

ABSTRAK

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI PERBANKAN DIGITAL DENGAN METODE CUSTOMER SATISFACTION INDEX DAN E- SERVICE QUALITY

(STUDI KASUS : SEABANK)

Oleh:

Muhammad Rafly Alivian Anwar
19103045

Seabank merupakan salah satu perusahaan *fintech* yang sedang mengalami perkembangan di Indonesia di bidang aplikasi *mobile*. Seabank yang merupakan perusahaan yang berkembang, berhadapan dengan sejumlah kompetitor. Berdasarkan pra-penelitian yang dilakukan, ditemukan masalah yang sering ditemui oleh nasabah seperti sulitnya membuka aplikasi, layanan sering bermasalah atau tidak berfungsi, layanan atau fitur yang dimiliki tidak terselesaikan dengan cepat, sulitnya mengubah data diri atau foto profil akun nasabah, tampilan aplikasi yang rumit, *customer service* dihubungi dan tidak dapat memahami masalah nasabah, kurangnya transparansi tentang promo bank kepada Nasabah, kesulitan untuk melakukan transfer dengan bank lainnya, tidak dapat melakukan tarik tunai melalui ATM, dan tidak dapat melakukan pembayaran internasional. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk memahami pandangan pengguna terhadap layanan yang disediakan oleh Seabank, mengetahui Kualitas layanan Seabank berpengaruh kepada kepuasan Pengguna dan mengetahui faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah terhadap layanan Seabank melalui metode *Customer Satisfaction Index* dan *E-service quality*. Penelitian ini menunjukkan nasabah merasa puas dengan tingkat kepuasan sebesar 79,24% yang menduduki kategori puas. Kemudian dari delapan faktor yang diuji hipotesisnya, terdapat tiga faktor yang mempengaruhi tingkat nilai kepuasan nasabah yaitu *fulfillment*, *compensation*, dan *Percieved value*. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, Seabank perlu mempertahankan dan terus meningkatkan pelayanan yang berkaitan dengan ketiga faktor tersebut sehingga tingkat kepuasan nasabah dapat terus meningkat.

Keyword : *Customer Satisfaction Index, E-service quality, Seabank*