

INTISARI

Perkembangan layanan perbankan digital mendorong Bank Tabungan Negara (BTN) untuk menghadirkan Bale by BTN sebagai pengembangan dari BTN Mobile untuk memenuhi kebutuhan transaksi nasabah. Namun, masih terdapat berbagai keluhan pengguna terkait dengan kualitas layanan aplikasi sehingga perlu dilakukan evaluasi. Penelitian ini bertujuan menganalisis tingkat kepuasan nasabah terhadap kualitas layanan aplikasi Bale by BTN menggunakan 7 dimensi *E-Servqual* dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Jenis penelitian ini adalah kuantitatif deskriptif dengan jumlah sampel sebanyak 150 responden ditentukan menggunakan rumus Lemeshow dan teknik *purposive sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai gap secara keseluruhan adalah sebesar -0,278. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa kualitas layanan aplikasi Bale by BTN belum sepenuhnya memenuhi kepentingan nasabah. Seluruh dimensi *E-Servqual* memiliki nilai gap negatif, dimana dimensi dengan gap terbesar adalah *responsiveness* sebesar -0,420, sedangkan dimensi dengan gap terendah adalah *privacy* sebesar -0,143. Selain itu hasil perhitungan tingkat kesesuaian secara keseluruhan adalah sebesar 92,51% yang menunjukkan bahwa kinerja layanan aplikasi Bale by BTN belum sepenuhnya memenuhi kepentingan nasabah sehingga layanan yang diberikan belum memberikan tingkat kepuasan nasabah yang optimal. Hasil analisis kuadran IPA menunjukkan beberapa atribut yang menjadi prioritas utama perbaikan adalah SA1, EF2, CO1, RE1, RE2. Sementara itu, atribut yang perlu dipertahankan kinerjanya karena sudah memuaskan nasabah adalah CM2, EF5, FU1, FU4, PR2, PR1.

Kata kunci: *Importance Performance Analysis*, dimensi *E-Servqual*, kualitas layanan, kepuasan nasabah, *mobile banking*, Bale by BTN.

ABSTRACT

The development of digital banking services has encouraged Bank Tabungan Negara (BTN) to introduce Bale by BTN as an enhancement of BTN Mobile to improve customer's satisfaction. However, various user complaints regarding the application's service quality indicate the need for further evaluation. This study aims to analyze customer satisfaction with the service quality of the Bale by BTN application using the seven dimensions of E-Servqual and the Importance Performance Analysis (IPA) method. This study employed a descriptive quantitative approach with a sample of 150 respondents selected using the Lemeshow formula and purposive sampling technique. The results showed that the overall gap value was -0,278. These findings indicate that the service quality of the Bale by BTN application has not fully met customer expectations. All E-Servqual dimensions had negative gap values, where the dimension with the largest gap was responsiveness at -0,420, while the dimension with the smallest gap was privacy at -0,143. In addition, the overall conformity level (Tki) result was 92.51%, indicating that the performance of Bale by BTN services has not fully met customer's expectations and priorities, resulting in a less than optimal level of customer satisfaction. The IPA analysis identified several service attributes that should be prioritized for improvement are SA1, EF2, CO2, RE1, and RE2. Meanwhile, the attributes that need to be maintained because they have satisfied customers are CM2, EF5, FU1, FU4, PR2, and PR1.

Keywords: *Importance Performance Analysis (IPA), E-Servqual dimensions, service quality, customer satisfaction, mobile banking, Bale by BTN.*