

Pengaruh E-Service Quality terhadap Kepuasan Pelanggan : Studi pada Pengguna Blu by BCA Digital di Jakarta = The Influence of E-Service Quality Dimensions on Customer Satisfaction: A Study on Blu by BCA Digital Users in Jakarta

Arief Anggito Abimanyu, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920517949&lokasi=lokal>

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk membahas pengaruh yang diberikan dari Dimensi E-Service Quality terhadap Customer Satisfaction pada pengguna Blu by BCA Digital Digital di Jakarta. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, melalui teknik purposive-sampling yang dilakukan pada sebanyak 105 responden melalui penyebaran kuesioner secara online menggunakan sosial media dengan platform pengisian kuesioner dengan Google Form. Data yang terkumpul kemudian diolah dengan menggunakan IBM SPSS Statistic 20 melalui analisis statistik deskriptif dan analisis regresi sederhana. Hasil analisis data menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang diberikan dari Dimensi E-Service Quality terhadap Customer Satisfaction pada pengguna Blu by BCA Digital Digital di Jakarta.

.....This study discussed the influence of the E-Service Quality Dimension on Customer Satisfaction for Blu by BCA Digital Digital users in Jakarta. This research uses a quantitative approach, through a purposive-sampling technique which is carried out on as many as 105 respondents through online questionnaires using social media with a questionnaire filling platform with Google Form. The collected data is then processed using IBM SPSS Statistic 20 through descriptive statistical analysis and simple regression analysis. The results of the data analysis show that there is an influence exerted by the E-Service Quality Dimension on Customer Satisfaction for Blu by BCA Digital Digital users in Jakarta.