

## ABSTRAK

Game online saat ini banyak digemari dari umur 15-35 tahun semenjak Sea games 2022 esport diresmikan menjadi cabang olahraga yang telah dipertandingkan di Sea games 2022. Walaupun pemain game online ini banyak namun jika dilihat tidak semua pemain memiliki device yang mumpuni untuk bermain Game, misalnya game tidak bisa berjalan dengan lancar. Dari fenomena tersebut maka software developer membuat aplikasi JM tools sebagai aplikasi untuk me ringankan grafik game yang dimainkan. Namun saat ini JM Tools mengalami permasalahan yaitu menurunnya jumlah pengguna karena ketidak puasan yang disebabkan aplikasi sering terjadi bug data pada bagian fitur GFX manual yang dimana penyebab nya adalah patch security android dan banyak iklan saat mengaktifkan JM tools, akibat ketidakpuasan konsumen adalah penurunan rating aplikasi menjadi 3.5 bintang. Karena adanya kebijakan baru dari google play dan menurunnya pengguna aplikasi perharinya, yang berdampak di non aktifkannya akun developer oleh google play store. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis kualitas layanan JM tools terhadap kepuasan pelanggan dan meningkatkan daya saing aplikasi. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif melalui observasi, wawancara dan kuisioner. Data yang digunakan yaitu data primer dan sekunder, Populasi yang akan digunakan pada penelitian ini adalah pengguna aplikasi didalam grup JM Tools surabaya. Analisis menggunakan metode E-Servqual yang terdiri dari tujuh dimensi antara lain : *Efficiency, Reliability, Responsiveness, Fulfillment, Privacy, Compensation* dan *Contact*. Hasil penelitian ini berdasarkan hasil nilai harapan dan persepsi dari ke tujuh dimensi E-servqual ditemukan bahwa terdapat kesenjangan atau selisih antara persepsi dan ekspektasi layanan aplikasi jm tools, dimana dimensi *Reliability* berada di rank teratas dengan total nilai gap (R4) -2,648, kemudian dimensi *Responsiveness* (RE3) -2,467, dimensi *Compensation* (C2) -2,383, dimensi *Fulfillment* (F2) -2,247, dimensi *Contact* (C03) -2,313, dimensi *Privacy* (P2) -2,267, dimensi *Efficiency* (E3) -1,723. Dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan aplikasi jm tools belum sesuai harapan pengguna.

**Kata Kunci: Kualitas Layanan, JM Tools, Kepuasan Pengguna**