

ABSTRAK

Tokopedia adalah E-commerce (jual beli online) berbasis aplikasi mobile, yang menempati posisi pertama di Indonesia. Sebagai marketplace, Tokopedia berhadapan dengan sejumlah kompetitor. Berdasarkan ulasan dari pengguna aplikasi Tokopedia baik sebagai penjual maupun sebagai pembeli, masih banyak komentar bahwa aplikasi ini kurang memuaskan, terutama pada fitur pelacakan pesanan, keterlambatan pengiriman, ketidaksesuaian barang, dan slow respon. Tujuan penelitian ini untuk melihat kepuasan pelanggan terhadap Tokopedia, melalui metode e-service quality. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini pengguna Tokopedia di Fakultas Ekonomi Prodi Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember 2018, sampel yang diambil dengan menggunakan rumus slovin sebanyak 75 responden. Dari data yang didapat, nilai harapan pengguna Tokopedia sangat tinggi yaitu 4,32% yaitu variabel Efisiensi dengan pertanyaan Situs web Tokopedia mempunyai tampilan yang menarik. Nilai Customer Satisfaction Index (CSI) Tokopedia 71.17%. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah Matriks Importance Performance Analysis (IPA), matriks ini digunakan untuk mengetahui atribut yang menjadi prioritas yaitu pada kuadran A yang terdiri dari 3 atribut, kuadran B terdiri dari 4 atribut, kuadran C terdiri dari 4 atribut dan kuadran D terdiri dari 2 atribut.

Kata kunci : E-Commerce, E-Service Quality, Customer Satisfaction Indeks, Importance Performance Analysis,

ABSTRACT

Tokopedia is an e-commerce (online buying and selling) based on mobile applications, which occupies the first position in Indonesia. As a marketplace, Tokopedia deals with a number of competitors. Based on reviews from Tokopedia application users both as sellers and as buyers, there are still many comments that this application is unsatisfactory, especially in order tracking features, late delivery, item mismatch, and slow response. The purpose of this study is to see customer satisfaction with Tokopedia, through e-service quality methods. This study uses descriptive quantitative methods. The population used in this study is Tokopedia users at the Faculty of Economics, Management Study Program, University of Muhammadiyah, Jember 2018, samples taken using the Slovin formula as many as 75 respondents. From the data obtained, the value of Tokopedia users' expectations is very high at 4.32%, namely the Efficiency variable with questions. The Tokopedia website has an attractive appearance. Tokopedia's Customer Satisfaction Index (CSI) value is 71.17%. The analysis used in this study is the Importance Performance Analysis (IPA) Matrix, this matrix is used to determine the priority attributes, namely in quadrant A consisting of 3 attributes, quadrant B consists of 4 attributes, kuandran C consists of 4 attributes and quadrant D consists of 2 attributes.

Keywords: E-Commerce, E-Service Quality, Customer Satisfaction Index, Importance Performance Analysis,