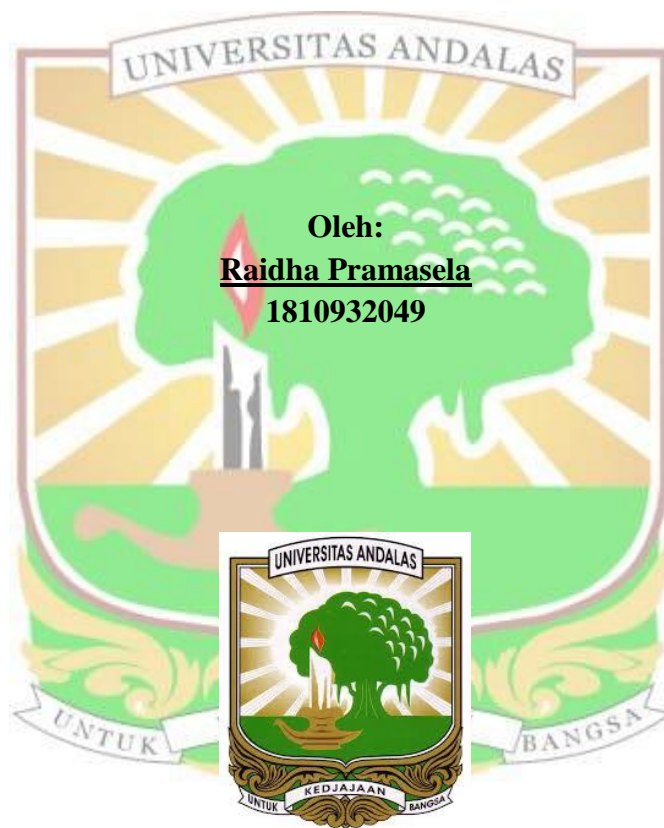


**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN *E-COMMERCE*
TERHADAP PENGGUNA DI KOTA PADANG
(STUDI KASUS: PT XYZ)**

TUGAS AKHIR

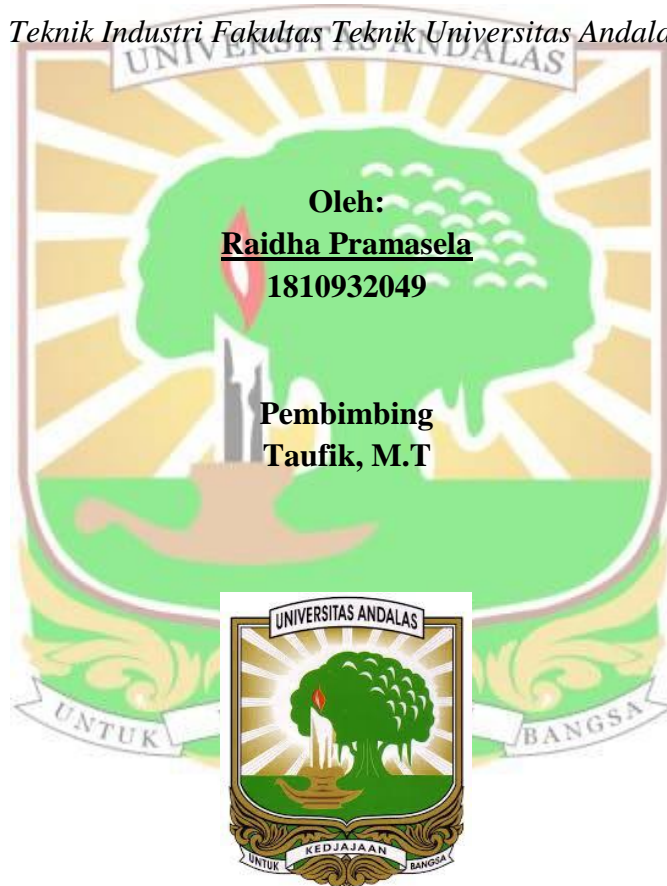


**DEPARTEMEN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2022**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN *E-COMMERCE*
TERHADAP PENGGUNA DI KOTA PADANG
(STUDI KASUS: PT XYZ)**

TUGAS AKHIR

*Sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program Sarjana pada Jurusan
Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Andalas*



**DEPARTEMEN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2022**

ABSTRAK

Perkembangan zaman saat ini menjadikan internet sebagai kebutuhan dan digunakan untuk kegiatan sehari-hari. Banyaknya pengguna internet menjadikan peluang bagi e-commerce untuk mengembangkan bisnisnya. Salah satu e-commerce yang banyak digunakan di Indonesia yaitu e-commerce XYZ. Namun dalam penggunaannya masih terdapat beberapa kendala yang dihadapi berupa aduan konsumen terhadap e-commerce dan aduan oleh pengguna e-commerce XYZ di Kota Padang. Keluhan tersebut berupa kesulitan dalam proses transaksi, fitur pelacakan pesanan yang bermasalah, dll.

Penelitian ini bertujuan untuk melakukan analisis kualitas pelayanan e-commerce XYZ yang dirasakan oleh pengguna di Kota Padang serta menentukan indikator kualitas pelayanan e-commerce XYZ yang perlu ditingkatkan untuk memenuhi kepuasan pengguna. Pengolahan data pada penelitian menggunakan metode Servqual untuk melakukan pengukuran kualitas pelayanan, Customer Satisfaction Index (CSI) untuk mengetahui tingkat kepuasan, dan Importance Performance Analysis (IPA) untuk mengetahui prioritas perbaikan.

Penelitian dilakukan diawali dengan penyebaran google form kepada pengguna e-commerce XYZ di Kota Padang dan mendapatkan 104 responden. Setelah dilakukan pengolahan data, diketahui bahwa gap yang dihasilkan dari metode Servqual bernilai negatif untuk setiap indikator, dan nilai CSI yang didapatkan bernilai 69.36% dengan keterangan poor. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan e-commerce XYZ terhadap pengguna di Kota Padang belum mampu memenuhi harapan konsumen. Prioritas perbaikan dilakukan terhadap indikator yang berada pada kuadran I pada metode Importance Performance Analysis (IPA).

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Servqual, CSI, IPA.*

ABSTRACT

The development of the current era makes the internet a necessity and is used for daily activities. The number of internet users makes it an opportunity for e-commerce to develop its business. One of the most widely used e-commerce in Indonesia is XYZ e-commerce. However, in its use there are still several obstacles faced in the form of consumer complaints against e-commerce and complaints by XYZ e-commerce users in Padang City. The complaints are in the form of difficulties in processing transactions, problematic order features, etc.

This study aims to analyze the quality of XYZ's e-commerce services perceived by users in the city of Padang and determine indicators of XYZ's e-commerce service quality that need to be improved to meet user needs. Data processing in this study uses the Servqual method to measure service quality, the Customer Satisfaction Index (CSI) to determine the level of satisfaction, and Importance Performance Analysis (IPA) to determine the priority of improvement.

The research was conducted starting with the distribution of google forms to XYZ e-commerce users in Padang City and got 104 respondents. After processing the data, it is known that the gap resulting from the Servqual method is feasible to be negative for each indicator, and the CSI value obtained is 69.36% eligible with bad information. This shows that the quality of XYZ's e-commerce services to users in the city of Padang has not been able to meet consumer expectations. Priority improvements are made to indicators that are in quadrant I in the Importance Performance Analysis (IPA) method.

Keywords: *Service Quality, Servqual, CSI, IPA.*