

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada pengaruh *e-banking service quality* terhadap *customer satisfaction* (studi kasus pada *digital banking* neobank di Surabaya). Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dari penyebaran kuesioner. Metode penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik pengambilan sampling yaitu *purposive sampling*. Penyebaran kuesioner dilakukan secara online melalui *google form*. Sampel pada penelitian ini memperoleh 300 responden. Analisis pada penelitian ini menggunakan analisis SPSS (*Statistical Program for Social Science*). Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa *Efficiency, Reliability, Security and Privacy*, dan *Responsiveness and Communication* memiliki pengaruh positif signifikan terhadap *Customer Satisfaction*.

Kata Kunci : *E-Banking Service Quality (Efficiency, Reliability, Security and Privacy, dan Responsiveness and Communication), Customer Satisfaction*.