ABSTRAK

Perkembangan teknologi digital pada industri perbankan menjadi penting untuk meminimalisir biaya operasional dan meningkatkan pelayanan pada nasabahnya serta digitalisasi perbankan memiliki peran penting pada pertumbuhan dan kemajuan ekonomi. Penting bagi SeaBank untuk memperhatikan *e-service quality* pada *platform* digitalnya, sehingga pengukuran kinerja layanannya dapat ditingkatkan perlu dilakukan untuk dapat meningkatkan lagi kualitas layanan digitalnya.

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Alat analisis yang digunakan adalah *Importance Perfomance Analysis. Importance Performance Analysis* (IPA) merupakan metode untuk mengukur kualitas pelayanan berdasarkan tingkat yang dirasakan pelanggan dengan tingkat keinginannya, sehingga perusahaan dapat mengetahui kesenjangan yang terjadi dan dapat melakukan perbaikan kualitas pelayanannya. Variabel yang digunakan yaitu *Efficiency, Fulfillment, Reliability, Privacy, Responsiveness, Compensation, Contact.*

Variabel yang perlu diperhitungkan dalam *e-service quality* mencakup efisiensi, pemenuhan, kehandalan, pribadi, tanggapan, kompensasi dan kontak. Seluruh variabel tersebut dinilai dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 nasabah Seabank untuk mengetahui besarnya harapan nasabah dan penilaiaan kinerja yang dirasakan oleh nasabah. Didapatkan tiga indikator yang menjadi prioritas utama untuk perbaikan kinerja aplikasi Seabank. Tiga indikator tersebut memasuki kuadran A. Ketiga indikator tersebut adalah X1.2 (Aplikasi SeaBank memiliki fitur pembayaran yang lengkap) pada variabel *efficiency,* indikator X2.3 (Aplikasi SeaBank memiliki alur layanan yang sederhana) pada variabel *fulfillment,* dan indikator X6.2 (Aplikasi SeaBank memberikan kompensasi yang setimpal atas kerugian yang diterima nasabah) pada variabel *compensation*. Seabank dapat lebih fokus pada perbaikan kinerja indikator yang termasuk kedalam kuadran A.

Kata Kunci : E-Service Quality, IPA, Bank Digital, SeaBank