

ABSTRACT

This study aims to perform Proposed Repair Online Shop Services Based Customer Satisfaction Evaluation . The research was conducted on the website Aisha Online Shop . Data was collected by conducting a survey and interviews with 78 respondents . Questionnaire model is a model that combined the methods ServQual and WebQual . Once the survey data collected , further validity and reliability testing to determine whether the survey data is valid and realibel to be used as research data . From the test results it was known that the questionnaire and realible Valid for use as research data . The level of customer satisfaction is viewed from various aspects as : Tangible Aspects, Reliability Aspects, Responsiveness Aspects, Assurance aspect, and Empathy Aspects. Measuring the level of customer satisfaction conducted by Service Quality Model developed by Parasuraman , Zeithaml , and Berry , 1990. The results of this study indicate the level of overall customer satisfaction in the category are not satisfied. With the results of the customer satisfaction study conducted implementation of E - CRM , is expected by the application to increase customer satisfaction online shop .

Keywords : E-CRM , Customer Satisfaction , Online Shop , ServQual.



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk melakukan Usulan Perbaikan Pelayanan *Online Shop* Berdasarkan Evaluasi Kepuasan Pelanggan. Penelitian ini dilakukan pada *website Aisyah Online Shop*. Pengumpulan data dilakukan dengan melakukan survei dan wawancara dengan responden sebanyak 78 orang. Model kuesioner merupakan model yang dikombinasi antara metode ServQual dan WebQual. Setelah data hasil survei dikumpulkan, selanjutnya dilakukan pengujian Validitas dan Realibilitas untuk mengetahui apakah data hasil survei tersebut valid dan realibel agar dapat digunakan sebagai data penelitian. Dari hasil pengujian tersebut diketahui bahwa kuesioner Valid dan *Realible* untuk digunakan sebagai data penelitian. Tingkat kepuasan pelanggan dilihat dari berbagai aspek seperti: Aspek *Tangible*, Aspek *Reliability*, Aspek *Responsiveness*, Aspek *Assurance* dan Aspek *Empathy*. Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan dilakukan dengan model *Service Quality* yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, 1990. Hasil penelitian ini menunjukkan tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan berada pada kategori tidak puas. Dengan hasil penelitian kepuasan pelanggan tersebut dilakukan penerapan E-CRM, diharapkan dengan penerapan tersebut dapat meningkatkan kepuasan pelanggan *online shop*.

Kata Kunci : *E-CRM, Kepuasan Pelanggan, Online Shop, ServQual*

UNIVERSITAS
MERCU BUANA