

## ABSTRAK

Penelitian ini berjudul Evaluasi Praktik *Digital Saving* Dalam Memperbaiki Mutu Layanan Perbankan Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Kantor Unit Pringsewu Dua. Penelitian ini untuk bertujuan untuk mengetahui apakah dengan adanya *digital saving* dapat memperbaiki mutu layanan pada BRI unit Pringsewu dua.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Jenis data yang digunakan adalah purposive sampling teknik pengambilan sampel dengan kriteria tertentu sesuai tujuan peneliti, pengumpulan datanya secara wawancara, dokumentasi, dan observasi. Data yang diolah adalah dari hasil wawancara dengan nasabah BRI unit Pringsewu dua. Analisis data yang diperoleh adalah mencari dan menyusun secara sistematis data dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi.

hasil penelitian ini menunjukkan: 1) Sebelum adanya pembuatan rekening online dengan fitur *digital saving*, mutu layanan pada BRI unit Pringsewu dua dapat bervariasi tergantung pada beberapa faktor, termasuk cabang bank tertentu dan pengalaman individu masing-masing nasabah. Secara umum BRI memiliki reputasi yang cukup baik dalam memberikan layanan perbankan kepada nasabahnya sebelum adanya pembuatan rekening online dengan fitur *digital saving*. 2) Pesatnya perkembangan teknologi informasi digital membawa perubahan inovasi produk dan jasa yang semakin berkembang dan mampu memberikan pengaruh yang cukup tinggi bagi pendapatan perbankan. *Digital saving* BRI mampu memperbaiki mutu layanan dengan memanfaatkan teknologi melalui aplikasi *handphone* dan internet, nasabah dapat membuka rekening secara online tanpa harus pergi ke kantor cabang BRI.

Kata kunci: Digital Saving, Kualitas Layanan Elektronik, Transaksi Elektronik.