

## ABSTRAK

Penelitian ini membahas analisis perbaikan kualitas layanan KlikBCA berdasarkan kriteria *E-Banking SQ* dengan memperhatikan sepuluh variabel kualitas, yaitu *web usability*, *security*, *information quality*, *access*, *trust*, *fees and charges*, *reliability*, *responsiveness*, *service recovery*, dan *personalisation/customisation* yang diuji pengaruhnya terhadap *perceived service value*. Setelah dilakukan pengujian hipotesis ternyata terdapat delapan variabel yang terbukti mempengaruhi nilai *perceived service value*, dengan urutan kekuatan korelasi sebagai berikut *reliability*, *responsiveness*, *information quality*, *web usability*, *trust*, *personalisation/customisation*, *security*, *service recovery*, *fees and charges*, dan *access*.

Sementara itu, jika dilihat dari tingkat kepentingan nasabah terhadap layanan KlikBCA terlihat bahwa secara umum layanan ini belum memenuhi kepentingan nasabahnya. Hal ini ditunjukkan melalui nilai rata-rata tingkat kepentingan nasabah sebesar 5,05, sementara nilai rata-rata tingkat performansi aktual sebesar 4,23. Nilai *gap* terbesar dimiliki oleh variabel *service recovery* dengan *gap* -1,12 dan *gap* terkecil dimiliki oleh variabel *reliability* dengan *gap* sebesar -0,55. Selain itu, dalam memprioritaskan variabel yang akan diperbaiki terlebih dahulu, diperhatikan dari letak variabel tersebut pada diagram tingkat kepentingan-performansi aktual, yaitu dengan mengutamakan perbaikan pada kuadran II/*high impact* (*trust*, *access*, dan *information quality*), kemudian dilanjutkan ke kuadran I/*expected* (*service recovery*), setelah itu kuadran III/*hidden* (*personalisation/customisation*), dan terakhir kuadran IV/*low impact* (*fees and charges*, *security*, *web usability*, dan *responsiveness*), sehingga variabel-variabel tersebut dapat ditangani dengan cermat dan tepat. Oleh karena itu, program rekomendasi yang dirumuskan adalah dengan mengkombinasikan antara kekuatan korelasi, nilai *gap*, dan letak variabel pada kuadran, sehingga urutan perbaikan kualitas layanan KlikBCA ini dimulai dari perbaikan pada variabel *trust*, *information quality*, *access*, *service recovery*, *personalisation/customisation*, *reliability*, *security*, *fees and charges*, *responsiveness* dan terakhir variabel *web usability*. Program unggulan yang diajukan adalah *Control Everything*, *Multimedia User Demo*, dan *Maintenance Interface Website*.

Kata kunci : *e-banking*, *service quality*, *perceived service value*