

ABSTRAK

ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN PADA *E-SERVICE QUALITY* SHOPEEFOOD MENGUNAKAN METODE IPA DAN CSI

Oleh:

Rahmat Rizki Pratama

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen ShopeeFood melalui analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan untuk mengetahui atribut-atribut yang perlu dipertahankan, diperbaiki dan dikurangi intensitasnya untuk meningkatkan kepuasan konsumen ShopeeFood melalui analisis *Importance Performance Analysis* (IPA). Populasi yang dipilih dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna layanan ShopeeFood. Metode penarikan sampel menggunakan *nonprobability sampling* dengan teknik *purposive sampling* berjumlah 70 responden. Hasil analisis menyatakan bahwa terdapat tiga atribut yang harus diprioritaskan oleh pihak ShopeeFood yaitu mudah untuk diakses, pengguna, daftar menu yang ada pada ShopeeFood lengkap dan layanan pemesanan ShopeeFood tepat waktu. Kepuasan pengguna pada kualitas pelayanan ShopeeFood berada pada kategori puas dengan persentase sebesar 75,88%.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

THE ANALYSIS OF CUSTOMER SATISFACTION ON SHOPEEFOOD E-SERVICE QUALITY USING IPA AND CSI METHODS

By:

Rahmat Rizki Pratama

The purpose of this study was to find out the level of ShopeeFood consumer satisfaction through analysis of the Customer Satisfaction Index (CSI) and the necessary attributes maintained, improved and reduced in intensity to increase ShopeeFood consumer satisfaction through Importance Performance Analysis (IPA). The population selected in this study were all ShopeeFood service users. The sampling method used the non-probability sampling with the purposive sampling technique totaling 70 respondents. The result of the analysis found that there were three attributes that had to be prioritized by ShopeeFood, which was easy to access, users, easy menu lists there was a complete ShopeeFood and ShopeeFood ordering service on time. The user satisfaction on ShopeeFood's service quality was in the satisfied category with the percentage of 75.88%.

Keywords: Service Quality, Consumer Satisfaction