

## ABSTRAK

Bank adalah salah satu lembaga keuangan yang kegiatan utamanya melakukan transaksi dan menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan yaitu tabungan, giro maupun deposito serta menyalurkan dana kepada masyarakat dalam bentuk kredit, dan bentuk-bentuk jasa bank lainnya. Salah satu jenis perbankan yang berkontribusi dalam membangun dan menggerakkan perekonomian disuatu daerah adalah Bank Pembangunan Daerah (BPD). PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk merupakan salah satu jenis Bank Pembangunan Daerah di wilayah Jawa Barat dan Banten. Perkembangan teknologi dimanfaatkan oleh perusahaan di Indonesia, salah satunya Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten (bjb). Jumlah pengguna internet di Indonesia pada tahun 2016 mencapai 132,7 juta atau setara 51,7% terhadap populasi yang 256,2 juta jiwa. Salah satu bentuk layanan publik yang diberikan oleh Bank Jawa Barat dan Banten (bjb) dengan menggunakan Teknologi yang sedang berkembang adalah layanan Mobile Banking Bjb Digi untuk mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi.

Adanya *Mobile Banking Bjb Digi* akan mempermudah transaksi keuangan nasabah Bank bjb, namun berdasarkan komplain yang ada pada google play store, pengguna bjb Digi mengeluhkan beberapa fitur yang tidak berfungsi sebagaimana mestinya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan dari *E-Service Quality* untuk mengetahui Kepuasan Pelanggan pada Aplikasi Mobile Banking Bjb Digi. Jenis Penelitian Kuantitatif dengan metode Deskriptif. Metode sampling menggunakan Nonprobability Sampling dan Sampling Purposive. Populasi penelitian ini adalah nasabah Bank Jawa Barat dan Banten yang menggunakan aplikasi Mobile Banking Bjb Digi. Pengumpulan data dengan metode kuesioner dan observasi. Teknik Analisis data menggunakan Analisis Deskriptif dan menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* dan *Customer Satisfaction Index*.

Hasil Perhitungan Tingkat Harapan dan Kenyataan pada E – Service Quality Aplikasi Mobile Banking Bjb Digi sebesar 89% dan 84,14% menunjukkan berada di posisi Sangat Penting dan Sangat Baik. Hasil Perhitungan Customer Satisfaction Index menunjukkan 84,10% konsumen sangat puas dengan aplikasi Mobile Banking Bjb Digi 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, Bjb Digi, *Importance Performance Analysis*, *Service Customer Index*.