

ABSTRAK

E-SERVICE QUALITY DENGAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) PADA LAZADA INDONESIA

Silvia Fitri Amalia

Indonesia memiliki pertumbuhan perdagangan elektronik (*e-commerce*) di Indonesia mencapai 78% pada tahun 2019. Tahun 2017 Lazada menjadi *e-commerce* dengan pengunjung terbanyak di Indonesia. Dengan banyaknya pengunjung atau pelanggan tentu terdapat beberapa keluhan pelanggan yang tidak sesuai dengan harapan atas *e-service quality* Lazada Indonesia. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kinerja maupun harapan pelanggan atas *e-service quality* serta atribut yang perlu ditingkatkan pada Lazada Indonesia. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan metode penelitian kuantitatif dan analisis data menggunakan metode *Importance Performance Analysis*. Hasil penelitian ini rata-rata nilai harapan yang dirasakan pelanggan atas *e-service quality* Lazada Indonesia mencapai 86%. Tingkat kinerja Lazada Indonesia menurut pelanggan mencapai 75% dan ada tiga atribut yang perlu ditingkatkan pada dimensi reliabilitas, fulfillment dan kompensasi..

Kata Kunci : *E-Service Quality. Importance performance Analysis, Lazada Indonesia*