

## ABSTRAK

**Ach. Syaifullah Eko Indriyanto. 2019. Pengaruh Penggunaan *E-banking* Kepercayaan (*Trust*) dan Kualitas pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah bank Jatim Cabang Sumenep.** Skripsi: Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wiraraja. Pembimbing: Dina Kurniawati, SE., MM.

Loyalitas nasabah merupakan sebagai suatu komitmen nasabah bertahan secara mendalam untuk berlangganan kembali atau melakukan transaksi ulang produk/jasa secara konsisten di masa yang akan datang, meskipun pengaruh situasi dan usaha-usaha pemasaran mempunyai potensi untuk menyebabkan perubahan perilaku. Penelitian ini dilatar belakangi dari kondisi persaingan global antar perbankan yang sangat kompetitif, sehingga setiap bank harus bekerja keras bersama-sama untuk mempertahankan nasabahnya. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh penggunaan *e-banking*, kepercayaan (*trust*) dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah Bank Jatim Cabang Sumenep.

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dan dilakukan terhadap Bank Jatim Cabang Sumenep dengan menggunakan metode *purposive sampling* dengan rumus perhitungan sampel menurut roscow dan hasilnya diperoleh 100 nasabah yang menjadi sampel penelitian. Teknik pengujian yang dilakukan pada penelitian ini menggunakan alat analisis uji regresi linier berganda dengan menggunakan program aplikasi SPSS 20.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan penggunaan *e-banking*, kepercayaan (*trust*) dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. Secara parsial penggunaan *e-banking* berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah dan kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah. Sedangkan kepercayaan (*trust*) tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah.

**Kata Kunci :** penggunaan *e-banking*, kepercayaan (*trust*), kualitas pelayanan loyalitas nasabah

## ABSTRACT

**Ach. Syaifullah Eko Indriyanto. 2019. Pengaruh Penggunaan *E-banking* Kepercayaan (*Trust*) dan Kualitas pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah Bank Jatim Cabang Sumenep.** Skripsi: Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wiraraja. Pembimbing: Dina Kurniawati, SE., MM.

*Customer loyalty is a commitment of customers to stay in depth to re-subscribe or re-conduct products or services consistently in the future, even though the influence of the situation and marketing efforts has the potential to cause behavioral changes. This research is motivated by the condition of global competition between highly competitive banks, so that each bank must work hard together to maintain its customers. This study aims to examine the effect of e-banking usage, trust and service quality on customer loyalty Bank Jatim Sumenep Branch.*

*This research is quantitative research and carried out Bank Jatim Sumenep Branch by using purposive sampling method with a sample calculation formula according to Roscoe and the results obtained 100 customers who became the study sample. The testing technique carried out in this study used multiple linear regression test analysis using the SPSS 20 application program.*

*The results of the study show that simultaneously the use of e-banking, trust and quality of service influence customer loyalty. Partially the use of e-banking has a positive significant effect on customer loyalty and service quality has a positive significant effect on customer loyalty. While trust does not have significant effect on customer loyalty.*

**Keywords:** *use of e-banking, trust, quality of service customer loyalty.*