

Analisis Kualitas Layanan Aplikasi BPD Bali Mobile terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Menggunakan Metode E-SERVQUAL di Unit Cabang Pembantu Munggu

Ni Putu Putri Widiani ¹, Ida Bagus Sanjaya ², I Nyoman Hendra Laksmiana ³

Program Studi Manajemen Bisnis Internasional, Politeknik Negeri Bali, Indonesia ^{1,2,3}

Corresponding Author: putriwidiani04@gmail.com^{1*}, sanjayaidabagus@gmail.com², hendralaksmiana@pnb.ac.id³

Info Artikel

Received: 26 April 2026

Revised : 14 Mei 2026

Accepted: 23 Mei 2026

Published: 15 Juni 2026

Keywords: E-SERVQUAL, Electronic Service Quality, Mobile banking, Customer Satisfaction, BPD Bali Mobile

Kata Kunci: E-SERVQUAL, Kualitas Layanan Elektronik, Mobile banking, Kepuasan Nasabah, BPD Bali Mobile

Abstract

Advances in digital technology have driven the banking sector to improve service quality through mobile banking. The BPD Bali Mobile app is one such digital service designed to provide customers with convenient and efficient transactions. However, there are still various complaints regarding system disruptions, limited features, and suboptimal service responsiveness. This study aims to analyze the service quality of the BPD Bali Mobile app, identify the gap between customer perceptions and expectations, and determine its implications for customer satisfaction levels at the Munggu Branch Office. This study employs a quantitative approach using the E-SERVQUAL method, which encompasses seven dimensions: efficiency, system availability, fulfillment, privacy, responsiveness, compensation, and contact. Data were collected by distributing questionnaires to 96 active users of the BPD Bali Mobile application. The analysis was conducted by comparing perception and expectation scores to determine the gap score for each service dimension. The research results indicate a discrepancy between customers' perceptions and expectations, resulting in a service quality gap. Several dimensions, such as efficiency, fulfillment, and privacy, demonstrate relatively good performance, while the dimensions of system availability, responsiveness, compensation, and contact still exhibit negative gap values. Overall, an average gap value of -0.03 was obtained, indicating that the service quality of the BPD Bali Mobile application has not yet fully met customer expectations. Therefore, service quality improvements are needed, particularly in the areas of system availability, response speed, compensation, and ease of communication, to sustainably enhance customer satisfaction.

Abstrak

Perkembangan teknologi digital telah mendorong perbankan untuk meningkatkan kualitas layanan melalui *mobile banking*. Aplikasi BPD Bali Mobile merupakan salah satu layanan digital yang bertujuan memberikan kemudahan dan efisiensi transaksi bagi nasabah. Namun, masih ditemukan berbagai keluhan terkait gangguan sistem, keterbatasan fitur, serta respons layanan yang belum optimal. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan aplikasi BPD Bali Mobile, mengidentifikasi kesenjangan (gap) antara persepsi dan harapan nasabah, serta mengetahui implikasinya terhadap tingkat kepuasan nasabah di Unit Cabang Pembantu Munggu. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode E-SERVQUAL yang

meliputi tujuh dimensi, yaitu efisiensi, ketersediaan sistem, pemenuhan, privasi, responsif, kompensasi, dan kontak. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada 96 nasabah pengguna aktif aplikasi BPD Bali Mobile. Analisis dilakukan dengan membandingkan nilai persepsi dan harapan untuk memperoleh nilai kesenjangan (gap) pada setiap dimensi layanan. Hasil penelitian menunjukkan adanya perbedaan antara persepsi dan harapan nasabah sehingga menimbulkan kesenjangan kualitas layanan. Beberapa dimensi, seperti efisiensi, pemenuhan, dan privasi, menunjukkan kinerja yang relatif baik, sedangkan dimensi ketersediaan sistem, responsif, kompensasi, dan kontak masih memiliki nilai gap negatif. Secara keseluruhan diperoleh rata-rata nilai gap sebesar -0,03, yang menunjukkan bahwa kualitas layanan aplikasi BPD Bali Mobile belum sepenuhnya memenuhi harapan nasabah. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan kualitas layanan terutama pada aspek ketersediaan sistem, kecepatan respons, kompensasi, dan kemudahan komunikasi guna meningkatkan kepuasan nasabah secara berkelanjutan.



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).

Publisher: Lembaga Penerbit Penelitian Multidisipliner

PENDAHULUAN

Perkembangan industri jasa dalam menghadapi arus globalisasi dan perkembangan perangkat digital mendorong setiap organisasi, termasuk institusi perbankan, untuk terus meningkatkan mutu pelayanan kepada nasabah. Transformasi layanan ke arah *digital banking* menjadi salah satu bentuk penyesuaian yang dilakukan perbankan dalam memberikan kemudahan, kecepatan, dan efisiensi transaksi kepada masyarakat. Peningkatan pemanfaatan platform perbankan digital ini tercermin dari pertumbuhan volume dan nilai transaksi yang dilakukan melalui *proprietary channel* yaitu fasilitas digital yang dimiliki langsung oleh bank seperti *mobile banking*, *internet banking*, dan ATM dari tahun 2021-2025, sebagaimana tersaji pada Tabel 1 berikut.

Tabel 1. *Perkembangan Transaksi Digital Banking 2021-2025*

Tahun	<i>Proprietary Channel</i>	
	Volume Transaksi	Nilai Transaksi
2025	28.211.448	101.825.587
2024	22.004.368	87.867.187
2023	16.044.327	58.324.903
2022	11.765.598	52.548.953
2021	7.772.507	39.874.256

Sumber: Bank Indonesia (2026)

Data pada Tabel 1 di atas yang bersumber dari Bank Indonesia (2026) menegaskan bahwa volume transaksi digital perbankan meningkat dari 7.772.507 ribu transaksi pada tahun 2021 menjadi 28.211.448 ribu transaksi pada tahun 2025. Peningkatan ini sejalan dengan pertumbuhan nilai transaksi yang juga mengalami kenaikan signifikan, meningkat dari Rp39.874.256 miliar di tahun 2021 menjadi Rp101.825.587 miliar pada tahun 2025. Kenaikan ini terjadi secara bertahap selama periode 2021–2025 dan mencerminkan pertumbuhan transaksi digital yang konsisten.

Pemanfaatan *mobile banking* sebagai bagian dari transformasi digital perbankan yang berlangsung tidak terlepas dari harapan nasabah terhadap kemudahan, kecepatan, dan keandalan. Pengguna *mobile banking* cenderung membentuk penilaian berdasarkan kinerja sistem yang mereka rasakan. Ketidaksesuaian antara ekspektasi dengan realitas kinerja layanan yang diterima dapat menimbulkan kesenjangan yang berpengaruh terhadap tingkat kepuasan. Kotler dan Kevin Lane Keller (2016) mendefinisikan kepuasan sebagai bentuk respons emosional, baik berupa kesenangan maupun kekecewaan yang muncul akibat perbandingan antara performa layanan yang dipersepsikan oleh individu dengan ekspektasi awal mereka. Kemampuan sistem dalam memenuhi harapan menjadi penentu utama tingkat kepuasan yang dirasakan.

Hal ini memperkuat urgensi penilaian terhadap implementasi platform digital pada industri perbankan di Indonesia yang kini terus bertransformasi seiring dengan perkembangan teknologi yang pesat. Salah satu bank yang mengikuti perkembangan adalah Bank Pembangunan Daerah Bali melalui aplikasi BPD Bali Mobile yang dirancang untuk menyediakan fasilitas yang cepat dan praktis. Seiring meningkatnya penggunaan aplikasi, masih ditemukan berbagai keluhan pengguna *mobile banking* terkait kualitas pelayanan. Selama pelaksanaan kegiatan magang kerja pada periode 11 Agustus 2025 hingga 11 Februari 2026, terdapat kendala dalam penggunaan *mobile banking*. Walaupun keluhan tidak terdokumentasi secara kuantitatif, data ulasan pada *Google Play Store* memperlihatkan bahwa selama periode yang diamati terdapat 35 pengguna yang memberikan *rating* 1 (satu bintang) disertai keluhan terkait gangguan sistem dan kualitas pelayanan.

Temuan penelitian menunjukkan masih terdapat kelemahan pada kualitas layanan aplikasi BPD Bali Mobile, khususnya yang berkaitan dengan aspek *process*, *people*, dan *product* dalam bauran pemasaran jasa (7P). Pada aspek *process*, masih ditemukan kendala pada ketersediaan sistem, stabilitas layanan, dan kelancaran proses transaksi yang tercermin dari adanya nilai gap negatif pada dimensi ketersediaan sistem dan efisiensi. Pada aspek *people*, nasabah masih menghadapi keterbatasan dalam memperoleh bantuan dan solusi ketika mengalami kendala, yang ditunjukkan oleh nilai gap negatif pada dimensi responsif dan kontak. Selanjutnya, pada aspek *product*, layanan dan

fitur yang tersedia dinilai belum sepenuhnya memenuhi harapan nasabah, sehingga masih terdapat kesenjangan antara layanan yang diterima dengan ekspektasi pengguna aplikasi BPD Bali Mobile. Seiring dengan tren perkembangan, perbankan dituntut untuk menyediakan kualitas pelayanan yang memadai guna memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Kualitas layanan dipandang sebagai elemen fundamental dalam membentuk tingkat kepuasan, yang sekaligus berdampak pada loyalitas dan citra perusahaan. Pernyataan yang dikemukakan sejalan dengan pendapat Azam et al. (2025) yang mengemukakan bahwa kualitas pelayanan memegang peranan krusial dalam membentuk kepuasan serta loyalitas pelanggan, melalui sistem responsif, empatik, dan andal. Sebaliknya, kinerja pelayanan yang tidak mampu memenuhi ekspektasi nasabah berpotensi menimbulkan ketidakpuasan serta menurunkan tingkat kepercayaan terhadap fasilitas yang disediakan.

Menitikberatkan pada fenomena yang ada, penelitian ini diarahkan untuk mengevaluasi kualitas layanan elektronik dalam hubungannya dengan tingkat kepuasan nasabah. Menurut Rajyaguru (2025), *e-service quality* adalah persepsi terhadap keunggulan platform digital yang berperan penting dalam membentuk pengalaman pengguna. Dalam perbankan, terdapat korelasi positif yang terjadi di antara mutu sistem elektronik dan kepuasan nasabah menjadi landasan utama, di mana optimalisasi kualitas sistem yang dipresentasikan akan mengontrol kepuasan nasabah ke titik yang lebih tinggi. Pengukuran dilakukan menggunakan model *E-SERVQUAL*, yang menurut Wardhana (2024) merupakan kerangka untuk menilai mutu jasa digital berdasarkan kesesuaian antara harapan dan kinerja sistem. Model ini juga dinilai tetap kuat dan relevan oleh Simatupang et al. (2025) dalam menilai kualitas sistem elektronik di era teknologi. Selain itu, penelitian Easterina dan Leonnard Ong (2024) mengonfirmasi adanya pengaruh signifikan *e-service quality* terhadap *e-satisfaction* serta loyalitas pengguna dalam lingkup *mobile banking*. Oleh karena itu, *E-SERVQUAL* digunakan untuk menganalisis kualitas aplikasi BPD Bali Mobile serta kesenjangan antara harapan dan persepsi nasabah.

Meskipun berbagai studi telah mengkaji *e-service quality* terhadap kepuasan, sebagian besar penelitian berfokus pada hubungan langsung antar variabel, sementara penelitian yang mengkaji kesenjangan (gap) antara harapan dan persepsi dalam konteks *mobile banking* daerah masih terbatas. Sehubungan dengan hal tersebut, penelitian ini menerapkan metode *E-SERVQUAL* untuk mengevaluasi tingkat keselarasan antara ekspektasi nasabah dengan persepsi mereka terhadap kinerja aplikasi BPD Bali Mobile secara lebih terstruktur. Penelitian berjudul “Analisis Kualitas Layanan Aplikasi BPD Bali Mobile terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Menggunakan Metode *E-SERVQUAL* di Unit Cabang Pembantu Munggu” bertujuan menilai kepuasan nasabah sekaligus

mengidentifikasi kesenjangan antara ekspektasi dan kinerja sistem. Hasil penelitian ini diharapkan mampu menyajikan bukti empiris terkait kualitas layanan aplikasi BPD Bali Mobile di Unit Cabang Pembantu Munggu. Hasil studi ini nantinya akan dipublikasikan dalam bentuk artikel ilmiah yang dapat dimanfaatkan sebagai referensi dalam peningkatan kualitas layanan *mobile banking* secara berkelanjutan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menerapkan teknik *non-probability sampling* dengan metode *purposive sampling*, yakni pemilihan responden dilakukan berdasarkan kriteria-kriteria spesifik yang selaras dengan tujuan penelitian, yaitu nasabah aktif BPD Bali Mobile yang memiliki kapasitas dalam memberikan penilaian objektif mengenai kualitas layanan. Mengingat ketidakpastian jumlah populasi pengguna aktif aplikasi BPD Bali Mobile pada unit terkait, maka perhitungan jumlah sampel penelitian ini ditetapkan dengan menggunakan rumus *Lemeshow*. Rumus *Lemeshow* diterapkan untuk menetapkan besaran sampel pada populasi yang tidak terdefinisi secara pasti dengan mempertimbangkan tingkat kepercayaan serta *margin of error* yang telah ditentukan sebelumnya.

Populasi penelitian ini ialah nasabah PT. Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Pembantu Munggu yang telah terdaftar dan aktif menggunakan aplikasi BPD Bali Mobile dan berdomisili di Desa Munggu. Akan tetapi, jumlah pasti populasi nasabah pengguna aktif aplikasi tersebut pada Cabang Pembantu Munggu tidak diketahui secara kuantitatif.

Pada studi ini, data primer dihimpun melalui penyebaran kuesioner kepada nasabah PT Bank Pembangunan Daerah Bali Unit Cabang Pembantu Munggu yang menggunakan layanan BPD Bali Mobile. Data sekunder dihimpun dari referensi relevan, seperti portal resmi PT Bank Pembangunan Daerah Bali, serta literatur ilmiah mengenai topik kualitas layanan dan kepuasan nasabah.

Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada nasabah PT Bank Pembangunan Daerah Bali Unit Cabang Pembantu Munggu pengguna BPD Bali Mobile. Data dianalisis menggunakan metode *E-SERVQUAL* dengan menghitung nilai kesenjangan (gap) antara persepsi dan harapan nasabah. Pengolahan data dilakukan menggunakan SPSS untuk mendeskripsikan karakteristik responden dan variabel penelitian melalui analisis deskriptif, serta menghitung nilai rata-rata (*mean*) sebagai dasar dalam menginterpretasikan penilaian responden terhadap kualitas layanan aplikasi BPD Bali Mobile.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

A. Uji Instrumen

1. Uji Validitas

Pengujian validitas instrumen dilakukan terhadap 96 responden (N = 96) dengan derajat kebebasan (df) = n – 2 yaitu 94 pada taraf signifikansi 5%, nilai r tabel diperoleh sebesar 0,205. Berdasarkan ketentuan tersebut, sebuah butir pernyataan dikategorikan valid jika nilai r hitung > r tabel, dan tidak valid apabila r hitung < r tabel. Pengujian ini dilakukan pada seluruh item pernyataan dalam dua variabel, yaitu persepsi dan harapan, untuk memastikan bahwa kuesioner yang digunakan telah menunjukkan akurasi yang memadai dalam mengukur konstruk penelitian.

Tabel 2. Uji Validitas

Dimensi	Item	r hitung		r tabel	Keterangan
		Persepsi	Harapan		
Efisiensi	1	0,765	0,909	0,205	Valid
	2	0,902	0,699	0,205	Valid
	3	0,723	0,609	0,205	Valid
Ketersediaan sistem	4	0,690	0,814	0,205	Valid
	5	0,882	0,762	0,205	Valid
	6	0,880	0,867	0,205	Valid
Pemenuhan	7	0,550	0,657	0,205	Valid
	8	0,732	0,826	0,205	Valid
	9	0,641	0,863	0,205	Valid
Privasi	10	0,728	0,736	0,205	Valid
	11	0,697	0,684	0,205	Valid
	12	0,853	0,893	0,205	Valid
Responsif	13	0,765	0,779	0,205	Valid
	14	0,738	0,568	0,205	Valid
	15	0,765	0,656	0,205	Valid
Kompensasi	16	0,569	0,533	0,205	Valid
	17	0,761	0,584	0,205	Valid
	18	0,607	0,759	0,205	Valid

Kontak	19	0,661	0,584	0,205	Valid
	20	0,725	0,756	0,205	Valid
	21	0,760	0,814	0,205	Valid

Sumber: Diolah Penulis (2026)

Berdasarkan pengujian validitas terhadap 96 responden, diperoleh nilai r hitung lebih besar dari r tabel (r hitung $>$ r tabel) untuk seluruh item pernyataan, baik pada variabel persepsi maupun harapan. Temuan ini mengonfirmasi bahwa seluruh instrumen kuesioner dinyatakan valid dan memenuhi persyaratan untuk diproses lebih lanjut ke tahap analisis data berikutnya.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan melalui metode *Cronbach's Alpha* guna menguji konsistensi tanggapan responden pada variabel persepsi dan ekspektasi. Merujuk pada Hermawati et al. (2024) sebuah instrumen penelitian dikategorikan reliabel jika memiliki nilai *Cronbach's Alpha* di atas 0,60; sebaliknya, nilai di bawah ambang batas tersebut menunjukkan bahwa instrumen yang digunakan tidak memenuhi kriteria reliabilitas.

Tabel 3. Uji Reliabilitas

Dimensi	<i>Cronbach Alpha</i>		Keterangan
	Persepsi	Harapan	
Efisiensi	0,812	0,841	Reliabel
Ketersediaan sistem	0,880	0,845	Reliabel
Pemenuhan	0,711	0,823	Reliabel
Privasi	0,747	0,749	Reliabel
Responsif	0,819	0,631	Reliabel
Kompensasi	0,658	0,684	Reliabel
Kontak	0,792	0,773	Reliabel

Sumber: Diolah Penulis (2026)

Berdasarkan Tabel 3, dimensi efisiensi memperoleh nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,812 pada persepsi dan 0,841 pada harapan, yang menunjukkan reliabilitas yang baik. Dimensi ketersediaan sistem memiliki nilai tertinggi, yaitu 0,880 pada persepsi dan 0,845 pada harapan. Selanjutnya, dimensi pemenuhan memperoleh nilai 0,711 dan 0,823, sedangkan dimensi privasi memperoleh nilai 0,747 dan 0,749. Dimensi responsif memperoleh nilai 0,819 pada persepsi dan 0,631 pada harapan, sementara dimensi kompensasi memperoleh nilai 0,658 dan 0,684. Adapun dimensi kontak memperoleh nilai 0,792 pada persepsi dan 0,773 pada harapan. Secara keseluruhan,

seluruh dimensi memiliki nilai *Cronbach's Alpha* di atas 0,60 sehingga dinyatakan reliabel dan layak digunakan untuk analisis lebih lanjut.

B. Perhitungan Nilai E-SERVQUAL

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner, diperoleh 96 responden yang datanya dapat diolah. Analisis *E-SERVQUAL* digunakan untuk mengukur kesenjangan (gap) antara persepsi dan harapan pengguna terhadap kualitas layanan aplikasi BPD Bali Mobile. Semakin kecil nilai gap, semakin baik kualitas layanan dalam memenuhi harapan pengguna. Hasil perhitungan *E-SERVQUAL* disajikan sebagai berikut:

Tabel 4. Gap E-SERVQUAL

Dimensi	Item	Nilai Persepsi	Nilai Harapan	GAP
Efisiensi	1	4,24	4,17	0,07
	2	4,17	3,99	0,18
	3	3,99	4,07	-0,08
Ketersediaan sistem	4	4,18	4,30	-0,13
	5	4,19	4,25	-0,06
	6	4,22	4,28	-0,06
Pemenuhan	7	4,26	4,18	0,08
	8	4,38	4,34	0,03
	9	4,10	4,29	-0,19
Privasi	10	4,32	4,29	0,03
	11	4,23	4,23	0,00
	12	4,28	4,29	-0,01
Responsif	13	4,23	4,24	-0,01
	14	4,13	4,23	-0,10
	15	4,24	4,45	-0,21
Kompensasi	16	4,19	4,26	-0,07
	17	4,18	4,39	-0,21
	18	4,15	4,27	-0,13
Kontak	19	4,25	4,28	-0,03
	20	4,39	4,42	-0,03
	21	4,36	4,40	-0,03

Rata-rata	0,92	0,93	-0,03
Gap maksimum			0,18
Gap minimum			-0,21

Sumber: Diolah Penulis (2026)

Berdasarkan hasil analisis perhitungan nilai gap pada Tabel 4, diketahui bahwa nilai gap pada setiap item menunjukkan hasil yang bervariasi, yaitu positif, netral, dan negatif. Perolehan nilai gap yang positif mengindikasikan kinerja layanan telah mencapai atau bahkan melampaui ekspektasi pengguna. Sementara itu, gap negatif mengindikasikan adanya ketidakselarasan kualitas layanan yang dirasakan dengan standar ekspektasi yang ditetapkan pengguna. Nilai gap positif tertinggi terdapat pada item 2 dimensi efisiensi sebesar 0,18. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna merasa sistem sudah cukup mudah dinavigasikan sehingga kinerja layanan dinilai lebih baik dibandingkan harapan pengguna. Selain itu, item 7 dan 8 pada dimensi pemenuhan juga menunjukkan gap positif karena layanan dinilai mampu memberikan ketepatan layanan sesuai yang diharapkan pengguna. Sementara itu, nilai gap negatif terendah terdapat pada item 15 dimensi responsif dan item 17 dimensi kompensasi sebesar -0,21. Pada item 15, tingginya harapan pengguna terhadap aksesibilitas saluran komunikasi belum sepenuhnya diimbangi dengan kinerja layanan yang dirasakan. Sedangkan pada item 17 menunjukkan bahwa pengguna masih merasa penggantian produk atau bentuk kompensasi yang diberikan belum terpenuhinya ekspektasi mereka. Selain itu, seluruh item pada dimensi ketersediaan sistem, responsif, kompensasi, dan kontak menunjukkan nilai gap negatif. Hal tersebut dapat mengindikasikan bahwa pengguna masih memiliki harapan yang lebih tinggi terhadap stabilitas sistem, kecepatan respon layanan, pemberian kompensasi, serta kemudahan komunikasi dengan pihak layanan. Secara keseluruhan, perolehan rata-rata nilai gap sebesar -0,03 mencerminkan kualitas layanan secara umum sudah cukup baik, namun masih ditemukan beberapa dimensi layanan yang memerlukan optimalisasi guna menyelaraskan performa dengan ekspektasi pengguna sepenuhnya.

C. Hasil Uji Hipotesis

Mengacu pada hasil analisis yang telah dilakukan, pengujian hipotesis digunakan untuk mengetahui kesesuaian antara persepsi dan harapan nasabah terhadap kualitas layanan aplikasi BPD Bali Mobile. Hasil pengujian menunjukkan adanya kesenjangan (gap) pada beberapa dimensi layanan. Adapun pembahasan hasil pengujian masing-masing hipotesis disajikan sebagai berikut:

1. Pada hipotesis pertama (H1), hasil penelitian mengonfirmasi adanya ketidakselarasan antara persepsi aktual dan ekspektasi nasabah terhadap kualitas layanan aplikasi BPD Bali Mobile. Perbedaan tersebut terlihat dari hasil perhitungan nilai persepsi dan harapan yang tidak

seluruhnya memiliki nilai yang sama pada setiap item pernyataan. Dengan demikian, H1 diterima. Temuan ini mendukung literatur yang dikemukakan oleh Liem et al. (2020) yang memperlihatkan adanya ketidakselarasan antara persepsi dan ekspektasi pengguna atas kualitas layanan. Penelitian Nugraha et al. (2025) juga menunjukkan bahwa nilai persepsi nasabah pada beberapa atribut layanan masih berbeda dengan nilai harapan yang dimiliki nasabah. Oleh karena itu, hasil penelitian ini memperkuat temuan sebelumnya bahwa pengguna memiliki penilaian yang berbeda antara layanan yang dipersepsikan dengan ekspektasi yang diharapkan oleh pengguna.

2. Pada hipotesis kedua (H2), temuan penelitian mencerminkan adanya disparitas antara persepsi dan harapan menimbulkan kesenjangan (gap) layanan yang dirasakan nasabah. Hal ini tecermin dari variasi nilai gap positif, negatif, maupun netral yang dihasilkan melalui perhitungan *E-SERVQUAL*. Kesenjangan negatif mengindikasikan bahwa kualitas layanan belum memenuhi ekspektasi nasabah, sementara nilai positif menunjukkan bahwa kinerja layanan telah berhasil memenuhi, bahkan melampaui standar yang diharapkan. Dengan demikian, H2 diterima. Temuan ini selaras dengan penelitian Zulkifly et al. (2022) yang memperlihatkan analisis kualitas layanan *mobile banking* dapat dilakukan melalui pendekatan metode *E-SERVQUAL* dengan membandingkan persepsi dan ekspektasi nasabah. Selain itu, Agustina dan Dwi Fatrianto Suyatno (2024) menemukan adanya nilai rata-rata gap sebesar -0,28 pada aplikasi BTN Mobile yang mencerminkan mutu layanan belum mampu memenuhi standar ekspektasi pengguna. Temuan tersebut merefleksikan adanya disparitas antara persepsi yang dirasakan pengguna dan ekspektasi mereka akan menghasilkan kesenjangan (gap) layanan yang dapat digunakan untuk mengevaluasi kualitas layanan elektronik. Oleh karena itu, penelitian ini turut memvalidasi adanya celah (gap) antara persepsi nasabah terhadap kualitas layanan dan standar keinginan yang ditetapkan dapat menimbulkan kesenjangan kualitas layanan pada aplikasi BPD Bali Mobile.
3. Pada hipotesis ketiga (H3), hasil penelitian memperlihatkan adanya kesenjangan yang terjadi di antara persepsi aktual dan ekspektasi memengaruhi tingkat kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi BPD Bali Mobile. Nilai rata-rata gap sebesar -0,03 secara umum menunjukkan kualitas layanan masih belum sepenuhnya memenuhi harapan nasabah, sehingga dapat memengaruhi tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan aplikasi. Dengan demikian, H3 diterima. Serupa dengan riset yang dilakukan Tanamal (2025) yang menemukan bahwa hasil pengukuran *E-SERVQUAL* dapat dimanfaatkan untuk mengevaluasi tingkat

kepuasan pengguna aplikasi *mobile banking*, dimana semakin kecil nilai gap yang diperoleh maka tingkat kepuasan pengguna akan semakin tinggi. Selain itu, Agustina dan Dwi Fatrianto Suyatno (2024) menemukan adanya nilai gap negatif pada layanan BTN Mobile yang mengindikasikan bahwa kualitas layanan belum mampu memenuhi standar ekspektasi pengguna secara optimal dan berpotensi menurunkan tingkat kepuasan pengguna. Dengan demikian, temuan empiris dalam studi ini semakin mengukuhkan eksistensi kesenjangan antara persepsi dan harapan dapat memengaruhi tingkat kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi BPD Bali Mobile.

Pembahasan

A. Pada kualitas layanan aplikasi BPD Bali Mobile terdapat disparitas antara persepsi nasabah dengan ekspektasi mereka terhadap mutu layanan aplikasi BPD Bali Mobile

Sebagaimana disajikan dalam Tabel 4.6 mengenai analisis gap *E-SERVQUAL*, terlihat adanya disparitas antara persepsi nasabah dengan ekspektasi mereka terhadap kualitas layanan aplikasi BPD Bali Mobile. Perbedaan tersebut terlihat dari adanya nilai gap positif, netral, dan negative pada dimensi layanan.

Berdasarkan analisis *E-SERVQUAL*, terdapat perbedaan antara persepsi dan harapan nasabah terhadap kualitas layanan aplikasi BPD Bali Mobile. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi efisiensi, pemenuhan, dan privasi cenderung memperoleh penilaian yang lebih baik karena beberapa indikator pada dimensi tersebut memiliki nilai gap positif dan netral. Temuan ini mengindikasikan bahwa aspek kemudahan penggunaan, akurasi layanan, serta perlindungan data pribadi telah mampu memenuhi bahkan melampaui harapan nasabah.

Sebaliknya, dimensi ketersediaan sistem, responsif, kompensasi, dan kontak masih didominasi oleh nilai gap negatif. Hal tersebut menunjukkan bahwa nasabah masih mengharapkan peningkatan pada stabilitas sistem, kecepatan dan kualitas respons layanan, mekanisme kompensasi ketika terjadi masalah, serta kemudahan mengakses layanan bantuan. Dengan demikian, masih terdapat kesenjangan antara kualitas layanan yang dirasakan dengan harapan nasabah sehingga diperlukan upaya perbaikan pada beberapa aspek layanan untuk meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi BPD Bali Mobile.

Temuan penelitian ini mencerminkan masih adanya disparitas antara persepsi yang dirasakan nasabah dan ekspektasi mereka atas kualitas layanan BPD Bali Mobile, sehingga perbaikan kualitas layanan pada dimensi dengan nilai gap negatif menjadi hal yang krusial. Selaras dengan observasi Nugraha et al. (2025) yang mengidentifikasi adanya kesenjangan pada dimensi layanan *mobile*

banking, dimana beberapa dimensi layanan terbukti masih terdapat celah antara performa layanan aktual yang dirasakan nasabah dengan standar ekspektasi yang mereka tetapkan. Lebih lanjut, riset yang dilakukan oleh Zulkifly et al. (2022) memberikan bukti empiris mengenai pengukuran kualitas layanan menggunakan metode *E-SERVQUAL* menghasilkan nilai gap positif maupun negatif yang menggambarkan tingkat kesesuaian antara persepsi dan harapan pengguna. Oleh karena itu, keberadaan nilai gap positif dan negatif pada penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan aplikasi BPD Bali Mobile masih perlu ditingkatkan pada dimensi yang belum mampu memenuhi harapan nasabah.

B. Perbedaan antara persepsi dan harapan nasabah tersebut menimbulkan kesenjangan (GAP) dalam layanan yang dirasakan nasabah

Mengacu pada hasil analisis GAP *E-SERVQUAL* yang disajikan pada Tabel 4.6, dapat diidentifikasi bahwa masih adanya ketidakselarasan antara performa aktual aplikasi BPD Bali Mobile dengan standar harapan nasabah. Kesenjangan tersebut terlihat dari adanya nilai gap positif, netral, dan negatif pada dimensi layanan.

Hasil analisis GAP *E-SERVQUAL* menunjukkan adanya kesenjangan antara persepsi dan harapan nasabah terhadap kualitas layanan aplikasi BPD Bali Mobile. Kesenjangan positif ditemukan pada beberapa indikator dimensi efisiensi, pemenuhan, dan privasi yang menunjukkan bahwa kualitas layanan telah memenuhi bahkan melampaui harapan nasabah. Kesenjangan netral ditemukan pada salah satu indikator dimensi privasi, yang mengindikasikan kesesuaian antara layanan yang diterima dengan harapan nasabah. Sementara itu, kesenjangan negatif masih ditemukan pada beberapa indikator dimensi efisiensi, ketersediaan sistem, pemenuhan, privasi, responsif, kompensasi, dan kontak. Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun beberapa aspek layanan telah memberikan kinerja yang baik, masih terdapat aspek-aspek yang belum memenuhi harapan nasabah sehingga memerlukan perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pengguna aplikasi BPD Bali Mobile.

Temuan empiris mengungkapkan adanya kesenjangan antara realitas layanan yang dirasakan nasabah dengan tingkat ekspektasi yang mereka tetapkan menimbulkan kesenjangan (gap) dalam kualitas layanan aplikasi BPD Bali Mobile. Hal ini senada dengan temuan Agustina dan Dwi Fatrianto Suyatno (2024) yang menemukan adanya nilai gap negatif pada aplikasi BTN Mobile, yang menunjukkan adanya disparitas antara realitas layanan yang dirasakan pengguna dengan tolok ukur ekspektasi yang mereka tetapkan. Sebagaimana diungkapkan oleh Liem et al. (2020), metode *E-SERVQUAL* memiliki kapabilitas dalam memetakan kesenjangan kualitas pelayanan, sehingga mampu memberikan gambaran mengenai selisih antara apa yang diterima pengguna dengan harapan

mereka pada platform *mobile banking*. Oleh karena itu, adanya nilai gap positif dan negatif dalam penelitian ini membuktikan bahwa meskipun beberapa komponen layanan telah berhasil memenuhi tolok ukur harapan nasabah, namun terdapat pula aspek layanan yang memerlukan perbaikan agar kualitas layanan aplikasi BPD Bali Mobile dapat lebih sesuai dengan harapan nasabah.

C. Kesenjangan (GAP) antara persepsi dan harapan nasabah memengaruhi tingkat kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi BPD Bali Mobile

Kesenjangan (gap) antara persepsi nasabah dengan ekspektasi mereka menjadi faktor penentu dalam membentuk tingkat kepuasan terhadap penggunaan aplikasi BPD Bali Mobile. Berdasarkan konsep *E-SERVQUAL*, apabila nilai gap bernilai negatif maka kualitas layanan yang dirasakan nasabah belum mampu memenuhi harapan, sehingga dapat menimbulkan ketidakpuasan. Berdasarkan keseluruhan hasil penelitian, ditemukan bahwa nilai rata-rata gap yang diperoleh adalah sebesar -0,03. Nilai tersebut tergolong dalam gap negatif, yang mengindikasikan bahwa kualitas layanan pada aplikasi BPD Bali Mobile belum sepenuhnya selaras dengan ekspektasi nasabah. Temuan ini mendukung studi Tanamal (2025) yang menyatakan bahwa metode *E-SERVQUAL* efektif sebagai instrumen evaluasi kepuasan pengguna aplikasi *mobile banking* melalui komparasi antara persepsi dan ekspektasi pengguna. Selain itu, Agustina dan Dwi Fatrianto Suyatno (2024) menemukan bahwa adanya nilai gap negatif pada layanan BTN Mobile menunjukkan bahwa mutu layanan belum mampu menjawab ekspektasi pengguna secara optimal, sehingga dapat memengaruhi tingkat kepuasan pengguna. Oleh karena itu, nilai rata-rata gap negatif sebesar -0,03 yang diperoleh dalam penelitian ini menjadi sinyal bagi manajemen untuk segera melakukan pembenahan. Upaya perbaikan pada aspek-aspek layanan tertentu sangat krusial untuk dilakukan demi meningkatkan kepuasan nasabah di masa mendatang dalam menggunakan aplikasi BPD Bali Mobile.

SIMPULAN

Mengacu pada temuan penelitian serta kajian mendalam terkait kualitas layanan aplikasi BPD Bali Mobile menggunakan metode *E-SERVQUAL*, penelitian ini menghasilkan beberapa simpulan utama sebagai berikut:

1. Terdapat disparitas antara persepsi dan ekspektasi nasabah terhadap kualitas layanan aplikasi BPD Bali Mobile. Perbedaan tersebut terlihat dari variasi nilai gap, baik positif, negatif, maupun netral pada setiap dimensi layanan, yang menyiratkan adanya ketidakselarasan antara performa layanan yang diberikan dengan standar ekspektasi nasabah.

2. Perbedaan antara persepsi dan harapan nasabah menimbulkan kesenjangan (gap) pada kualitas layanan aplikasi BPD Bali Mobile. Hasil penelitian menunjukkan bahwa beberapa aspek layanan telah memenuhi harapan nasabah, sedangkan beberapa aspek lainnya masih memerlukan perbaikan untuk dapat memenuhi ekspektasi nasabah secara optimal.
3. Kesenjangan (gap) antara persepsi dan harapan memengaruhi tingkat kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi BPD Bali Mobile. Nilai rata-rata gap sebesar -0,03 memperlihatkan secara keseluruhan kualitas layanan aplikasi BPD Bali Mobile masih belum sepenuhnya memenuhi harapan nasabah. Sehubungan dengan hal tersebut, diperlukan penguatan kualitas layanan terutama pada dimensi yang memiliki gap negatif agar kepuasan nasabah dapat meningkat.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, D., dan Dwi Fatrianto Suyatno. (2024). Integrasi Metode E-Service Quality dan Importance Performance Analysis (IPA) Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi BTN Mobile. *Journal of Emerging Information Systems and Business Intelligence*, 5(3), 90–100. <https://doi.org/https://doi.org/10.26740/jeisbi.v5i3.62192>
- Aji, I. A. P. (2024). Representasi Konflik Budaya Terkait Pertentangan Nilai Adat dan Cinta Dalam Novel Tenggelamnya Kapal Van Der Wijk. *Jurnal Silatene Sosial Humaniora*, 2(1), 27-34.
- Alfajri, D. R., Pratama, I. A., Said, S., & Atiah, I. N. (2026). Revisiting food purchasing intention determinants: Strategic roles of social media promotion and halal labelling. *Airlangga Journal of Innovation Management*, 7(01), 1-19.
- AL-Habashneh, A. G., Suleiman Ibrahim Shelash Mohammad, dkk. (2024). Impact of the Quality of Financial and Banking Applications Used on Smartphone on the Customer Satisfaction of Jordanian Islamic Bank. *International Review of Management and Marketing*, 15(1), 99–106. <https://doi.org/https://doi.org/10.32479/irmm.17706>
- Ali K. A., A., dan Rameshkumar Subramanian. (2022). Current Status of Research on Mobile banking: An Analysis of Literature. *Article Reuse Guidelines*, 28(1), 7–18. <https://doi.org/https://doi.org/10.1177/09722629211073268>
- Al-Shorman, H. M. , A. T. AL-Zyadat, dkk. (2022). Digital Service Quality and Customer Loyalty of Commercial Banks in Jordan: the Mediating Role of Corporate Image. *Information Sciences Letters*, 11(6), 1887–1896. <https://doi.org/10.18576/isl/110604>
- Arruan Lolok, A., Lion Ferdinand Marini, dan Luckhy Natalia Anastasye Lotte. (2024). Analisis Kualitas Layanan Mobile banking Menggunakan Metode E-SERVQUAL dan Importance

- Performance Analysis. *Jurnal Ilmiah Teknik Informatika Dan Sistem Informasi*, 13(2), 1547–1557. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.35889/jutisi.v13i2.2211>
- Asmin, E. A., Andi Hendra Syam, dkk. (2021). *MANAJEMEN PEMASARAN (Perspektif Digital Marketing)*. Media Sains Indonesia. <http://repository.unitomo.ac.id/3473/11/9.pdf>
- Azam, A. M., Mauluddiyah, L. Z., Rukin, dan Aisafitri, A. (2025). *KUALITAS PELAYANAN DALAM MENJAMIN KEPUASAN PELANGGAN*. Penerbit Widina Media Utama. <https://repository.penerbitwidina.com/media/publications/617893-kualitas-pelayanan-dalam-menjamin-kepuas-642f7615.pdf>
- Balbin-Romero, G., Edwin Carrera-Mija, dkk. (2022). Relationship between e-banking service quality based on the *E-SERVQUAL* model and customer satisfaction: a study in a Peruvian bank. *Banks and Bank Systems*, 17(4), 180–188. [https://doi.org/10.21511/bbs.17\(4\).2022.15](https://doi.org/10.21511/bbs.17(4).2022.15)
- Bank Indonesia. (2026). *Sistem Pengelolaan Informasi dan Publikasi*. Bank Indonesia. <https://www.bi.go.id/id/statistik/ekonomi-keuangan/spip/Default.aspx>
- Chandra, T., Stefani Chandra, dan Layla Hafni. (2020). *SERVICE QUALITY, CONSUMER SATISFACTION, DAN CONSUMER LOYALTY: TINJAUAN TEORITIS*. CV IRDH. https://ibtpti.pelitaindonesia.ac.id/1.Artikel/86.Buku_Service_Quality_compressed.pdf
- Damayanti, P. R., dan Ghea Sekar Palupi. (2023). Penerapan Metode E-Service Quality dan Importance Performance Analysis (IPA) untuk Analisis Kualitas Layanan Transfer Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi BRImo. *Journal of Emerging Information Systems and Business Intelligence*, 3(4), 115–125. <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/JEISBI/article/view/55156/44703>
- Easterina, B. S., dan Leonnard Ong. (2024). The Impact of e-Service Quality on e-Satisfaction and Loyalty in BTNMoblie: In the Evidence of BTN *Mobile banking* Users in JABODETABEK. *International Journal of Business Studies*, 8(1). <https://ijbs.ipmi.ac.id/index.php/ijbs/article/view/325>
- Haifa, N. M., Indah Nabilla, dkk. (2025). Identifikasi Variabel Penelitian, Jenis Sumber Data dalam Penelitian Pendidikan. *Jurnal Pendidikan Dan Bahasa*, 2(2), 256–270. <https://doi.org/https://doi.org/10.62383/dilan.v2i2.1563>
- Hermawati, L., Rini Efrianti, dkk. (2024). *Metodologi Penelitian_v.2.0_FULL ISBN*. CV BUDI UTAMA. <http://repository.unbara.ac.id/id/eprint/2329/1/METODOLOGI%20PENELITIAN.pdf>
- Hole, Y., Snehal Pawar, dan Mahesh P Bhaskar. (2018). *Service Marketing and Quality Strategies*.

- Periodicals of Engineering and Natural Sciences*, 6(1), 182–196.
<https://doi.org/https://doi.org/10.21533/pen.v6i1.291>
- Iba, Z., dan Aditya Wardhana. (2023). *METODE PENELITIAN*. EUREKA MEDIA AKSARA.
<https://www.researchgate.net/publication/376687580>
- Ikram, M., dan Joann Celine Rodrigues. (2025). Digital Service Quality as a Driver of Satisfaction and Loyalty in *Mobile banking*: Insights from Pakistan. *Social Science Review Archives*, 3(4), 276–291. <https://doi.org/10.70670/sra.v3i4.1115>
- Ismawan, M. A., Pratama, I. A., & Saputra, R. (2025). Analisis kelayakan bisnis dengan pendekatan ekonomi teknik usaha angkringan (studi kasus Angkringan 86 Forum Komunikasi Pemuda Pangkat, Tangerang, Banten). *Jurnal Inkofar*, 8(2).
- Kotler, P., dan Kevin Lane Keller. (2016). *Marketing Management*. Pearson Education Limited.
<https://dspace.vnbrims.org/handle/123456789/5050>
- Liem, A. T., Ibrena Reghuella Chrisanti, dkk. (2020). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan *Mobile banking* PT. Bank XYZ Wilayah Airmadidi Menggunakan E-SERVQUAL. *Cogito Smart Journal*, 6(2), 229–238.
<https://jurnal.perima.or.id/index.php/JEKSya/issue/view/66>
- Nugraha, F., Muhammad Saleh, dan Asmawarna Sinaga. (2025). Analisis Persepsi Nasabah Terhadap Layanan Kualitas Action *Mobile banking* Menggunakan Metode SERVQUAL Pada BSI KCP Stabat. *JEKSya: Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Syariah*, 4(3), 14–28.
<https://doi.org/https://doi.org/10.31154/cogito.v6i2.277.229-238>
- Nursiah, Muh. Ferils, dan Jamaludin Kamarudin. (2022). Analisis minat menggunakan *Mobile banking*. *AKUNTABEL: Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 19(1), 91–100.
<https://doi.org/https://doi.org/10.30872/jakt.v19i1.10711>
- Pasaribu, B. S., Aty Herawati, dkk. (2022). *METODOLOGI PENELITIAN*. MEDIA EDU PUSTAKA. www.mediaedupustaka.co.id
- Pratama, I. A., Mukhsin, M., dan Suhartini, N. (2025). Mengurai Kontribusi Keuangan Syariah Terhadap Pertumbuhan Ekonomi Dengan Inflasi Sebagai Mediator. *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 10(2).
- Pratama, I. A. (2025). *Inovasi Pemanfaatan Kain Perca Ulos Sebagai Pelestarian Budaya Batak Dalam Menghadapi Bonus Demografis 2045 (Studi Kasus Kampung uLos Hutaraja, Kabupaten Samosir)*. *J-ABDI: Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat*, 5 (1), 77-90.
- Pratama, I. A., Asa, S. A., Irwin, M., dan Ferdaus, N. N. (2025). Analisis Pengaruh Tpt Dan Ipm

- Terhadap Jumlah Penduduk Miskin. *PESHUM: Jurnal Pendidikan, Sosial dan Humaniora*, 4(3), 3859-3866.
- Rahmat, H., Wiwin Wianti, dkk. (2024). *BUKU AJAR MANAJEMEN PEMASARAN JASA*. CV. Science Techno DIrecy. <https://repository.bsi.ac.id/repo/files/402590/download/Buku-Ajar-Manajemen-Pemasaran-Jasa>
- Rajyaguru, P. A. (2025). An in-depth literature review on the impact of the quality of digital services on the level of satisfaction experienced by customers in the banking industry. *INTERNATIONAL JOURNAL OF RESEARCH CULTURE SOCIETY*, 9(11). <https://doi.org/10.2017/IJRCS/202511009>
- Sahir, S. H. (2022). *Metodologi Penelitian*. PENERBIT KBM INDONESIA. <https://repositori.uma.ac.id/bitstream/123456789/16455/1/E-Book%20Metodologi%20Penelitian%20Syafriada.pdf>
- Santillan, C. J. P., Xavier Lawrence D. Mendoza, dan Jerico B. Tadeo. (2023). Microanalysis of E-Money Transfer Services through *E-SERVQUAL* Approach: A Basis for Enhanced Customer Satisfaction Strategy. *Technology, and Organizational Behavior (IJTOB)*, 3(2), 2775–4936. <https://www.researchgate.net/publication/370578773>
- Sasi Rani, S., dan B. Mythili. (2025). Service Quality Gaps In Private Sector Banking: An Empirical Study From The Customer's Viewpoint. *International Journal of Environmental Sciences*, 11(24), 2025. <https://doi.org/https://doi.org/10.64252/6pyd3031>
- Simatupang, I. S., Sambas Ade Kesuma, dkk. (2025). A Systematic Review of the *E-SERVQUAL* Theory in the E-Business Context (2020-2025). *Jurnal Terapan Ilmu Ekonomi, Manajemen Dan Bisnis*, 5(3). <http://jurnal.polsri.ac.id/index.php/jtiemb>
- Sulistiyowati, W. (2018). *BUKU AJAR KUALITAS LAYANAN: TEORI DAN APLIKASINYA*. UMSIDA PRESS. <https://doi.org/https://doi.org/10.21070/2018/978-602-591-436-2>
- Tanamal, U. F. (2025). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Livin by Mandiri Menggunakan Metode *E-SERVQUAL* dan Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Pendidikan Dan Teknologi Indonesia*, 5(2), 547–568. <https://doi.org/10.52436/1.jpti.664>
- Wardhana, A. (2024). *SERVICE QUALITY & E-SERVICE QUALITY IN THE DIGITAL EDGE*. CV. EUREKA MEDIA AKSARA. <https://www.researchgate.net/profile/Aditya-Wardhana/publication/384660703>
- Yu, J., dan Chompu Nuangjamnong. (2022). The Impact of *Mobile banking* Service on Customer Satisfaction: A Case Study of Commercial Banks in China. *United International Journal for*

Research & Technology (UIJRT), 3(10), 43–64.

<https://www.researchgate.net/publication/363007742>

Zuleffa, M., Hari Widi Utomo, dan Arif Riyandi. (2025). ANALISIS FAKTOR KEPUASAN PENGGUNA WEBSITE MENGGUNAKAN METODE *E-SERVQUAL*. *JURNAL INOVTEK POLBENG - SERI INFORMATIKA*, 10(2), 1026–1034.

<https://doi.org/https://doi.org/10.35314/m9a6r812>

Zulkifly, Z. A., Nurdin Brasit, dkk. (2022). Analisis Peningkatan Kualitas Layanan *Mobile banking* dengan Pendekatan Metode *E-SERVQUAL*. *JBMI (Jurnal Bisnis, Manajemen, Dan Informatika)*, 19(1), 61–79. <https://doi.org/10.26487/jbmi.v19i1.21337>