

## ABSTRAK

Nama : Marlina Christiaji  
NIM : 41620010030  
Program Studi : Teknik Industri  
Judul Laporan Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan *Digital banking* Pada Aplikasi Raya *Digital banking* Menggunakan Metode E-Servqual, IPA, DAN QFD  
Pembimbing : Diah Utami, ST., MT.

Perkembangan teknologi saat ini menuntut dunia perbankan untuk beradaptasi dengan memberikan berbagai layanan dan fasilitas berbasis teknologi informasi dengan menjanjikan kenyamanan dalam bertransaksi bagi nasabah. Hal ini menjadi tantangan tersendiri bagi perbankan dikarenakan saat ini persaingan antar bank semakin kompetitif, oleh karena itu setiap bank harus memikirkan strategi yang tepat guna mempertahankan pelanggan. Pada penelitian ini didapatkan hasil bahwa tingkat kepuasan nasabah terhadap aplikasi Raya *Digital banking* sebesar 4,49 (persepsi), dimana nilai ini lebih rendah dari tingkat kepuasan yang diinginkan oleh nasabah yaitu sebesar 4,55 (harapan). Berdasarkan analisis E-ServQual, atribut yang belum memenuhi harapan nasabah yaitu *efficiency* (-0,73), *Contact* (-0,53), dan *Fullfillment* (-0,04). Usulan perbaikan yang diberikan yaitu yaitu perusahaan harus memastikan adanya sistem pemantauan dan manajemen kegagalan yang otomatis untuk melacak error secara real time serta makukan pemeliharaan rutin pada waktu-waktu yang minim penggunaan untuk mengurangi dampak pada layanan, pihak perusahaan harus melakukan maintenance secara berkala dan lakukan uji beban secara teratur untuk memastikan aplikasi dapat menangani jumlah pengguna yang meningkat, dan pihak perusahaan harus perbarui kebijakan biaya atau pertimbangkan model bisnis yang memungkinkan transaksi tanpa biaya tertentu dan pertimbangkan untuk melakukan kerjasama dengan bank lain dan penyedia layanan e-wallet untuk menciptakan koneksi yang optimal dan bebas biaya.

Kata Kunci: Perbankan, Kualitas Layanan, *Digital banking*, *E-Servqual*, *QFD*

## **ABSTRACT**

*Name* : Marlina Christiaji  
*NIM* : 41620010030  
*Study Program* : Industrial Engineering  
*Thesis Title* : Analysis of the Quality of Digital Banking Services on the Raya Digital Banking Application Using the E-Servqual, IPA, and QFD Methods  
*Counsellor* : Diah Utami, ST., MT.

*The current development of technology demands the banking industry to adapt by providing various services and facilities based on information technology, promising convenience in transactions for customers. This poses a challenge for banks due to the increasingly competitive landscape, requiring each bank to formulate effective strategies to retain customers. In this research, the results indicate that the customer satisfaction level with the Raya Digital banking application is 4.49 (perception), which is slightly lower than the expected satisfaction level of 4.55 (expectation) as perceived by customers. Based on the E-ServQual analysis, attributes that fall short of meeting customer expectations are efficiency (-0.73), contact (-0.53), and fulfillment (-0.04). Proposed improvements include ensuring the existence of an automated monitoring and failure management system to track errors in real-time and conducting routine maintenance during low usage periods to minimize the impact on services. The company should also perform periodic maintenance and regular load testing to ensure the application can handle an increasing number of users. Furthermore, it is suggested that the company update its cost policies or consider a business model allowing transactions without certain fees. Collaboration with other banks and e-wallet service providers should be considered to establish optimal and cost-free connections.*

*Keywords: banking, service quality, digital banking, e-servqual, QFD*