

## ABSTRAK

### ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS LAYANAN *E-COMMERCE* TOKOPEDIA

Oleh

**Andre Jaya Sani Aji**

Tokopedia merupakan salah satu *e-commerce* di Indonesia yang memiliki peran besar dalam bisnis online beli dan menjual. Kepuasan konsumen dinilai penting untuk menjadi tolak ukur masyarakat dalam menentukan kualitas pelayanan suatu produk/jasa. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penilaian konsumen terhadap kualitas layanan Tokopedia. Jenis data yang digunakan dalam proses penelitian ini adalah data primer dengan metode penelitan lapangan yaitu menggunakan kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang pernah melakukan pembelian melalui aplikasi Tokopedia di Indonesia. Dalam penelitian ini ditetapkan teknik pengambilan sampel dengan menggunakan teknik purposive sampling dan berdasarkan kriteria yang telah ditentukan maka jumlah sampel yang didapat sebanyak 100 responden. Metode analisis data yang digunakan adalah metode Pentingnya Analisis Kinerja dan Indeks Kepuasan Pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan rata-rata pelanggan Tokopedia adalah sebesar 71,57%. Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa jawaban responden berdasarkan tingkat kinerja yang terbesar dengan jawaban sangat baik terdapat pada pernyataan (4) yaitu adanya pengembalian barang ketika produk yang diterima salah atau rusak dengan jumlah responden sebanyak 16 dan yang terkecil pada pernyataan (7) yaitu situs tokopedia melindungi informasi tentang aktivitas belanja saya dengan jumlah responden sebanyak 6 responden. Sedangkan untuk hasil jawaban berdasarkan tingkat kepentingan, terdapat jawaban sangat penting pernyataan (10) situs tokopedia menanggapi masalah'keluhan belanja saya dalam waktu 24jam dengan jumlah responden sebanyak 27 responden dan yang terkecil pada pernyataan (2) pilihan pembayaran sudah cukup banyak untuk memudahkan konsumen dalam bertransaksi dengan jumlah sebanyak 9 responden.

**Kata Kunci** : Kepuasan Konsumen, Kualitas Layanan, *E-Commerce*, Tokopedia