

ABSTRAK

Di Indonesia, pengguna internet semakin meningkat. Berdasarkan hasil riset dari Asosiasi Penyelenggaraan Jasa Internet Indonesia (APJII), pengguna internet di Indonesia pada tahun 2016 telah mencapai 132,7 juta pengguna (51,8%) dari total populasi penduduk Indonesia yang mencapai 256 juta penduduk. Maka dari fenomena tersebut *Telkom University* Bandung menyadari kebiasaan dan kebutuhan masyarakat (Khususnya Mahasiswa) dengan menghadirkan sebuah aplikasi *iGracias Mobile*.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan dari *E-Service Quality* untuk mengetahui Kepuasan Pelanggan pada Aplikasi *iGracias Mobile*. Jenis Penelitian Kuantitatif dengan metode Deskriptif. Metode sampling menggunakan *Nonprobability Sampling* dan menggunakan *Sampling Purposive*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan tingkat harapan dari penerapan e-service quality pada aplikasi *Igracias Mobile* yaitu, sebesar 88,66% berada pada posisi sangat baik. Kemudian tingkat kenyataan/kinerja dari penerapan *e-service quality* aplikasi *Igracias Mobile* yaitu sebesar 87,88% berada pada posisi sangat baik.

Kata Kunci: Penerapan *E – Service Quality* , Kepuasan Pelanggan , *iGracias Mobile*.