

ABSTRAK

Perkembangan teknologi digital telah mendorong adopsi layanan mobile banking yang semakin masif di kalangan masyarakat. Namun, aspek kualitas layanan masih menjadi tantangan krusial, terutama dalam konteks kepuasan dan loyalitas nasabah. Salah satu kasus menarik terjadi pada BSI Mobile, layanan digital dari Bank Syariah Indonesia, yang sempat mengalami gangguan teknis dan menjadi sorotan publik. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi persepsi pengguna terhadap kualitas layanan BSI Mobile berdasarkan dimensi *electronic service quality (E-SERVQUAL)*, yaitu *efficiency*, *fulfillment*, *system availability*, dan *privacy*. Data dikumpulkan dari ulasan pengguna di Google Play Store dengan total 22.000 data, yang setelah proses pembersihan tersisa 18.342 entri. Sentimen pada setiap dimensi dianalisis menggunakan model IndoBERT, serta divisualisasikan melalui topik utama yang sering dibahas pengguna. Hasil menunjukkan dominasi sentimen negatif pada dimensi *system availability* dan *efficiency*, sementara dimensi *fulfillment* lebih banyak menerima ulasan positif. Dimensi *privacy* menunjukkan persepsi yang relatif seimbang. Temuan ini mengindikasikan perlunya peningkatan efisiensi layanan, kestabilan sistem, serta jaminan perlindungan data pengguna. Dari perspektif manajemen, hasil ini memberikan landasan bagi perumusan strategi peningkatan layanan digital yang berbasis pada persepsi pelanggan guna memperkuat loyalitas dan kepercayaan konsumen.

Kata kunci: *E-SERVQUAL*, Sentimen Pengguna, Mobile Banking, BSI Mobile, IndoBERT.