

ABSTRAK

Perkembangan teknologi saat ini berkembang dengan pesat dan berdampak besar bagi perbankan karena teknologi informasi dapat menimbulkan keinginan nasabah untuk menggunakan produk dan jasa bank. Adanya teknologi membuat banyak orang menginginkan layanan perbankan yang mudah, dapat diakses di mana saja, kapan saja dan itu semua harus didukung dengan kualitas pelayanan elektronik yang baik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan elektronik terhadap loyalitas nasabah. Objek penelitian ini adalah sebagian mahasiswa Fakultas Vokasi Universitas Airlangga Surabaya yang menggunakan mobile banking BCA yang berjumlah 58 orang dengan menggunakan teknik *simple random sampling*. Hasil penelitian ini adalah ada pengaruh kualitas pelayanan elektronik terhadap loyalitas nasabah. Semakin tinggi kualitas pelayanan elektronik maka semakin tinggi loyalitas nasabah terhadap bank. Hal itu telah dibuktikan dalam penelitian menggunakan uji regresi linear sederhana, koefisien regresi bernilai positif sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan elektronik mempengaruhi loyalitas nasabah.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan Elektronik, Loyalitas Nasabah, *Mobile Banking*