

ABSTRAK

Umar Syam, 2023. Pengaruh Digital Banking Kualitas Layanan dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Sulselbar Cabang Utama Makassar, di bimbing oleh A.Ifayani Haanurat dan Buyung Romadhoni.

Kemajuan teknologi perbankan memberikan kemudahan bagi nasabah melalui layanan operasional berupa Digital banking yang memungkinkan nasabah melakukan transaksi perbankan melalui smartphone dan media lainnya. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh digital banking, kualitas layanan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah PT. Bank Sulselbar Cabang Utama Makassar. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif melalui persamaan (*Structural Equation Model/SEM*) dengan *Confirmatory Factor Analysis* (CFA). Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 147 nasabah menggunakan teknik *two stage random* sampling. Data yang telah dikumpulkan di analisis menggunakan SPSS (*Statistical Product and Service Solutions*) versi 26.0. dan AMOS 25.0.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengaruh digital banking berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah, pengaruh kualitas layanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah, sedangkan digital banking berpengaruh positif tidak signifikan terhadap terhadap loyalitas nasabah, kualitas layanan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah, kepuasan nasabah berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah, digital banking berpengaruh tidak signifikan tidak langsung terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah, dan kualitas layanan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah.

Kata Kunci : Digital Banking, Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah, Loyalitas Nasabah