

ABSTRAK

Perubahan teknologi juga mendorong perubahan dalam layanan perbankan. Layanan perbankan menyediakan sistem *online* untuk memudahkan nasabah. *Mobile Banking* menjadi salah satu layanan yang paling banyak digunakan oleh Masyarakat. Loyalitas pelanggan sangat penting bagi sektor perbankan sehingga harus mengetahui apa saja faktor-faktor mempengaruhinya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *E-Trust*, *E-Service Quality* dan *E-Satisfaction* terhadap *E-Loyalty* pada pengguna BCA Syariah Mobile.

Penelitian dilakukan secara kuantitatif terhadap 120 nasabah pengguna BCA Syariah *Mobile*. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner diukur berdasarkan indikator masing-masing variabel dan diukur dengan Skala *Liket* lima poin. Metode penelitian kuantitatif ini menggunakan SPSS 29 dengan analisis regresi berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *E-Trust* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *E-Loyalty* pada pengguna BCA Syariah *Mobile*. *E-Service Quality* juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap *E-Loyalty* pada pengguna BCA Syariah *Mobile*. Selanjutnya *E-Satisfaction* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *E-Loyalty* pada pengguna BCA Syariah *Mobile*. Secara bersama-sama *E-Trust*, *E-Service Quality* dan *E-Satisfaction* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap *E-Loyalty* pada pengguna BCA Syariah *Mobile*.

Kata Kunci: *E-Trust*; *E-Service Quality*; *E-Satisfaction* ; *E-Loyalty*.