

ABSTRAK

ANALISIS KUALITAS LAYANAN APLIKASI MY TELKOMSEL TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGUNAKAN METODE E-SERVQUAL

Oleh

Fandhi Muchidiawan

18103043

Perkembangan teknologi telah mendorong inovasi dalam layanan telekomunikasi, salah satunya adalah aplikasi MyTelkomsel yang memungkinkan pengguna mengakses informasi pulsa, kuota internet, dan layanan lainnya secara digital. Namun, berbagai keluhan seperti *force close*, *lag*, dan keterlambatan transaksi dapat mempengaruhi kepuasan serta loyalitas pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan pengguna aplikasi MyTelkomsel menggunakan metode *E-Service Quality* dengan tujuh variabel, yaitu *Efficiency*, *Fulfillment*, *System Availability*, *Privacy*, *Responsiveness*, *Compensation*, dan *Contact*. Studi ini dilakukan pada 100 mahasiswa Universitas Telkom Purwokerto menggunakan pendekatan kuantitatif dengan analisis data melalui SPSS versi 30. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Privacy* dan *Contact* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, sedangkan *Efficiency*, *Fulfillment*, *System Availability*, *Responsiveness*, dan *Compensation* tidak berpengaruh signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa perlindungan privasi serta kemudahan akses layanan pelanggan menjadi faktor utama dalam meningkatkan kepuasan pengguna. Untuk meningkatkan kualitas layanan, peningkatan keamanan privasi pengguna, perbaikan akses layanan pelanggan, serta optimalisasi performa aplikasi perlu dilakukan agar lebih efisien dan responsif. Hasil penelitian ini dapat menjadi acuan bagi pengembang dalam meningkatkan kualitas layanan aplikasi MyTelkomsel agar sesuai dengan harapan pengguna.

Kata Kunci : Analisis, *E-Service quality*, Kepuasan Pengguna, Kualitas Layanan, My Telkomsel