

## ABSTRAK

Pada saat ini kemajuan teknologi di Indonesia semakin berkembang sehingga mempermudah segala aktivitas mulai dari bisnis pembuatan produk, pemasaran, penjualan, sampai dengan transaksinya. Maka dari itu perkembangan teknologi yang semakin pesat dimanfaatkan langsung oleh industri perbankan termasuk pada Bank Syariah yang dimana memunculkan sebuah produk digital. Salah satunya pada Bank Syariah Indonesia yang membuat terobosan baru sebuah inovasi produk yaitu *Digital Mobile Banking* atau disebut dengan *BSI Mobile Banking* yang bertujuan untuk mempermudah transaksi bagi nasabah dengan memberikan informasi berupa fitur yang disediakan dalam pengembangan produk digital kualitas layanan menjadi bagian penting bagi nasabah. Karena langsung dirasakan oleh nasabah sebagai pengguna dan menjadi sebuah pertimbangan terhadap kepuasan nasabah. Dengan adanya digital mobile banking saat ini nasabah dapat bertransaksi secara non-tunai dan bisa digunakan dimana saja dengan menggunakan handphone maka proses transaksipun dapat dilakukan dengan cepat, efektif, dan efisien. Maka dari itu penelitian ini dilakukan untuk mengetahui seberapa besar harapan pengguna pada penerapan *e-service quality* dari aplikasi *BSI Mobile Banking*, mengetahui kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi *BSI Mobile Banking* penerapan *e-service quality*.

Pada penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif kuantitatif dan populasi pengguna aplikasi *BSI Mobile Banking* dengan sampel sebanyak 100 responden. Hasil penelitian ini adalah nilai dari harapan pengguna *BSI Mobile Banking* adalah sebesar 90% sedangkan kenyataan atau kinerja sebesar 82.56%. Nilai *Customer satisfaction index* (CSI) pada aplikasi *BSI Mobile Banking* sebesar 66,17. Lalu kesimpulan yang diambil dari hasil *Matrix Importance Performance Analysis* (IPA) terdapat 4 atribut yaitu pada kuadran A terdiri dari 8 atribut, kuadran B terdiri dari 5 atribut, kuadran C terdiri dari 3 atribut, dan yang terakhir kuadran D terdiri dari 3 atribut.

**Kata Kunci:** *E-Service Quality, Kepuasan Pelanggan, BSI Mobile Banking, Importance Performance Analysis, Customer Satisfaction Index.*