

## ABSTRAK

### ANALISIS KUALITAS LAYANAN WEBSITE PT BPR BKK PURWOKERTO MENGUNAKAN METODE ELEKTRONIK SERVICE QUALITY (E-SERVQUAL)

Oleh  
Dipo Yana Mulya Hayri  
19103040

Perkembangan teknologi di sektor jasa keuangan telah membawa perubahan signifikan pada sektor perbankan. Meningkatnya pola konsumsi digital mendorong perbankan beralih ke perbankan digital. Pertumbuhan transaksi digital di seluruh dunia dan di Indonesia meningkat pesat. Perubahan tersebut, penting untuk menilai kualitas layanan teknologi informasi yang diberikan melalui website bank. Penelitian ini bertujuan untuk melakukan analisis kualitas layanan dari sistem informasi perbankan PT. BPR BKK Purwokerto (Perseroda) yang memiliki sejumlah fitur bagi para penggunanya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *E-Servqual* (*Electronic Service Quality*) dengan mengukur tingkat dimensi dari *efficiency*, *fulfilment*, *system availability*, *privacy*, *responsiveness*, *comensation*, dan *contact*. Studi analisis ini untuk mengetahui kualitas layanan website PT. BPR BKK Purwokerto (Perseroda) dengan menggunakan metode *E-Servqual* agar layanan dapat berkembang menjadi lebih baik. Jumlah data yang disajikan sebagai bahan penelitian sebanyak 100 data responden yang merupakan pengguna dari layanan sistem informasi BPR. Hasil dari olah data penelitian menunjukkan bahwa semua dimensi dari metode *E-Servqual* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Kesimpulan dari penelitian ini yaitu dari variabel *system availability*, *privacy*, *responsiveness*, *compensation* dan *contact* kelima dimensi tersebut ditolak atau tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hanya ada dua variabel yaitu *efficiency* dan *fulfilment* yang diterima dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Kata Kunci : **Perkembangan Teknologi, Kualitas Layanan, website, E-Servqual**