

**PENGARUH PENGGUNAAN *E-BANKING*, KEPERCAYAAN (*TRUST*),
DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH
BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO) TBK CABANG RENON BALI**

ABSTRAK

Bank merupakan suatu perusahaan yang bergerak dalam bidang berkompetisi menarik nasabah dengan memberikan produk perbankan yang beraneka ragam dan berkualitas. Untuk memenangkan setiap persaingan organisasi atau penyedia jasa perbankan harus memperhatikan kebutuhan dan keinginan konsumen atau para nasabah.

Pada 3 tahun terakhir yakni 2018-2020 telah terjadi penikatan keluhan nasabah. Hal ini menunjukkan menurunnya loyalitas nasabah terhadap Bank BNI Cabang Renon yang perlu mendapat perhatian khusus dari manajemen. Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan memperoleh bukti empiris pengaruh penggunaan *e-banking*, kepercayaan dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah.

Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah PT Bank Negara Indonesia (persero) Tbk Cabang Renon Bali yang diambil pada tahun 2021. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 orang konsumen yang ditentukan berdasarkan metode *purposive sampling*. Teknik analisis yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, dan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan *e-banking* dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah sedangkan kepercayaan tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.

Kata kunci: Penggunaan *E-banking*, Kepercayaan, kualitas Pelayanan, dan Loyalitas Nasabah

UNMAS DENPASAR