ABSTRAKSI

Masyarakat saat ini telah dimudahkan oleh perkembangan teknologi terutama penggunaan *internet* dalam *smartphone*. Pengguna *Internet* di Indonesia pada tahun 2016 mencapai 132,7 juta dan pengguna *smartphone* mencapai 88,9 juta (67,8%). Ketertarikan masyarakat menggunakan *smartphone* itu karena *mobile application* yang memudahkan seseorang untuk melakukan pemenuhan keinginan dan kebutuhan mereka. *Mobile application* dipilih karena lebih mudah diakses. Aplikasi yang sering dipakai adalah *Social* Media. Namun, aplikasi *Mobile Banking* atau sejenisnya sangat dibutuhkan untuk melakukan transaksi dan bayar – berbayar. Maka dari itu, PT. Veritra Sentosa Internasional menghadirkan *PayTren* sebagai aplikasi yang memudahkan masyarakat melakukan transaksi kebutuhan sehari – hari. *PayTren* merupakan bukti perusahaan dalam mewujudkan *E-Service Quality* yang dapat memenuhi Kepuasan Pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan dari *E-Service Quality* untuk mengetahui Kepuasan Pelanggan pada Aplikasi *PayTren*. Jenis Penelitian Kuantitatif dengan metode Deskriptif. Metode sampling menggunakan *Nonprobability Sampling* dan *Sampling Purposive*. Populasi penelitian ini adalah Konsumen atau Mitra yang menggunakan aplikasi *PayTren*. Pengumpulan data dengan metode kuesioner dan observasi. Teknik Analisis data menggunakan Analisis Deskriptif. Juga, Dengan Teknik *Importance Performance Analysis* dan *Customer Satisfaction Index*. Hasil Perhitungan Tingkat Harapan dan Kenyataan pada *E – Service Quality* Aplikasi *PayTren* sebesar 97,36% dan 90,7% menunjukkan berada di posisi Sangat Penting dan Sangat Baik. Hasil Perhitungan *Customer Satisfaction Index* menunjukkan 89,38% konsumen sangat puas dengan aplikasi *PayTren*. Menurut Hasil *Importance Performance Analysis*, aspek *E – Service Quality* yang perlu diperbaiki yaitu pemeliharaan sistem aplikasi, proses memasukkan data, kecepatan transaksi, dan kelancaran komisi.

Kata Kunci : *E – Service Quality*, Kepuasan Pelanggan, *PayTren*,