

ABSTRAK

Fithri Aini (2017/17059236) :Pengaruh *E-trust*, *E-satisfaction* dan *Perceived Value* terhadap *E-loyalty* Nasabah Generasi Y Pada Mobile Banking Bank Syariah Indonesia

Dosen Pembimbing : Perengki Susanto, S.E., M.Sc., Ph.D

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis (1) Pengaruh *e-trust* terhadap *e-loyalty* pada pengguna *mobile banking* Bank Syariah Indonesia. (2) Pengaruh *e-satisfaction* terhadap *e-loyalty* pada pengguna *mobile banking* Bank Syariah Indonesia (3) Pengaruh *perceived value* terhadap *e-loyalty* pada pengguna *mobile banking* Bank Syariah Indonesia. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna *mobile banking* Bank Syariah Indonesia dan sampel pada penelitian ini adalah pengguna *mobile banking* Bank Syariah Indonesia yang sudah menggunakan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia lebih dari satu kali. Jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 140 responden. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner secara online dan pengolahan data dilakukan melalui software SPSS. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa. (1) *E-trust* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *e-loyalty* pada pengguna *mobile banking* Bank Syariah Indonesia. (2) *E-satisfaction* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *e-loyalty* pada pengguna *mobile banking* Bank Syariah Indonesia. (3) *Perceived value* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *e-loyalty* pada pengguna *mobile banking* Bank Syariah Indonesia.

Kata Kunci : kepercayaan elektronik, kepuasan elektronik, nilai yang di rasakan, loyalitas elektronik