

ABSTRAK

Penggunaan *smartphone* dan internet yang tidak hanya digunakan sebagai alat komunikasi, akan tetapi sebagai alat dalam bertransaksi keuangan. Membuat sektor perbankan menyediakan media layanan transaksi berbasis teknologi informasi. Salah satunya BTPN dengan mengeluarkan digital banking jenius. Jenius merupakan aplikasi yang mengintegrasikan semua transaksi perbankan kedalam satu aplikasi. Jenius menjadi digital banking pertama di Indonesia dengan jumlah pengguna aktif saat ini mencapai 2 juta, banyaknya pengguna dikarenakan saat ini jenius sesuai dengan penggunaan jaman sekarang yang serba digital. Akan tetapi dibalik banyaknya pengguna, terdapat banyak keluhan yang dialami oleh pengguna jenius yang mengindikasikan jenius memberikan kualitas layanan yang kurang baik sehingga akan berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas penggunaannya.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas layanan dari Jenius yang dipersepsikan dengan melihat tiga variabel *e-service quality*, *customer satisfaction*, dan *customer loyalty*. Dengan melibatkan 7 dimensi yaitu : *efficiency*, *fulfilment*, *system availability*, *privacy*, *responsiveness*, *compensation*, dan *contact*. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan kuesioner yang disebarakan kepada 400 responden dengan menggunakan teknik non probability sampling dan jenis purposive sampling. Teknik analisis data SEM (*structural equation modelling*), dengan software SmartPLS 3.3.2

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *efficiency*, *fulfilment*, *privacy*, *responsiveness*, dan *contact* berpengaruh positif signifikan terhadap *customer satisfaction*. Sedangkan *system availability* dan *compensation* tidak berpengaruh positif signifikan terhadap *customer satisfaction*. *Customer Satisfaction* mempunyai pengaruh positif signifikan dalam memediasi hubungan antara dimensi *e-Service Quality* dan *Customer Loyalty*. Penelitian ini menunjukkan bahwa *responsiveness* menjadi faktor utama yang mempengaruhi *customer satisfaction*. Ini berarti pihak manajemen Jenius harus dapat mempersingkat waktu penyelesaian masalah dan memberikan kepastian terhadap pengguna batas maksimal penyelesaian.

Kata kunci : E-service Quality, Efficiency, Fulfilment, Privacy, Responsiveness, Contact, System availability, Compensation, Customer Satisfaction, Customer Loyalty, Jenius.