**ABSTRAK**

**ANALISIS KEPUASAAN KONSUMEN ATAS *E-SERVQUAL***

**ONLINE SHOP LAZADA**

**Oleh**

**Astri Wulandari**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana kepuasaan konsumen atas *e-servqual* di Lazada Bandar Lampung. Dalam penelitian ini sampel penelitian sebanyak seratus lima puluh orang dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA) dengan cara menganalisis tingkat kepentingan konsumen dan kinerja yang diberikan oleh Lazada. Nilai kepuasaan konsumen dengan model *Customer Satisfaction Index* (CSI) pada Lazada adalah sebesar 65.87%. Jika di dasarkan pada indeks kepuasaan konsumen maka nilai 65.87% berada pada rentang 51%-65,99%. Sehingga dapat dikatakan bahwa secara umum indeks kepuasaan konsumen atas *e-servqual* Lazada untuk atribut-atribut masuk dalam penilaian kategori cukup puas. Hasil *Importance Performance Analysis* (IPA) menunjukkan atribut yang harus diprioritaskan yaitu pada kuadran A terdiri dari 4 atribut. Atribut yang harus tetap dipertahankan oleh Lazada yaitu kuadran B terdiri dari 14 atribut. Atribut yang prioritas rendah yaitu kuadran C terdiri dari 11 atribut. Atribut yang berlebihan yaitu kuadran D dengan 1 atribut.

Kata kunci : *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA)

**ABSTRACT**

**THE ANALYSIS OF CONSUMER SATISFACTION ON E-SERVQUAL**

**IN LAZADA ONLINE SHOP**

**By:**

**Astri Wulandari**

The purpose of the study was to analyze consumer satisfaction on e-servqual in Lazada Bandar Lampung. In this study, the number of sample was 150 selected samples using the purposive sampling technique. The data analysis methods used in this study was the Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance Performance Analysis (IPA) by analyzing the level of consumer interest and performance provided by Lazada. The value of consumer satisfaction with the Customer Satisfaction Index (CSI) model on Lazada was 65.87%. If it was based on the consumer satisfaction index, the value of 65.87% was in the range of 51% -65.99%. therefore, it was concluded that in general the consumer satisfaction index of Lazada e-servqual for the attributes was included in the ‘quite satisfied’ category. The results of the Importance Performance Analysis (IPA) indicated that the attribute that had to be prioritized was in quadrant A consisting of 4 attributes. The attribute that Lazada had to maintain was quadrant B consisting of 14 attributes. The low priority attribute, C quadrant, consisted of 11 attributes. The excessive attribute was quadrant D with 1 attribute.

**Keywords: Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance Performance Analysis (IPA)**