

ABSTRAK

Semakin banyaknya pengguna bank digital di Indonesia memacu persaingan dalam sektor perbankan. Jenius saat ini memiliki aset terbanyak dan selalu mengalami peningkatan dalam jumlah nasabah setiap tahunnya. Namun, menurut hasil pra-survei yang dilakukan pada Mahasiswa Universitas Diponegoro ditemukannya hasil menunjukkan rendahnya loyalitas terhadap BTPN Jenius. Dalam penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh inovasi layanan dan kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening pada BTPN Jenius Semarang.

Populasi dalam penelitian ini adalah responden berusia minimal 17 tahun yang berdomisili di Semarang dan memiliki rekening BTPN Jenius yang aktif. Dari kuesioner yang disebar, diperoleh 170 responden. Model analisis data menggunakan Structural Equation Model (SEM) AMOS 24.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi layanan dan kualitas layanan di BTPN Jenius berpengaruh positif terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah. Selanjutnya, kepuasan pelanggan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan.

Kata kunci: *service innovation, service quality, customer satisfaction, customer loyalty*

