ABSTRAK

Judul Penelitian: Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik, Persepsi Kemudahan, Dan Keamanan terhadap Kepuasan Peserta Pensiun pada Aplikasi Taspen Otentikasi (Studi pada Peserta Pensiun Di Taspen Kantor Cabang Kediri)

Dosen Pembimbing: Drs. Bambang Suwarsono, M.M
Zaenul Muttaqien, S.E., M.M
Nama Mahasiswa : Muhammad Alfinza
NPM : 20.13021.0184

Abstraksi

Munculnya produk-produk inovasi berbasis teknologi mulai dilirik oleh berbagai lapisan masyarakat. Dalam memberikan pelayanan kepada peseta pensiunnya PT. Taspen (Persero) memiliki aplikasi yang bernama Taspen Otentikasi dalam memberikan layanan kepadata peserta pensiun. Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan pengaruh: 1) kualitas layanan elektronik terhadap kepuasan peserta pensiun secara parsial, 2) persepsi kemudahan terhadap kepuasan peserta pensiun secara parsial, 3) keamanan terhadap kepuasan peserta pensiun secara parsial dan 4) kualitas layanan elektronik, persepsi kemudahan, dan keamanan terhadap kepuasan peserta pensiun secara simultan.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Dengan teknik pengambilan sampel *purposive sampling* dengan kriteria Peserta pensiun yang datang ke Kantor PT. Taspen (Persero) Cabang Kediri, Peserta Pensiun yang menggunakan Taspen Otentikasi, dan Peserta Pensiun yang masih hidup. Dari hasil analisis yang telah dilakukan hasil penelitian menunujukkan bahwa kualitas layanan elektronik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta pensiun secara parsial dengan menunjukkan nilai 0,003<0,05, persepsi kemudahan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta pensiun secara parsial dengan menunjukkan nilai 0,001<0,05, keamanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta pensiun secara parsial dengan menunjukkan nilai 0,181<0,05, kualitas layanan elektronik, persepsi kemudaha, dan keamanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta pensiun secara simutan dengan menunjukkan nilai 0,000<0,05.

Kata Kunci: Kualitas Layanan Elektronik, Persepsi kemudahan, Keamanan, Kepuasan Konsumen, Kepuasan Peserta Pensiun