

# **Analisis E-Service Quality Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA) Pada Pengguna Aplikasi Seabank**

Jenny Monica Lasya Nabela<sup>1</sup>, Devillia Sari<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Administrasi Bisnis, Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Universitas Telkom, Indonesia, jennymonica@student.telkomuniversity.ac.id

<sup>2</sup> Administrasi Bisnis, Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Universitas Telkom, Indonesia, devilia@telkomuniversity.ac.id

## **Abstract**

*The development of digital technology in the banking industry is important to minimize operational costs and improve services to its customers and banking digitalization has an important role in economic growth and progress. It is important for SeaBank to pay attention to e-service quality on its digital platform, so that measurement of service performance can be improved to be able to improve the quality of its digital services. Importance Performance Analysis (IPA) is a method to measure service quality based on the level felt by customers with their level of desire, so that companies can find out the gaps that occur and can improve the quality of service. Variables that need to be taken into account in e-service quality include efficiency, fulfillment, reliability, personal, responsiveness, compensation and contact. All of these variables were assessed by distributing questionnaires to 100 Seabank customers to determine the amount of customer expectations and performance ratings felt by customers. We get three indicators that are top priorities for improving Seabank application performance. The three indicators enter quadrant A. The three indicators are X1.2 The SeaBank application has complete payment features on variable efficiency, indicator X 2.3 The SeaBank application has a simple service flow on the fulfillment variable, and indicator X6.2 The SeaBank application provides compensation that is appropriate for losses received by customers on variable compensation. Seabank can focus more on improving the performance of indicators included in quadrant A.*

*Keywords-e-service quality, IPA, SeaBank, satisfaction, customer*

---

## **Abstrak**

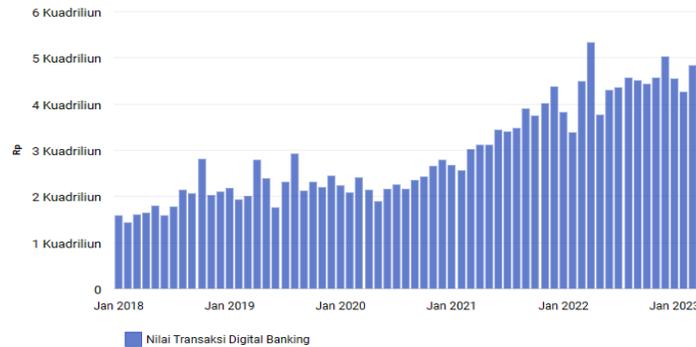
Perkembangan teknologi digital pada industri perbankan menjadi penting untuk meminimalisir biaya operasional dan meningkatkan pelayanan pada nasabahnya serta digitalisasi perbankan memiliki peran penting pada pertumbuhan dan kemajuan ekonomi. Penting bagi SeaBank untuk memperhatikan e-service *quality* pada *platform* digitalnya, sehingga pengukuran kinerja layanannya dapat ditingkatkan perlu dilakukan untuk dapat meningkatkan lagi kualitas layanan digitalnya. *Importance Performance Analysis* (IPA) merupakan metode untuk mengukur kualitas pelayanan berdasarkan tingkat yang dirasakan pelanggan dengan tingkat keinginannya, sehingga perusahaan dapat mengetahui kesenjangan yang terjadi dan dapat melakukan perbaikan kualitas pelayanannya. Variabel yang perlu diperhitungkan dalam *e-service quality* mencakup efisiensi, pemenuhan, kehandalan, pribadi, tanggapan, kompensasi dan kontak. Seluruh variabel tersebut dinilai dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 nasabah Seabank untuk mengetahui besarnya harapan nasabah dan penilaian kinerja yang dirasakan oleh nasabah. Didapatkan tiga indikator yang menjadi prioritas utama untuk perbaikan kinerja aplikasi Seabank. Tiga indikator tersebut memasuki kuadran A. Ketiga indikator tersebut adalah X1.2 Aplikasi SeaBank memiliki fitur pembayaran yang lengkap pada variabel *efficiency*, indikator X2.3 Aplikasi SeaBank memiliki alur layanan yang sederhana pada variabel *fulfillment*, dan indikator X6.2 Aplikasi SeaBank memberikan kompensasi yang setimpal atas kerugian yang diterima nasabah pada variabel *compensation*. Seabank dapat lebih fokus pada perbaikan kinerja indikator yang termasuk kedalam kuadran A.

Kata Kunci-e-service quality, IPA, SeaBank, kepuasan, pelanggan

---

## I. PENDAHULUAN

Teknologi internet berkembang dengan sangat pesat pada era globalisasi ini, yang menjadikan suatu era baru yaitu era digital (Saputra *et al*, 2022). Semua industri berusaha untuk melakukan pengembangan teknologi guna pemenuhan kebutuhan dari pelanggan. Tidak menutup kemungkinan salah satu industri yang juga berkembang adalah industri perbankan, yang memberikan pelayanan perbankan secara digital dan biasa disebut *e-banking*. Perkembangan teknologi digital pada industri perbankan menjadi penting untuk meminimalisir biaya operasional dan meningkatkan pelayanan pada nasabahnya serta digitalisasi perbankan memiliki peran penting pada pertumbuhan dan kemajuan ekonomi (Yusuf *et al*, 2022). Digital Banking memberikan pelayanan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan nasabah dengan memanfaatkan teknologi digital sehingga interaksi dengan petugas secara langsung dapat diminimalkan dengan bantuan perangkat dan aplikasi (Mamun & Ningsih, 2021).



Gambar 1. Grafik Transaksi Bank Digital di Indonesia  
(Sumber : Databoks.com)

Berdasarkan grafik diatas dapat dilihat bahwa transaksi bank digital mengalami fluktuasi dari tahun ke tahun. Meskipun mengalami fluktuasi, penggunaan layanan *digital banking* ini terus mengalami peningkatan. Pada tahun 2023 nilai transaksi bank digital mengalami penurunan dari tahun sebelumnya. Transaksi digital akan terus naik dan stabil diiringi dengan sistem layanan pembayaran digital yang semakin meningkat (Junaedi & Arsyad, 2023). Ditengah perubahan ini, SeaBank hadir seperti bank lainnya mengambil langkah untuk bertransformasi menjadi bank digital. SeaBank pertama kali meluncurkan bank digital pada tanggal 10 Februari 2021. Dengan mengembangkan layanan pembayaran digital, SeaBank memungkinkan nasabahnya untuk melakukan transaksi secara lebih efisien, kapan saja, dan di mana saja. Seiring dengan pemenuhan kebutuhan, kenyamanan, dan keamanan konsumen, SeaBank senantiasa selalu berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Kualitas layanan dalam dimensi online disebut *E-Service Quality* dimana kualitas layanan yang baik akan meningkatkan komitmen nasabah dalam penggunaan jasa digital banking pada perbankan, sehingga perbankan harus terus adaptasi dengan perkembangan zaman agar mampu meningkatkan kualitas layanannya (Mubarok & Kurriwati, 2021). *E-service quality* menunjukkan seberapa tinggi kinerja situs yang didasarkan pada arus timbal balik informasi antara pelanggan dengan penyedia layanan yang dapat dirasakan efisiensi dan manfaatnya sehingga pelanggan merasa puas (Prasetyo & Yusran, 2022). Sebagai bank digital yang masih tergolong baru, SeaBank masih memiliki kelemahan dan kekurangan yang perlu diperhatikan. Berdasarkan data yang telah dihimpun melalui layanan aduan dan *instagram* SeaBank, pengguna telah melaporkan pengalaman dengan *customer service* yang tidak profesional, dengan respon yang terkesan seadanya dan sesuka hati. Hal ini dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan dan citra bank secara keseluruhan. Oleh karena itu, SeaBank perlu melakukan perbaikan dalam hal ini untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada pengguna.

Tabel 1. Jenis Keluhan Pengguna SeaBank

No	Jenis Keluhan
1	Saldo terpotong ketika melakukan <i>topup</i> dan saldo tidak bertambah
2	Transaksi transfer yang dilakukan tidak masuk sedangkan saldo sudah terpotong dan tidak ada kejelasan terkait permasalahan yang dihadapi

3	Proses verifikasi yang lama dan kode OTP yang tidak dikirim
4	Customer service yang tidak profesional, tidak dapat membantu permasalahan nasabah
5	Tampilan yang minimalis, tidak sedap dipandang mata
6	Sering terjadinya maintenance atau gangguan, sehingga ketika melakukan transaksi selalu mengalami kegagalan

Sumber: Appstore, Twitter, Instagram

Penting bagi SeaBank untuk memperhatikan *e-service quality* pada *platform* digitalnya, sehingga pengukuran kinerja layanannya dapat ditingkatkan perlu dilakukan untuk dapat meningkatkan lagi kualitas layanan digitalnya. *Importance Performance Analysis* (IPA) merupakan metode untuk mengukur kualitas pelayanan berdasarkan tingkat yang dirasakan pelanggan dengan tingkat keinginannya, sehingga perusahaan dapat mengetahui kesenjangan yang terjadi dan dapat melakukan perbaikan kualitas pelayanannya (Romiz & Gultom, 2023). Dengan membandingkan antara harapan yang diinginkan pelanggan dengan kinerja perusahaan maka perusahaan dapat mengetahui atribut apa yang kinerjanya buruk, sehingga dapat dilakukan perbaikan agar kualitas pelayanan sesuai dengan harapan pelanggan dan pelanggan menjadi puas (Lutfiana *et al.*, 2023).

## II. TINJAUAN LITERATUR

### A. Bank Digital

Bank digital merupakan bank berbadan hukum yang menjalankan bisnis utamanya secara elektronik tanpa atau hanya memiliki cabang fisik dalam jumlah yang terbatas (Otoritas Jasa Keuangan, 2021). Layanan ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi waktu kegiatan operasional dan mutu dari pelayanan bank ke nasabah (Dewi *et al.*, 2023). Pemanfaatan digitalisasi bank meningkatkan benefit dalam efisiensi perbankan dalam pemenuhan layanan kepada nasabah (Kaban *et al.*, 2022).

### B. *E-Service Quality*

*E-Service Quality* mempunyai fungsi sebagai perbandingan persepsi nasabah pada layanan yang telah diterima dengan harapan yang diinginkan nasabah (Gupron, 2019). Ini merupakan suatu tingkat sebuah *website* atau *platform* secara efektif dan efisien memfasilitasi dalam hal pelayanan nasabah dalam proses pemindahan dana, transaksi dan lain- lainnya (Andrew, 2019). Perspektif *e-service quality* dilihat dari perspektif perusahaan dan perspektif nasabah (Santika & Pramudana, 2018). Terdapat 7 dimensi *e-service quality* yaitu *efficiency*, *fulfilment*, *reliability*, *privacy*, *responsiveness*, *compensation*, dan *contact* (Parasuraman *et al.*, 2005).

### C. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan nasabah menjadi salah satu faktor utama yang dapat dijadikan sebagai penentu dalam menciptakan dan mempertahankan kesetiaan yang tinggi dalam diri nasabah (Budiman, 2020). Perbankan merupakan perusahaan jasa dimana orientasinya selalu untuk memenuhi kebutuhan nasabahnya. Pemenuhan kebutuhan nasabah tentunya akan meningkatkan kepuasan nasabahnya, terutama pada perkembangan teknologi digital (Rizal & Munawir, 2017). Kepuasan nasabah dapat dipenuhi apabila nasabah merasa puas terhadap layanan yang ada dalam platform digitalnya baik dari segi keamanan, kecepatan, akurasi, dan kepercayaan (Nurdin *et al.*, 2020).

### D. *Importance Performance Analysis* (IPA)

*Importance Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk memenuhi kebutuhan berupa harapan dan keinginan klien untuk merancang strategi meningkatkan kualitas layanan (Liestyanti & Prawiraatmadja, 2021). Awalnya, IPA mengevaluasi atribut dan dimensi produk atau layanan yang diterima konsumen, relevansi produk atau layanan dengan pelanggan, dan kinerja organisasi dalam menyediakan produk atau jasa tersebut. Metode ini cukup fleksibel untuk diterapkan pada berbagai bidang. Tingkat kepentingan suatu atribut dapat dinilai dengan menggunakan skala 5 tingkat (Skala Likert). Menurut (Sugiyono, 2015) Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi dari seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.

## III. METODOLOGI PENELITIAN

Variabel yang perlu diperhitungkan dalam *e-service quality* mencakup efisiensi, pemenuhan, kehandalan, pribadi, tanggapan, kompensasi dan kontak. Seluruh variabel tersebut dinilai dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 nasabah Seabank untuk mengetahui besarnya harapan nasabah dan penilaian kinerja yang dirasakan oleh nasabah. Penentuan sampel menggunakan rumus slovin. Hasil penilaian tersebut akan diuji menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA).

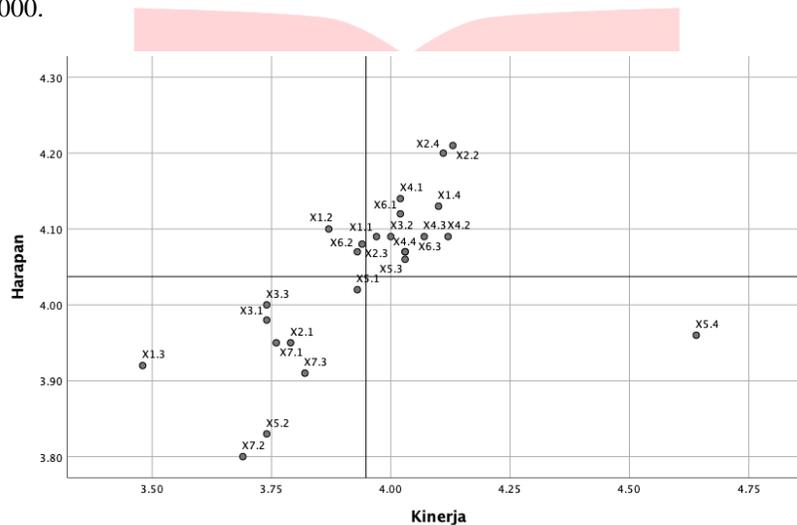
Tabel 2. Variabel Penelitian

Variabel Penelitian	Sub-Variabel	Indikator	Skala
E-Service Quality (Parasuraman et al., 2005)	<i>Efficiency (X1)</i>	Aplikasi SeaBank memiliki verifikasi transaksi yang praktis	Ordinal
		Aplikasi SeaBank memiliki fitur pembayaran yang lengkap (listrik, bpjs, pajak, dll)	Ordinal
		Aplikasi SeaBank memiliki fitur pembelian yang lengkap (top-up, voucher, paket data, dll)	Ordinal
		Aplikasi SeaBank memiliki fitur menarik uang tunai melalui ATM	Ordinal
	<i>Fulfillment (X2)</i>	Aplikasi SeaBank memiliki tampilan menarik dan mudah dimengerti	Ordinal
		Aplikasi SeaBank memiliki alur layanan yang sederhana	Ordinal
		Aplikasi SeaBank memiliki citra dan kredibilitas yang baik	Ordinal
		Aplikasi SeaBank memiliki bukti transaksi yang mudah diperoleh	Ordinal
	<i>Reliability (X3)</i>	Aplikasi SeaBank memiliki sistem yang dapat bekerja dengan baik 24 jam	Ordinal
		Aplikasi SeaBank dapat diandalkan oleh nasabah	Ordinal
		Aplikasi SeaBank sudah memenuhi permintaan nasabah	Ordinal
	<i>Privacy (X4)</i>	Aplikasi SeaBank memiliki jaminan transaksi yang aman	Ordinal
		Aplikasi SeaBank memiliki informasi jika ada gangguan penyusup dari pihak lain	Ordinal
		Aplikasi SeaBank memiliki id login sebelum melakukan transaksi	Ordinal
		Aplikasi SeaBank tidak menyalahgunakan data pribadi nasabah	Ordinal
	<i>Responsiveness (X5)</i>	SeaBank memberikan respon customer service yang cepat dan tanggap dalam melayani keluhan nasabah	Ordinal
		Aplikasi SeaBank memiliki layanan mutase yang mutakhir	Ordinal
		SeaBank memberikan pelayanan dengan mudah	Ordinal
		Aplikasi SeaBank memberikan informasi pengaduan dengan jelas	Ordinal
	<i>Compensation (X6)</i>	Aplikasi SeaBank memberi informasi dengan cepat mengenai status transaksi	Ordinal
		Aplikasi SeaBank memberikan kompensasi yang setimpal atas kerugian yang diterima nasabah	Ordinal
Aplikasi SeaBank memberikan teknologi yang memudahkan dalam proses transaksi		Ordinal	
<i>Contact (X7)</i>	Aplikasi SeaBank memiliki fitur layanan chat dan pesan	Ordinal	
	Customer service atau call center SeaBank selalu siap menghadapi nasabah	Ordinal	
	Aplikasi SeaBank memiliki fitur telepon untuk berbicara dengan nasabah	Ordinal	

Instrumen yang digunakan pada penelitian telah dilakukan uji validitas dan reliabilitas, seluruh nya dinyatakan valid dan reliabel. *Importance Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap *e-service quality*. Pengukuran dilakukan dengan menghitung tingkat harapan *e-service quality* pada SeaBank dengan tingkat *e-service quality* pada SeaBank yang dirasakan oleh nasabah.

#### IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan jenis kelamin, 60% responden berjenis kelamin perempuan dan 40% responden berjenis kelamin laki-laki. Berdasarkan usia, responden terbesar sebesar 56% berada pada rentang usia 26-35 tahun, 26% responden dengan usia 17-25 tahun, dan 18% responden dengan usia 36-45 tahun. Berdasarkan jenis pekerjaan, 36% responden berprofesi sebagai karyawan swasta, 23% berprofesi sebagai pelajar/mahasiswa, 15% sebagai wiraswasta, 14% sebagai pegawai negeri sipil, dan 12% sebagai ibu rumah tangga. Berdasarkan pendapatan, 36% responden memiliki rentang pendapatan perbulan sebesar 4.600.000-6.300.000, 35% berpendapatan 2.800.000 – 4.500.000, 17% berpendapatan 1.000.000 – 2.700.000, 7% berpendapatan 6.400.000 – 8.100.000, dan 5% berpendapatan sebesar 8.200.000 – 10.000.000.



Gambar 2. Diagram Kartesius  
(Sumber: Analisis Data Primer, 2023)

Terdapat tiga indikator *e-service quality* yang memasuki kuadran A, dimana pada kuadran ini merupakan prioritas utama untuk dilakukan perbaikan kinerja. Terdapat 12 indikator *e-service quality* yang memasuki kuadran B, dimana performa indikator sudah baik dan harus dipertahankan oleh perusahaan. Kuadran C terdapat sembilan indikator *e-service quality* dimana tergolong kedalam indikator prioritas rendah. Kuadran D terdapat satu indikator *e-service quality* dimana indikator tersebut memiliki prioritas yang berlebihan.

##### A. Kuadran A

Pada variabel *efficiency* indikator X1.2 yaitu aplikasi Seabank memiliki fitur pembayaran yang lengkap (listrik, bpjs, pajak, dll) memiliki performa yang rendah. Nasabah menilai bahwa aplikasi Seabank masih belum memiliki fitur pembayaran yang lengkap. Seabank harus meningkatkan kelengkapan fitur yang ada di aplikasi Seabank untuk dapat meningkatkan kepuasan nasabahnya. Pada variabel *fulfillment* indikator X2.3 yaitu aplikasi Seabank memiliki alur pelayanan yang sederhana, memiliki performa yang rendah. Seabank perlu untuk menyederhanakan kembali alur pelayanan pada aplikasi Seabank, agar dapat meningkatkan kepuasan nasabahnya. Pada variabel *compensation* indikator X6.2 yaitu aplikasi Seabank memberikan kompensasi yang setimpal atas kerugian yang diterima nasabah memiliki performa yang rendah. Seabank harus dapat memberikan kompensasi yang setimpal atas kerugian yang diterima nasabah untuk dapat meningkatkan kepuasan nasabahnya.

##### B. Kuadran B

Pada variabel *efficiency* indikator X1.1 yaitu aplikasi Seabank memiliki verifikasi transaksi yang praktis dan indikator X1.4 yaitu aplikasi SeaBank memiliki fitur menarik uang tunai melalui ATM, memiliki kinerja yang baik. Seabank perlu mempertahankan kinerja dari kedua indikator tersebut agar dapat mempertahankan kepuasan nasabahnya juga. Pada variabel *fulfillment* indikator X2.2 yaitu aplikasi Seabank memiliki tampilan yang menarik dan mudah dimengerti dan indikator X2.4 yaitu aplikasi SeaBank memiliki memiliki citra dan kredibilitas yang baik, memiliki kinerja yang baik. Seabank perlu mempertahankan kinerja dari kedua indikator tersebut agar dapat mempertahankan kepuasan nasabahnya juga. Pada variabel *reliability* indikator X3.2 yaitu aplikasi Seabank dapat diandalkan oleh nasabah, memiliki kinerja yang baik. Seabank perlu mempertahankan kinerja dari kedua indikator tersebut agar dapat mempertahankan kepuasan nasabahnya juga. Pada variabel *privacy* indikator X4.1 aplikasi SeaBank memiliki jaminan transaksi yang aman, indikator X4.2 aplikasi SeaBank memiliki informasi jika ada gangguan penyusup dari pihak lain, indikator X4.3 aplikasi SeaBank memiliki id login sebelum melakukan transaksi, dan indikator X4.4 aplikasi SeaBank tidak menyalahgunakan data pribadi nasabah, memiliki kinerja yang baik. Seabank perlu mempertahankan kinerja dari keempat indikator tersebut agar dapat mempertahankan kepuasan nasabahnya juga. Pada variabel *responsiveness* indikator X5.3 yaitu SeaBank memberikan pelayanan dengan mudah, memiliki kinerja yang baik. Pada variabel *compensation* indikator X6.1 yaitu aplikasi Seabank memberi informasi dengan cepat mengenai status transaksi dan indikator X6.3 yaitu aplikasi SeaBank memberikan teknologi yang memudahkan dalam proses transaksi, memiliki kinerja yang baik.

#### C. Kuadran C

Pada variabel *efficiency* indikator X1.3 yaitu aplikasi Seabank memiliki fitur pembelian yang lengkap (top-up, voucher, paket data, dll), memiliki kinerja yang kurang baik, namun indikator tersebut juga dianggap kurang penting oleh nasabah. Seabank tidak perlu memprioritaskan perbaikan pada kinerja tersebut karena dianggap kurang penting sehingga perbaikan kinerja pada indikator tersebut kurang dapat memuaskan nasabahnya. Pada variabel *fulfillment* indikator X2.1 yaitu aplikasi Seabank memiliki memiliki tampilan menarik dan mudah dimengerti, memiliki kinerja yang kurang baik namun indikator tersebut juga dianggap kurang penting oleh nasabah. Pada variabel *reliability* indikator X3.1 yaitu aplikasi Seabank memiliki memiliki sistem yang dapat bekerja dengan baik 24 jam dan indikator x3.3 aplikasi SeaBank sudah memenuhi permintaan nasabah, memiliki kinerja yang kurang baik namun indikator tersebut juga dianggap kurang penting oleh nasabah. Pada variabel *responsiveness* indikator X5.1 yaitu aplikasi Seabank memberikan respon *customer service* yang cepat dan tanggap dalam melayani keluhan nasabah dan indikator X5.2 aplikasi SeaBank memiliki layanan mutase yang mutakhir, memiliki kinerja yang kurang baik namun indikator tersebut juga dianggap kurang penting oleh nasabah. Pada variabel *contact* indikator X7.1 yaitu aplikasi Seabank memiliki fitur layanan chat dan pesan, indikator X7.2 *customer service* atau *call center* SeaBank selalu siap menghadapi nasabah dan indikator x7.3 aplikasi SeaBank memiliki fitur telepon untuk berbicara dengan nasabah, memiliki kinerja yang kurang baik namun indikator tersebut juga dianggap kurang penting oleh nasabah. Seabank tidak perlu memprioritaskan perbaikan pada kinerja tersebut karena dianggap kurang penting sehingga perbaikan kinerja pada indikator tersebut kurang dapat memuaskan nasabahnya.

#### D. Kuadran D

Pada variabel *responsiveness* indikator X5.4 yaitu aplikasi Seabank memberikan informasi pengaduan dengan jelas, memiliki kinerja yang sangat baik namun indikator tersebut juga dianggap kurang penting oleh nasabah. Nasabah tidak begitu mempersoalkan kejelasan informasi pengaduan yang diberikan, kemungkinan karena nasabah sudah dapat memahaminya dan tidak ada yang begitu membingungkan lagi. Indikator tersebut tidak begitu dianggap penting dan memiliki kinerja *e-quality service* yang baik dan sudah memuaskan nasabah saat menggunakan aplikasi Seabank. Oleh sebab itu, Seabank tidak perlu memprioritaskan perbaikan pada kinerja tersebut karena dianggap kurang penting sehingga perbaikan kinerja pada indikator tersebut kurang dapat menambah kepuasan nasabahnya.

### V. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan yang dihasilkan dari analisis dan pembahasan yang telah dilakukan yaitu didapatkan tiga indikator yang menjadi prioritas utama untuk perbaikan kinerja aplikasi Seabank. Tiga indikator tersebut memasuki kuadran A yang harus menjadi prioritas utama Seabank untuk dapat memperbaiki kinerja *e-service quality* aplikasi Seabank. Ketiga indikator tersebut adalah X1.2 Aplikasi SeaBank memiliki fitur pembayaran yang lengkap (listrik, bpjs, pajak, dll) pada variabel *efficiency*, indikator X2.3 Aplikasi SeaBank memiliki alur layanan yang sederhana pada variabel

*fulfillment*, dan indikator X6.2 Aplikasi SeaBank memberikan kompensasi yang setimpal atas kerugian yang diterima nasabah pada variabel *compensation*. Hal yang dapat dilakukan adalah dengan meningkatkan kelengkapan fitur pembayaran yang ada di aplikasi Seabank. Kemudian dapat menyederhanakan kembali alur layanan yang ada di aplikasi Seabank. Terakhir dengan meningkatkan dan memberikan kompensasi yang setimpal kepada nasabahnya atas kerugian yang dirasakan. Peneliti menyarankan agar Seabank dapat lebih fokus pada perbaikan kinerja indikator yang termasuk kedalam kuadran A. Hal tersebut dikarenakan indikator tersebut merupakan indikator yang sangat penting bagi nasabah dan kinerja pada indikator tersebut dirasakan oleh pelanggan masih belum baik. Oleh sebab itu fokus utama perbaikan kinerja *e-service quality* aplikasi. Seabank juga diharapkan tidak terlalu memfokuskan pada indikator yang dianggap oleh nasabah tingkat kepentingannya rendah, seperti yang ada pada kuadran C dan kuadran D. Meskipun kuadran C memiliki kinerja yang kurang baik dan kuadran D memiliki kinerja yang sudah baik, namun indikator *e-service quality* yang berada di kedua kuadran tersebut dianggap kurang penting oleh nasabah. Sehingga fokus perbaikan indikator tersebut tidak dianggap dapat memuaskan pelanggan, hal ini tentu akan memengaruhi tingkat efektifitas dan efisiensi peningkatan kinerja *e-service quality* pada aplikasi Seabank.

## REFERENSI

- Andrew, M. (2019). E-service quality and brand image on buying interest. *Jurnal Sekretaris dan Administrasi Bisnis*, 3(1), 23-38.
- Budiman, F. (2020). Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Boyolali. *JURNAL EKONOMI, SOSIAL & HUMANIORA*, 2(05), 142-166.
- Dewi, E. K., Ray, E. L., & Ardanih, F. (2023). Pengaruh Persepsi Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Dalam Penggunaan Raya Digital Bank Di Pt Bank Raya Indonesia Tbk. *Jakarta. Nusantara Hasana Journal*, 2(8), 270-279.
- Gupron, G. (2019). Analisis Kepuasan Konsumen Melalui E-Service Quality Terhadap Keputusan Pembelian Daring Di Aplikasi Bukalapan. com (Studi Pada Mahasiswa Universitas Batanghari Jambi). *Jurnal Manajemen Pendidikan dan Ilmu Sosial*, 1(1), 337-348.
- Junaedi, D., Supriyatna, R. K., & Arsyad, M. R. (2023). Era Baru Perkembangan Peradaban Ekonomi Digital. *Sci-tech Journal (STJ)*, 2(1), 32-46.
- Kaban, R. F., Setyawati, N., Syafila, F. S. A., Soeminar, A. A., Amelia, M. P., Hanifa, A. M., & Dewi, P. (2022). Analysis of Islamic Banking Efficiency in Indonesia in the Digital Bank Era during the Covid-19 Pandemic. *Perisai: Islamic Banking and Finance Journal*, 6(2), 163-172.
- Liestyanti, A., & Prawiraatmadja, W. (2021). Service Quality in The Public Service: A Combination of SERVQUAL and Importance-Performance Analysis. In *Journal of International Conference Proceedings* (Vol. 4, No. 3, pp. 320-331).
- Lutfiana, D., Yanuar, A., & Sulistyaningsih, F. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Shopee Dan Tokopedia Menggunakan Metode Gap Analysis Dan Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Cahaya Mandalika ISSN 2721-4796 (online)*, 4(2), 919-929.
- Mamun, S., & Ningsih, T. H. (2021). Implementasi Strategi Layanan Teknologi Digital Banking dan Service Quality dalam Perspektif Nasabah pada Perbankan Syariah (Study kasus pada Bank Syariah Mandiri KCP Tomang). *Jurnal Ekonomi Syariah Pelita Bangsa*, 6(02), 223-233.
- Mubarok, A., & Kurriwati, N. (2021). Pengaruh E-Service Quality dan E-Trust terhadap E-Satisfaction Pada Nasabah Pengguna Aplikasi Mobile Banking Bank Tabungan Negara Bangkalan. *Jurnal Kajian Ilmu Manajemen* 1(1): 91-97
- Nurdin, N., Musyawah, I., Nurfitriani, N., & Jalil, A. (2020). Pengaruh Pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Palu). *Jurnal Ilmu Perbankan dan Keuangan Syariah*, 2(1), 87-104
- Otoritas Jasa Keuangan. (2021). Salinan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 12 /Pojk.03/2021 Tentang Bank Umum.
- Parasuraman A, Zeithaml VA, Malhotra A (2005). E-S-QUAL a multiple-item scale for assessing electronic service quality. *J Serv Res*. 7(3):213-33.
- Prasetyo, A.N., & Yusran, H.L. (2022). Pengaruh E-Service Quality Dan E-Trust Terhadap Repurchase Intention Melalui E-Satisfaction Pada Pengguna E-Commerce. *International Journal of Demos* 4(1): 137-151

- Rizal, S., & Munawir. (2017). Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap Menggunakan Mobile Banking(M-Banking) Pada Bank BCA Cabang Banda Aceh. *Jurnal Ekonomi dan Manajemen Teknologi* 1(2): 68-78
- Romiz, O.I., & Gultom, I.A. (2023). Kepuasan Pelanggan Terhadap Pembelian Produk Internet Dengan Pendekatan Importance Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus PT. Telkom Witel Lampung). *Jurnal Ekonomika* 12(1): 242-251
- Santika, I. W., & Pramudana, K. A. S. (2018). Peran Mediasi E-Satisfaction pada Pengaruh E-Service Quality terhadap E-Loyalty Situs Online Travel di Bali. *INOBIS: Jurnal Inovasi Bisnis dan Manajemen Indonesia*, 1(3), 278-289.
- Saputra, R.G., Santoso, A., & Sugianto, L.O. (2022). Pengaruh Kepercayaan, E-Service Quality, Dan Information Quality terhadap Keputusan Pembelian Online (Studi Pada Pengguna Aplikasi Tokopedia Di Ponorogo). *Indonesian Journal of Business and Management* 2(3): 541-551.
- Yusuf, M., Sumarno, S., & Komarudin, P. (2022). Bank Digital Syariah Di Indonesia: Telaah Regulasi Dan Perlindungan Nasabah. *Al-Infaq: Jurnal Ekonomi Islam*, 13(2), 271-285.

