

ABSTRACT

With the amount of competition that exists in banking world today, BRI is required to continue to fulfill the needs of banking services and the satisfaction of customers. mobile BRI services is one of the innovations to fulfill the needs of banking services by customers and to know if banking services is working well need a review of the service.

Based on this research aimed to determine how much influence the electronic service quality on customer satisfaction users of mobile banking services on BRI Jatiwaringin Kramat Jati East Jakarta in 2014.

This study involves two main variables. The first variable is the independent variable is the quality of electronic services (e-service quality) are described using the dimensions of e-servqual according to Zeithaml, et al (2000, 2002) which consists of seven dimensions, namely Efficiency (X1), Reliability (X2), Fulfillment (X3), Privacy (X4), Responsiveness (X5), Compensation (X6), and Contacts (X7). The second variable is the dependent variable of this study is customer satisfaction. The research method used in this research is quantitative research methods with descriptive and verification type. The resulting measurement scale is ordinal and Likert scale used in measuring instruments used statement of this research.

The data analysis technique used is descriptive analysis and multiple linear regression analysis. Descriptive analysis aims to determine how strong the electronic service quality and customer satisfaction mobile banking users BRI Jatiwaringin Kramatjati East Jakarta. While the multiple linear regression analysis aims to determine the value of the influence of the seven variables X (e-servqual) to variable Y (customer satisfaction).

Descriptive analysis showed that mobile BRI services has a good quality of electronic services by the average percentage of each variable is the efficiency (X1) of 75.0%, the reliability (X2) for 67.7%, fulfillment (X3) at 78, 0%, privacy (X4) of 85.9%, responsiveness (X5) of 75.9%, compensation (X6) by 62.6%, and contacts (X7) amounted to 80.0% and the overall average value percentage is 74.1% being in either category. The satisfaction of users of mobile BRI is also included in both categories with an average value of 76.6% percentage. The results of multiple linear regression analysis showed that all electronic service quality variables significantly influence customer satisfaction. Electronic service quality variables simultaneously affect a very large, namely 97.4% and the remaining 2.6% is influenced by other factors not addressed in this study.

Keywords: electronic service quality, customer satisfaction, electronic service quality dimensions by Zeithaml et al, mobile banking, multiple linear regression

ABSTRAK

Dengan besarnya persaingan yang ada dalam dunia perbankan saat ini, BRI dituntut untuk terus mampu memenuhi kebutuhan layanan perbankan dan kepuasan dari nasabahnya. Layanan *mobile banking* BRI adalah salah satu inovasi untuk memenuhi kebutuhan layanan perbankan oleh nasabah. Dan untuk mengetahui layanan perbankan ini bekerja dengan baik perlu peninjauan terhadap layanan tersebut.

Berdasarkan hal tersebut dilakukan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas layanan elektronik terhadap kepuasan nasabah pengguna layanan *mobile banking* BRI pada BRI Unit Jatiwaringin Cabang Kramatjati Jakarta Timur tahun 2014.

Penelitian ini melibatkan dua variabel utama. Variabel pertama adalah variabel *independent* yaitu kualitas layanan elektronik (*e-service quality*) yang digambarkan dengan menggunakan dimensi *e-servqual* menurut Zeithaml, et al (2000, 2002) yang terdiri dari tujuh dimensi yaitu Efisiensi (X_1), Reliabilitas (X_2), *Fulfillment* (X_3), Privasi (X_4), Daya Tanggap (X_5), Kompensasi (X_6), dan Kontak (X_7). Variabel kedua adalah variabel *dependent* dari penelitian ini adalah kepuasan nasabah.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif dengan tipe penelitian deskriptif dan verifikatif. Skala pengukuran yang dihasilkan adalah skala ordinal dan skala likert digunakan dalam mengukur *instrument* pernyataan yang digunakan penelitian ini.

Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis regresi linier berganda. Analisis deskriptif bertujuan untuk mengetahui seberapa kuat kualitas layanan elektronik serta seberapa besar kepuasan nasabah pengguna *mobile banking* BRI pada BRI Unit Jatiwaringin Cabang Kramatjati Jakarta Timur. Sedangkan analisis regresi linier berganda bertujuan untuk mengetahui nilai pengaruh dari ketujuh variabel X (*e-servqual*) terhadap variabel Y (kepuasan nasabah).

Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa layanan *mobile banking* BRI memiliki kualitas layanan elektronik yang baik dengan rata-rata persentase setiap variabel yaitu efisiensi (X_1) sebesar 75,0%, reliabilitas (X_2) sebesar 67,7%, fulfillment (X_3) sebesar 78,0%, privasi (X_4) sebesar 85,9%, daya tanggap (X_5) sebesar 75,9%, kompensasi (X_6) sebesar 62,6%, dan kontak (X_7) sebesar 80,0% dan untuk nilai rata-rata persentase secara keseluruhan adalah 74,1% berada dalam kategori baik. Kepuasan nasabah pengguna *mobile banking* BRI juga masuk dalam kategori baik dengan nilai rata-rata persentase 76,6%. Hasil analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa semua variabel kualitas layanan elektronik berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah. Variabel kualitas layanan elektronik secara simultan berpengaruh sangat besar yaitu 97,4% terhadap kepuasan nasabah pengguna *mobile banking* BRI pada BRI Unit Jatiwaringin Cabang Kramatjati Jakarta Timur 2014, dan sisanya yaitu sebesar 2,6% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Kata kunci: kualitas layanan elektronik, kepuasan nasabah, dimensi kualitas pelayanan elektronik oleh Zeithaml et al, *mobile banking*, regresi linier berganda