

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* DAN INOVASI LAYANAN
TERHADAP LOYALITAS PENGGUNA PADA APLIKASI LIVIN'
BY MANDIRI DENGAN KEPUASAN PENGGUNA SEBAGAI
VARIABEL *INTERVENING*
(STUDI PADA PENGGUNA LIVIN' BY MANDIRI DI KOTA
PONTIANAK)**

Nurul Aulia

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh *e-service quality* dan inovasi layanan terhadap loyalitas pengguna dengan kepuasan pengguna sebagai variabel *intervening*. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah asosiatif kausal, dan teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner melalui aplikasi *google form*. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna Livin' by Mandiri di Pontianak. Sampel yang digunakan sebanyak 100 responden melalui teknik *non probability sampling* dengan metode *purposive sampling*. Teknik analisis yang digunakan adalah Analisis Jalur dengan menggunakan SPSS *for windows* versi 26. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) *e-service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, (2) inovasi layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, (3) *e-service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pengguna, (4) inovasi layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pengguna, (5) kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pengguna, (6) kepuasan pengguna memediasi pengaruh *e-service quality* terhadap loyalitas pengguna, dan (7) kepuasan pengguna memediasi pengaruh inovasi layanan terhadap loyalitas pengguna.

Kata Kunci: *E-Service Quality*, Inovasi Layanan, Kepuasan Pengguna dan Loyalitas Pengguna.

**THE INFLUENCE OF E-SERVICE QUALITY AND SERVICE
INNOVATION ON USER LOYALTY IN LIVIN' BY MANDIRI
APPLICATION WITH USER SATISFACTION AS AN
INTERVENING VARIABLE
(STUDY ON LIVIN' BY MANDIRI USERS IN PONTIANAK CITY)**

Nurul Aulia

ABSTRACT

This study aims to examine and analyze the effect of e-service quality and service innovation on user loyalty with user satisfaction as the intervening variable. The type of research used in this study is causal associative, and data collection techniques are carried out by distributing questionnaires through the Google form application. The population in this study are Livin' by Mandiri users in Pontianak. The sample used was 100 respondents through non-probability sampling technique with a purposive sampling method. The analysis technique used is Path Analysis using SPSS for windows version 26. The results show that (1) e-service quality has a positive and significant effect on user satisfaction, (2) service innovation has a positive and significant effect on user satisfaction, (3) e-service quality has a positive and significant effect on user loyalty, (4) service innovation has a positive and significant effect on user loyalty, (5) user satisfaction has a positive and significant effect on user loyalty, (6) user satisfaction mediates the effect of e-service quality on user loyalty, and (7) user satisfaction mediates the effect of service innovation on user loyalty.

Keywords: *E-Service Quality, Service Innovation, User Satisfaction and User Loyalty.*