

ABSTRAK

Kualitas pelayanan suatu perusahaan sangatlah diperlukan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.. Pelayanan elektronik atau *E-Service Quality* merupakan versi baru dari *Service Quality (SerQual)*. *E-ServQual* dikembangkan untuk mengevaluasi suatu pelayanan yang diberikan pada jaringan internet. *E-SerQual* didefinisikan sebagai perluasan dari kemampuan suatu situs untuk memfasilitasi kegiatan belanja, pembelian, dan distribusi secara efektif dan efisien. Semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan menyebabkan semakin tingginya kepuasan pelanggan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh dari *E-Service Quality* terhadap Kepuasan pengguna Aplikasi BRI *Mobile*, baik secara simultan maupun parsial.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Tujuan dari penelitian ini adalah deskriptif dengan tipe penyidikan kausalitas. Populasi yang digunakan adalah para nasabah BRI pengguna aplikasi BRI *Mobile* namun jumlah populasi belum diketahui dengan pasti. Sampel belum diketahui sehingga sampel diukur menggunakan pendekatan Bernoulli ($\alpha=5\%$) sehingga didapat 384 responden, namun peneliti mengambil sampel sebanyak 400 responden.

Berdasarkan hasil penelitian, secara simultan *E-Service Quality* memiliki pengaruh sebesar 74,0% terhadap kepuasan pelanggan, dengan 26% lainnya berasal dari variabel lain. Sedangkan secara parsial, efisiensi ketersediaan, kinerja aplikasi, keamanan, tampilan aplikasi, ketanggapan, dan kemudahan penggunaan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: *ServQual*, *Service Quality*, *E-Service Quality*, Kepuasan pelanggan, Bank