ABSTRAK

Perkembangan dunia digital telah merambah berbagai bidang, tidak terkecuali produk jasa perbankan dan keuangan. Kehadiran *e money* telah menjadi salah satu komoditas tersendiri bagi lembaga keuangan untuk menunjukkan keunggulan bisnisnya dalam memberikan layanan dan kepuasan kepada pelanggannya.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana pengaruh kualitas layanan, kemudahan penggunaan, kenyamanan layanan, dan keamanan terhadap kepuasan pelanggan yang menggunakan kartu Flazz BCA. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna kartu Flazz BCA di Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan, kemudahan penggunaan, kenyamanan layanan, dan keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, namun kualitas layanan memliki pengaruh paling besar dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Kemudahan Penggunaan, Kenyamanan Layanan, dan Keamanan terhadap Kepuasan Pelanggan