

**PERAN WEB QUALITY DAN *PRIVACY SECURITY* TERHADAP  
*CUSTOMER EXPERIENCE* SERTA IMPLIKASINYA TERHADAP  
LOYALITAS PENGGUNAAN APLIKASI PERBANKAN SELULER**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: 1) Bagaimana pengaruh Website Quality terhadap *Customer experience*? 2) Bagaimana pengaruh *Privacy dan Security* terhadap *Customer experience*? 3) Bagaimana pengaruh Website Quality terhadap *Loyalitas Penggunaan*? 4) Bagaimana pengaruh *Privacy dan Security* terhadap *Loyalitas Penggunaan*? 5) Bagaimana pengaruh *Customer experience* terhadap *Loyalitas Penggunaan*? Responden dalam penelitian ini adalah masyarakat Kota Semarang yang menggunakan perbankan seluler sejumlah 100 responden

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian *explanatory research* dengan pendekatan kuantitatif karena menjelaskan hubungan antara variabel-variabel dengan menggunakan kuesioner sebagai alat dalam pengumpulan data untuk mengungkap data Website Quality, *Privacy dan Security*, *Customer experience* terhadap *Loyalitas Penggunaan*. Data yang diperoleh dan dianalisis menggunakan teknik analisis PLS (Partial Least Square) melalui SPSS 22.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Website Quality terbukti berpengaruh positif dan *Privacy dan Security* terbukti berpengaruh positif pada terhadap *Customer experience*. Website Quality, *Privacy dan Security*, dan *Customer experience* terbukti berpengaruh positif pada terhadap *Loyalitas Penggunaan*.

Kata kunci : Website Quality, *Privacy dan Security*, *Customer experience*, *Loyalitas Penggunaan*

***THE ROLE OF WEB QUALITY AND PRIVACY SECURITY ON  
CUSTOMER EXPERIENCE AND ITS IMPLICATION ON LOYALTY OF  
THE USE OF CELLULAR BANKING APPLICATIONS***

**ABSTRACT**

*This study aims to determine: 1) How does Website Quality influence Customer Experience? 2) How does Privacy and Security affect Customer Experience? 3) How does Website Quality influence Use Loyalty? 4) How does Privacy and Security affect Usage Loyalty? 5) How does the Customer experience influence the Use Loyalty? Respondents in this study are Semarang City residents who use cellular banking as many as 100 respondents*

*The research method used is explanatory research with a quantitative approach because it explains the relationship between variables using a questionnaire as a tool in data collection to reveal Website Quality, Privacy and Security data, Customer experience on Loyalty of Use. Data obtained and analyzed using PLS (Partial Least Square) analysis techniques through SPSS 22.*

*The results of this study indicate that Website Quality is proven to have a positive effect and Privacy and Security have a positive effect on customer experience. Website Quality, Privacy and Security, and Customer experience have been proven to have a positive effect on Loyalty of Use.*

***Keywords:*** *Website Quality, Privacy and Security, Customer experience, Usage Loyalty*