

**PENERAPAN *E-SERVICE QUALITY* APLIKASI *E-BANKING* (BSI
MOBILE) PADA PT BANK SYARIAH INDONESIA KC CIREBON DR
CIPTO**

Muhamad Imron

Abstrak

PT Bank Syariah Indonesia KC Cirebon Dr Cipto merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa perbankan dengan produk yang ditawarkan berbasis syariah. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana penerapan *e-service quality* pada PT Bank Syariah Indonesia KC Cirebon Dr Cipto yang digunakan pada penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan indikator yaitu *information gap*, *design gap*, *communication gap*, dan *fulfilment gap*. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 50 responden yang merupakan nasabah pengguna aplikasi BSI *Mobile* di PT Bank Syariah Indonesia KC Cirebon Dr Cipto. Pengujian yang dilakukan pada penelitian ini adalah uji validitas, uji reliabilitas dan uji *arithmetic mean*. Berdasarkan pengolahan data menggunakan metode *arithmetic mean* dan skala pengukuran *likert*. Penerapan *e-service quality* aplikasi *e-banking* (BSI *Mobile*) pada PT Bank Syariah Indonesia KC Cirebon Dr Cipto dipersepsikan baik dengan skor 3,88.

Kata Kunci: *E-Service Quality*

9/4 '23


**IMPLEMENTATION OF E-SERVICE QUALITY E-BANKING
APPLICATION (BSI MOBILE) AT PT BANK SYARIAH INDONESIA KC
CIREBON DR CIPTO**

Muhamad Imron

Abstract

PT Bank Syariah Indonesia KC Cirebon Dr Cipto is a company engaged in banking services with sharia-based products offered. This study aims to analyze how the implementation of e-service quality at PT Bank Syariah Indonesia KC Cirebon Dr. Cipto used in this study is a quantitative method with indicators namely information gaps, design gaps, communication gaps, and fulfillment gaps. The sample in this study was 50 respondents who were customers using the BSI Mobile application at PT Bank Syariah Indonesia KC Cirebon Dr. Cipto. The tests carried out in this study were validity test, reliability test and arithmetic mean test. Based on data processing using the arithmetic mean method and the Likert measurement scale. The implementation of e-service quality e-banking applications (BSI Mobile) at PT Bank Syariah Indonesia KC Cirebon Dr Cipto is well received with a score of 3.88.

Keywords: *E-Service Quality*