

## ABSTRAK

Di Indonesia, pengguna internet semakin meningkat. Berdasarkan hasil riset dari Asosiasi Penyelenggaraan Jasa Internet Indonesia ( APJII), pengguna internet di Indonesia pada tahun 2017 telah mencapai 143,26 juta pengguna ( 54,68%) dari total populasi penduduk Indonesia yang mencapai 262juta penduduk. Maka dari fenomena tersebut Universitas Sangga Buana YPKP Bandung menyadari kebiasaan dan kebutuhan masyarakat (Khususnya Mahasiswa) dengan menghadirkan sebuah pelayanan akademik berbasis online yaitu aplikasi Sistem informasi akademik USB YPKP Bandung (sia.usbypkp.ac.id). Aplikasi sia.usbypkp.ac.id adalah *e-service* berbentuk aplikasi berbasis *online*. Tujuan dibuatnya sistem ini adalah untuk membantu dosen, karyawan dan tentunya mahasiswa dalam memperoleh pelayanan seputar akademik. Karena semakin berkembangnya zaman dan banyaknya jumlah di Universitas Sangga Buana YPKP Bandung, maka harus diukur *e-service quality* aplikasi sia.usbypkp.ac.id agar konsumen merasa puas saat menggunakannya.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan dari *E-Service Quality* untuk mengetahui Kepuasan Pelanggan pada Aplikasi sia.usbypkp.ac.id di Universitas Sangga Buana YPKP Bandung. Jenis Penelitian Kuantitatif dengan metode Asosiatif dan *explanatory research*. Metode sampling menggunakan *Probability Sampling* dan menggunakan *Simple Random Sampling* dengan jumlah responden 370 orang. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier sederhana.

Berdasarkan hasil penelitian, *E-Service Quality* aplikasi sia.usbypkp.ac.id bernilai 81,18% berada pada kategori baik, tingkat Kepuasan pelanggan bernilai 79,13% berada pada kategori baik dan *E-Service Quality* berpengaruh secara dengan arah positif terhadap variabel kepuasan pelanggan dengan kontribusi sebesar 10,4%. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan dapat tercipta dengan baik apabila tingkat *E-Service Quality* aplikasi sia.usbypkp.ac.id tinggi.

**Kata kunci** : *e-service quality*, kepuasan pelanggan, sia.usbypkp.ac.id

## **ABSTRACT**

*Internet users in Indonesia, are increasing. Based on the results of the research from Asosiasi Penyelenggaraan Jasa Internet Indonesia (APJII), internet users in Indonesia in 2017 have reached 143.26 million users (54.68%) of the total population of Indonesia which reached 262 million residents. From this phenomenon, Sangga Buana YPKP Bandung University realizes the habits and needs of the community (especially Students) by presenting an online academic service, namely Sistem informasi Akademik USB YPKP Bandung (sia.usbypkp.ac.id). The purpose of this system is to help lecturers, staff and students in obtaining services around academics. Because of the growing age and the large number of people at Sangga Buana YPKP Bandung University, the e-service quality of sia.usbypkp.ac.id application must be measured in order to make consumers feel satisfied when using it.*

*Therefore, this study aims to analyze the application of E-Service Quality to find out Customer Satisfaction in the application sia.usbypkp.ac.id at Sangga Buana YPKP Bandung University. Quantitative method with Associative technique and explanatory research were used to carry out the research. 370 respondents were chosen through probability sampling and simple random sampling. The findings then were analysed simple linear regression analysis.*

*The results of this research is the E-Service Quality of sia.usbypkp.ac.id application in the good category tha equals to 81,18%, Consumer Satisfaction in the good category tha equals to 79,13%, and E-Service Quality of sia.usbypkp.ac.id application significantly influences the positive direction of the Consumer Satisfaction variable, it shown by the contribution that equals to 10,4%. According to this results, it can be concluded that the higher of E-Service Quality sia.usbypkp.ac.id application can affect the higher level of Consumer Satisfaction.*

**Keywords** : *e-service quality, consumer satisfaction, sia.usbypkp.ac.id*