

ABSTRAK

Berkembangnya teknologi dan informasi dimanfaatkan oleh berbagai industri di Indonesia, perbankan menjadi salah satu industri yang memanfaatkan teknologi tersebut untuk menciptakan sebuah layanan elektronik berbasis *mobile* untuk memudahkan nasabahnya dalam bertransaksi, atau yang biasa kita kenal dengan *mobile banking*. Banyaknya perbankan yang menciptakan layanan *mobile banking* tentu menimbulkan persaingan, sehingga perusahaan harus memberikan kualitas layanan yang terbaik.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan membandingkan kualitas layanan *mobile banking* BCA dan Mandiri dengan dimensi *e-service quality*. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan tingkat eksplanasi komparatif dan teknik analisis data menggunakan Uji Mann Whitney, untuk mendapatkan data dalam penelitian ini dengan menyebarkan kuesioner kepada 400 responden. Berdasarkan hasil uji beda Mann Whitney pada masing-masing dimensi *e-service quality* (*reliability, responsiveness, privacy, efficiency, fulfillment, assurance, empathy, system availability, contact, dan compatibility of mobile device*) terdapat perbedaan pada dimensi *reliability, responsiveness, privacy, efficiency, assurance, empathy, contact*, akan tetapi tidak ada perbedaan pada dimensi *fulfillment, system availability, dan compatibility of mobile device*.

Kata Kunci: *E-service quality, mobile banking*, komparatif