

ABSTRAK

Skripsi ini disusun oleh **Maiyora Sarastuna Purba** dengan nim **3321295** program studi strata-1 (S1) Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi. Dengan judul **“Analisis Kualitas Pelayanan Aplikasi Mobile Banking BSI untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Gen Z di Jorong Lombok Nagari Ujung Gading)”**.

Latar belakang penelitian ini didasari oleh adanya beberapa permasalahan pada kualitas layanan elektronik (*E-Servqual*) yang diberikan BSI seperti terjadinya transaksi macet (*fulfillment*), fitur bantuan yang kurang membantu masalah yang dialami nasabah (*responsiveness*), kurang memahami proses pengajuan klaim (*compensation*), waktu memuat aplikasi yang lambat (*efficiency*), aplikasi *error* seperti sering terjadinya gangguan teknis (*system availability*), berkurangnya kepercayaan nasabah setelah beredarnya berita tentang kebocoran data nasabah yang dialami BSI (*privacy*), serta fitur *live chat* yang kurang dapat menjawab keluhan nasabah (*contact*). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan aplikasi *mobile banking* BSI pada nasabah Gen Z yang menggunakan aplikasi *mobile banking* BSI.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif yang menggunakan analisis triangulasi untuk menganalisis datanya. Informan dari penelitian ini adalah Gen Z pengguna aplikasi *mobile banking* BSI yang berdomisili di Jorong Lombok Nagari Ujung Gading. Adapun jumlah sampel yang digunakan pada penelitian ini sebanyak 10 informan. Pengumpulan data berupa wawancara secara langsung.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dari 210 jawaban, terdapat 25 jawaban (11,9%) yang menyatakan kualitas pelayanan sudah sangat memuaskan, 72 jawaban (34%) menyatakan puas, 94 jawaban (44,7%) menyatakan bahwa layanan tersebut tidak terlalu bagus dan juga tidak terlalu buruk atau layanan yang diberikan tidak melebihi harapan juga mengecewakan, 18 jawaban (8,5%) menyatakan bahwa layanan tersebut tidak sesuai dengan harapan mereka, 1 jawaban (0,4%) menyatakan bahwa layanan yang diberikan aplikasi ini sangat tidak sesuai dengan apa yang diharapkan. Disimpulkan bahwa kualitas pelayanan aplikasi *mobile banking* BSI berada pada kategori netral. Hal ini karena sebagian besar informan yang memberikan jawaban netral pada hampir semua dimensi *E-Servqual*, dengan persentase total sebesar 44,7%. Artinya, meskipun sebagian nasabah Gen Z merasa puas terhadap kemudahan akses, keamanan sistem, serta kelancaran transaksi, namun masih terdapat pengalaman yang belum memuaskan nasabah dalam penggunaan aplikasi *mobile banking* BSI.

Kata Kunci : *Elektronik servicev quality, Fulfillment, Responsiveness, Compensation, Efficiency, System Availability, Privacy, dan Contact, Mobile Banking BSI.*