

## ABSTRAK

Sektor perbankan telah mengalami revolusi besar dan sedang maraknya pemanfaatan pertumbuhan ini dengan maksimal. Akselerasi *digital banking* yang sangat cepat ini didukung oleh kemudahan dan keandalan sistem pembayaran digital yang dikembangkan oleh pihak bank. Dibandingkan dengan perbankan konvensional, penggunaan *digital banking* ini memudahkan pengguna dari segi efektifitas. Namun, terlepas dari manfaat yang diberikan, *digital banking* di Indonesia kerap menghadapi komplikasi sehingga produk-produk ini seringkali menuai kritikan dan menghadapi banyaknya persaingan dengan para kompetitor, sehingga, untuk memerangi hal itu, mereka harus menyediakan layanan internet *banking* berkualitas tinggi untuk tetap kompetitif. Berdasarkan hasil hipotesis sementara, produk *digital banking* masih perlu ditingkatkan dari sisi *User-friendliness* dan *Responsiveness* sehingga disimpulkan bahwa nilai kepuasan pengguna terhadap kinerja produk *digital banking* masih dibawah harapan. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi lebih lanjut mengenai kualitas layanan di sektor perbankan di Indonesia. Studi ini mengadopsi *The Modified Model of E-Service Quality* yang mendefinisikan empat faktor utama penentu dan atribut penting dalam penentuan kualitas layanan internet di sektor perbankan, yaitu *Personal Needs*, *Site Organization*, *User-Friendliness* dan *Efficiency*. Studi ini akan menggunakan atribut tersebut dalam variabel operasional penyusun kuesioner yang akan diimplementasikan kepada minimum 400 responden Generasi Z yang merupakan pengguna aktif *digital banking*, sehingga, nilai *gap analysis* dapat teridentifikasi secara nyata. Lantas, penelitian ini akan mengimplementasikan *Importance-Performance Analysis* (IPA) dan hasil daripada penelitian ini diharapkan dapat menggambarkan atribut apa saja yang penting, atribut apa saja yang harus ditingkatkan, serta dapat menyimpulkan apakah produk *digital banking* di Indonesia sudah memenuhi harapan pelanggan atau malah sebaliknya.

**Kata kunci:** Perbankan Digital, Kualitas Layanan, Kepuasan Pengguna, *E-Servqual*, *Importance-Performance Analysis* (IPA)