

ABSTRAK

Nama : Moehammad Iqbhal Asseghaf

Program Studi : Teknik Industri

Judul : “Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Reksa Dana dengan Menggunakan Metode *E-Servqual* (Studi Kasus : Bibit)”

Bibit adalah APERD (Agen Penjual Efek Reksa Dana) berbasis aplikasi mobile yang sedang digemari di Indonesia. Tujuan dari penelitian ini untuk menggambarkan tingkat kualitas pelayanan *Online* dari Bibit berdasarkan penilaian pengguna terhadap kualitas pelayanan yang dirasakan dan kualitas pelayanan yang diharapkan. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah dimensi *E-Servqual* yang terdiri dari *efficiency*, *reliability*, *fulfillment*, *privacy*, *responsiveness*, *compensation*, dan *contact* yang dinilai berdasarkan perspektif tingkat kinerja dan tingkat harapan. Teknik *sampling* yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non-Probability sampling* dengan teknik sampel *purposive sampling*. Karakteristik sampel yang digunakan dalam pemilihan sampel adalah pengguna aplikasi Bibit dan memiliki portofolio reksa dana atau pernah melakukan transaksi melalui aplikasi Bibit dalam 6 bulan terakhir. Jumlah sampel sebanyak 112 responden yang kemudian diolah dengan analisis deskriptif dan *Importance Performance Analysis*.

Berdasarkan hasil analisis nilai tingkat kepuasan pengguna aplikasi Bibit secara keseluruhan sebesar 93,6%. Berdasarkan dari hasil penerapan *Importance Performance Analysis* pada penelitian ini upaya perbaikan yang dapat dilakukan Bibit guna meningkatkan kepuasan pelanggan yaitu, *Customer service* dapat membantu menyelesaikan permasalahan transaksi dengan baik.

Kata Kunci : *E-Servqual*, Kepuasan Pelanggan, *Importance Performance Analysis*

ABSTRACT

Name : Mochammad Iqbhal Asseghaf
Study Program : Industrial Engineering
Title : *“Analysis of mutual fund user satisfaction using e-Service Quality (Study Case : Bibit)”*

Bibit is a mobile application-based APERD (mutual fund selling agent) popular in Indonesia. This research aims to describe the level of online service quality at Bibit based on user ratings of perceived service quality and expected service quality. The variables used in this study are the E-Servqual dimensions, which consist of efficiency, reliability, fulfillment, privacy, responsiveness, compensation, and contact and are assessed based on the perspective of performance level and level of expectation. The sampling technique used in this study was non-probability sampling with a purposive sampling technique. The characteristics of the sample used in selecting the sample are that they are users of Bibit application, have a mutual fund portfolio, or have made transactions through Bibit application in the last six months. The sample size is 112, then will proceed with descriptive analysis and importance performance analysis.

Based on the analysis of respondents, the overall satisfaction level of Bibit application users is 93.6%. Based on the results of the implementation of Importance Performance Analysis in this study, one attributes should be improved by Bibit namely, customer service can help solve transaction problems correctly.

Keyword : E-Servqual, Importance Performace Analysis, Customer Satisfaction