

ABSTRAK

Pandemi Covid-19 tidak hanya menjadi permasalahan kesehatan global saja, melainkan juga berdampak bagi berbagai sektor perekonomian global, termasuk sektor perbankan. Salah satu dampak Covid-19 pada sektor perbankan adalah penurunan jumlah nasabah secara signifikan. Penurunan tersebut dialami oleh BRI Unit Kota Tegal. BRI Unit Kota Tegal harus melakukan upaya agar mempertahankan jumlah nasabahnya yang sangat banyak. Upaya mempertahankan jumlah nasabah dapat dilakukan dengan membentuk loyalitas yang dimiliki oleh nasabah. Loyalitas nasabah dapat dibangun melalui kualitas layanan, *perceived usefulness of mobile banking*, dan kepercayaan nasabah terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan, *perceived usefulness of mobile banking*, dan kepercayaan nasabah terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah pada bank rakyat indonesia unit kota Tegal. Manfaat dari penelitian ini dapat digunakan oleh manajemen sebagai rujukan dalam membangun loyalitas nasabah agar bertahan menggunakan layanan perbankan BRI Unit Kota Tegal.

Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh melalui kuesioner. Sampel dalam penelitian ini adalah sebagian nasabah Bank BRI Unit Kota Tegal. Kriteria pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *nasabah* yang menabung di Bank BRI Unit Kota Tegal. Penentuan besar sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan rumus Rao karena jumlah populasi tidak diketahui sehingga sampel yang digunakan sebanyak 100 responden. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan *Structural Equation Model (SEM)* dengan bantuan program AMOS 24.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, *perceived usefulness of mobile banking* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, kepercayaan nasabah berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, kepuasan nasabah berpengaruh terhadap loyalitas nasabah, kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah, *perceived usefulness of mobile banking* berpengaruh terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah, dan kepercayaan nasabah berpengaruh terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah. Hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan pertimbangan bank BRI untuk menentukan strategi dalam tujuan meningkatkan loyalitas nasabah.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, *Perceived Usefulness of Mobile Banking*, Kepercayaan Nasabah, Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah.