

ABSTRAK

Fitria Syahrani, 1218010066, 2025: “Pengaruh *Mobile Service Quality* terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Sambara di Kota Bandung”

Transformasi digital dalam pelayanan publik menjadi perhatian utama pemerintah Indonesia, salah satunya dengan diluncurkannya aplikasi Sambara untuk mempermudah pembayaran pajak kendaraan bermotor di Jawa Barat. Meskipun data menunjukkan peningkatan penggunaan aplikasi Sambara setiap tahun, persentase kenaikannya tidak stabil dan banyak keluhan pengguna bermunculan, seperti aplikasi sering error, lag, kurangnya panduan penggunaan, hingga respons pengaduan yang lambat. Inovasi ini penting karena kualitas layanan yang diberikan aplikasi secara langsung memengaruhi kepuasan pengguna. Oleh karena itu, evaluasi terhadap kualitas layanan *mobile* menjadi sangat relevan, khususnya dalam konteks efektivitas aplikasi dalam memberikan pengalaman pelayanan. Penelitian terdahulu banyak berfokus pada kualitas informasi, sistem, dan layanan secara umum, namun belum secara spesifik mengkaji pengaruh *Mobile Service Quality* terhadap kepuasan pengguna dengan pendekatan dimensi koneksi, konten, interaksi, dan kontekstual. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengisi gap tersebut dengan mengkaji pengaruh *Mobile Service Quality* terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Sambara di Kota Bandung. Penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan asosiatif, pengumpulan data melalui kuesioner kepada 100 responden, dan analisis regresi linear sederhana dengan hipotesis nol yaitu kualitas *mobile service* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Mobile Service Quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, dengan dimensi kualitas koneksi dan kualitas konten memberikan kontribusi dominan. Temuan ini menjadi dasar penting dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan aplikasi Sambara ke depannya.

Kata Kunci: *Mobile Service Quality*; Kepuasan Pengguna; Aplikasi Sambara; Pelayanan Publik Digital.