

# ***THE EFFECT OF USER EASE, E-SERVICE QUALITY, AND TRUST ON CUSTOMER SATISFACTION WITH DIGITAL BANKING SERVICES***

**By Dzakwan Fahturrahman**

## ***Abstract***

*The use of digital banking services has grown rapidly as a response to the need for fast, convenient, and secure financial transactions. Amidst the increasing number of complaints in the financial services sector, customer satisfaction has become a key indicator for evaluating the performance of digital banking services. This study aims to identify, verify, and analyze the influence of Perceived Ease of Use, Digital Service Quality, and Trust on Customer Satisfaction with digital banking services. The sample consists of 155 respondents aged 17 years and above who are domiciled in or carry out daily activities in the DKI Jakarta area and have used digital banking services at least once. Respondents were selected using non-probability sampling with incidental and purposive techniques. The data were analyzed using the Partial Least Squares–Structural Equation Modeling (PLS-SEM) approach with the SmartPLS 4.0 software. The findings indicate that Perceived Ease of Use, Digital Service Quality, and Trust each have a significant effect on Customer Satisfaction with digital banking services.*

***Keywords: Ease of use, E-service quality, Trust, and Customer satisfaction***

# **PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNA, KUALITAS LAYANAN DIGITAL, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA LAYANAN BANK DIGITAL**

**Oleh Dzakwan Fahturrahman**

## **Abstrak**

Penggunaan layanan bank digital meningkat pesat sebagai respons atas kebutuhan transaksi keuangan yang cepat, praktis, dan aman. Di tengah tingginya dinamika pengaduan pada sektor jasa keuangan, kepuasan pelanggan menjadi salah satu indikator penting untuk menilai keberhasilan layanan bank digital. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, membuktikan, dan menganalisis pengaruh Kemudahan Pengguna, Kualitas Layanan Digital, dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan pada layanan bank digital. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 155 responden yang berusia 17 tahun ke atas, berdomisili atau beraktivitas di wilayah DKI Jakarta, serta mengetahui dan pernah menggunakan layanan bank digital setidaknya satu kali. Pemilihan sampel dilakukan dengan teknik *non-probability sampling secara incidental dan purposive*. Analisis data menggunakan metode *Partial Least Squares–Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) dengan bantuan aplikasi SmartPLS versi 4.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kemudahan Pengguna, Kualitas Layanan Digital, dan Kepercayaan masing-masing berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pada layanan bank digital.

**Kata Kunci:** Kemudahan Pengguna, Kualitas Layanan Digital, Dan Kepercayaan