Nasabah Pengguna Aplikasi *Mobile Banking* Bank Tabungan Negara Bangkalan. Dibawah bimbingan Nirma Kurriwati, S.P., M.Si.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah ada pengaruh antara *e-service quality* terhadap *e-satisfaction* pada nasabah pengguna aplikasi *Mobile Banking* BTN Bangkalan, Mengetahui apakah ada pengaruh antara *e-trust* terhadap *e-satisfaction* pada nasabah pengguna aplikasi *Mobile Banking* BTN Bangkalan, serta mengetahui apakah *e-service quality* dan *e-trust* memiliki pengaruh secara bersama-sama terhadap *e-satisfaction* pada nasabah pengguna aplikasi *Mobile Banking* BTN Bangkalan.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *non-probability sampling*. Jenis data yang digunakan adalah data primer, sumber data berasal dari kuesioner dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas, uji autokorelasi, uji T (parsial) dan uji F (simultan).

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) *e-service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *e-satisfaction* pada nasabah pengguna aplikasi *mobile banking* BTN Bangkalan, (2) *e-trust* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *e-satisfaction* pada nasabah pengguna aplikasi *mobile banking* BTN Bangkalan, (3) *e-service quality* dan *e-trust* mempunyai pengaruh positif dan signifikan secara bersama-sama terhadap *e-satisfaction* pada nasabah pengguna aplikasi *mobile banking* BTN Bangkalan.

Kata Kunci: *E-Service Quality, E-Trust, E-Satisfaction*

ABSTRACT

Andika Mubarak, The Influence of E-Service Quality and E-Trust on E-Satisfaction in Mobile Banking Application Users of Bank Tabungan Negara Bangkalan. Under the guidance of Nirma Kurriwati, S.P., M.Si.

The purpose of this study was to determine whether there was an effect between e-service quality on e-satisfaction with customers using the BTN Bangkalan Mobile Banking application, to find out whether there was an effect between e-trust on e-satisfaction on customers using the BTN Bangkalan Mobile Banking application, and to find out whether e-service quality and e-trust have a joint influence on e-satisfaction with customers using the BTN Bangkalan Mobile Banking application.

This study uses quantitative methods, the sampling method used is non-probability sampling. The type of data used is primary data, the data source comes from a questionnaire with a sample size of 100 respondents. The data analysis method used is multiple linear regression analysis using the validity test, reliability test, normality test, multicollinearity test, heteroscedasticity test, autocorrelation test, T test (partial) and F test (simultaneous).

Based on the results of the study, it shows that: (1) e-service quality has a positive and significant effect on e-satisfaction with customers using the BTN Bangkalan mobile banking application, (2) e-trust has a positive and significant effect on e-satisfaction with customers using mobile banking applications BTN Bangkalan, (3) e-service quality and e-trust together have a positive and significant effect on e-satisfaction on customers using the BTN Bangkalan mobile banking application.

Keywords: *E-Service Quality, E-Trust, E-Satisfaction*