

## ABSTRAK

### PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS LAYANAN *ONLINE SHOP* BILABEL.ID

**Shasabila Risty, M.Naely Azhad, Budi Santoso**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas layanan *online shop* Bilabel.id. Metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan adalah servqual dengan menggunakan 5 dimensi yaitu bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reability*), ketanggapan (*responsive*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*). Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 78 responden. Pengumpulan data menggunakan kuisioner online yang disebar dalam bentuk link.

Metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif kuantitatif, *Important Performance Analysis* (IPA) yang didalamnya menggunakan diagram kartesius untuk mengetahui tingkat kinerja dan kepentingan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden yang merupakan konsumen dari *online shop* Bilabel.id merasa sangat puas terhadap kualitas layanan yang diberikan pihak *online shop* Bilabel.id. Hal ini terlihat dari hasil pengukuran dengan menggunakan metode IPA diperoleh hasil terdapat 6 atribut yang termasuk dalam kuadran A, yang artinya atribut pelayanan tersebut harus diperbaiki kinerjanya agar kualitas layanan pada *online shop* Bilabel.id semakin membaik kedepannya.

**Kata Kunci:** Kualitas Layanan, *Important Performance Analysis* (IPA)

## ABSTRACT

The purpose of this study is to measure the level of customer satisfaction with the quality of Bilabel.id online shop services. The method used to measure service quality is servqual by using 5 dimensions namely *tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy*. The sample used in this study was 78 respondents. Data collection uses an online questionnaire distributed in the form of links.

The analytical methods used are quantitative descriptive analysis, *Important Performance Analysis (IPA)* in which the Cartesian diagram is used to determine the level of performance and importance. The results of this study indicate that the majority of respondents who are consumers of the Bilabel.id online shop for processing data using the IPA method, there are 6 attributes included in quadrant A, which means that the service attributes must be improved in order to improve the quality of services at the Bilabel.id online shop going forward.

**Keywords:** *Service Quality, Important Performance Analysis (IPA)*

