

ANALISIS *E-SERVICE QUALITY* PADA PT BPR BANK BAPAS 69 KANTOR KAS DUKUN MAGELANG

Vera Chyntia

Abstrak

Penelitian ini dilakukan di PT BPR Bank Bapas 69 Kantor Kas Dukun Magelang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hasil analisis *e-service quality* pada PT BPR Bank Bapas 69 Kantor Kas Dukun Magelang. Metode penelitian ini adalah kuantitatif. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh nasabah PT BPR Bank Bapas 69 Kantor Kas Dukun Magelang yang pernah mengakses *website* dan melakukan transaksi. Sampel dari penelitian ini berjumlah 96 responden. Penelitian ini menggunakan *non probability sampling* dan dengan *sampling purposive*. Peneliti mempunyai sumber data berupa data primer dan data sekunder, dimana data primer merupakan jawaban atas kuesioner yang diperoleh langsung dari sumbernya, dan data sekunder merupakan data yang diperoleh dari daftar Pustaka melalui beberapa jurnal, buku, maupun artikel yang diambil dari internet. Metode pengumpulan data ini berupa kuesioner dan observasi. Variabel dari penelitian ini adalah *e-service quality*, devinisi operasional variabel adalah sejauh mana *website* dapat memfasilitasi pelanggan secara efektif dalam membeli produk atau jasa. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji validitas, uji reliabilitas, dan *arithmetic mean*. Dari hasil penelitian diketahui bahwa *e-service quality* pada PT BPR Bank Bapas 69 Kantor Kas Dukun Magelang memperoleh nilai rata-rata 3,88 yang dinyatakan pada kategori baik.

Kata Kunci: *E-Service Quality*



23/9'22

**ANALYSIS OF E-SERVICE QUALITY AT PT BPR BANK BAPAS 69
KANTOR KAS DUKUN MAGELANG**

Vera Chyntia

Abstract

This research was conducted at PT BPR Bank Bapas 69 Kantor Kas Dukun, Sleman.. This study aims to determine the results of the analysis of e-service quality at PT BPR Bank Bapas 69 Kantor Kas Dukun Magelang. This research method is quantitative. The population of this research is all customers of PT BPR Bank Bapas 69 who have accessed the website and made transactions. The sample of this study amounted to 96 respondents. This study uses non-probability sampling and purposive sampling. data sources are in the form of primary data and secondary data, where primary data is answers to questionnaires obtained directly from the source, and secondary data is data obtained from bibliography through several journals, books, and articles taken from the internet. This data collection method is in the form of questionnaires and observation. The variable of this study is the quality of e-service, the operational variable definition is the extent to which the website can facilitate effectively buying products or services. The data analysis method used in this research is validity test, reliability test, and arithmetic mean. From the results of the study, it is known that the e-service quality at PT BPR Bank Bapas 69 Kantor Kas Dukun obtained an average value of 3.88 which was stated in the good category.

Keywords: E-Service Quality