

ABSTRAK

Seiring dengan perkembangan teknologi menyebabkan semakin mudah dalam mengakses segala informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat. Bjb merupakan Bank yang berkontribusi dalam membangun dan menggerakkan perekonomian suatu daerah. Perkembangan teknologi dimanfaatkan oleh Bjb untuk meningkatkan kualitas layanannya. Didukung dengan jumlah pengguna internet yang semakin bertambah tiap tahunnya. Salah satu bentuk layanan Bjb dengan memanfaatkan teknologi adalah aplikasi Mobile Banking Bjb Digi, aplikasi ini untuk mempermudah para nasabah dalam melakukan transaksi. Adanya Mobile Banking kegiatan transaksi nasabah menjadi lebih simpel, perkembangan dan kecanggihan teknologi berubah setiap waktu begitu juga dengan kepuasan yang dirasakan setiap nasabah terhadap produk dan layanan yang mereka gunakan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penilaian kepuasan pelanggan berdasarkan dimensi *E-Service Quality* pada aplikasi Bjb Digi. Jenis penelitian kuantitatif dengan metode deskriptif. Populasi dari penelitian ini adalah nasabah Bjb yang menggunakan aplikasi Bjb Digi. Pengumpulan data menggunakan metode kuesioner, wawancara. Teknik analisis data deskriptif, menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* dan *Importance Performance Analysis*. Hasil penelitian dengan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) memperoleh hasil sebesar 83,53% yang berarti nasabah sangat puas. Terdapat item yang perlu diperbaiki oleh manajemen yakni pada P6 (Aplikasi bjb digi selalu up to date mengenai promosi produk) aplikasi bjb digi dianggap kurang up to date dalam membagikan konten promosi produk.

Kata Kunci : *E-Service Quality*, *Customer Satisfaction Index* (CSI), *Importance Performance Analysis* (IPA)