

ABSTRAK

Penelitian ini digunakan untuk mengetahui atribut-atribut kepuasan pengguna terhadap layanan Aplikasi Bigo Live di Indonesia, melakukan evaluasi serta memberikan usulan perbaikan kualitas layanan Aplikasi Bigo Live di Indonesia berdasarkan kebutuhan dan harapan pengguna aktif Aplikasi Bigo Live di Indonesia. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner kepada 100 responden. Metode *Service Quality* (*Servqual*) digunakan untuk mengukur nilai kesenjangan antara persepsi dan harapan pengguna, perancangan diagram kartesius yang menghubungkan antara tingkat persepsi dan harapan pengguna, sehingga diperoleh atribut layanan yang benar-benar membutuhkan peningkatan kualitas layanan dengan segera dan *Quality Function Deployment* (*QFD*) untuk merancang usulan perbaikan kualitas layanan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa nilai servqual negatif, hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan Aplikasi Bigo Live di Indonesia belum memberikan hasil yang memuaskan. Prioritas utama sebagai usulan perbaikan kualitas layanan adalah Pengadaan diamond re-seller dengan menjamin harga yang lebih murah, melakukan kerjasama dengan pihak bank di Indonesia, pengubahan waktu kerja *Customer Service* menjadi 24/7, menambah kerjasama dengan beberapa perusahaan untuk mengadakan acara khusus official host, menambahkan beberapa server di Indonesia untuk memperbagus kualitas aplikasi, pengadaan dalam cek sistem pembelian dan penarikan diamond dilakukan setiap hari, membuat gift baru dengan penyesuaian harga diamond.

Kata Kunci : Aplikasi Bigo Live di Indonesia, Servqual, IPA, QFD

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRACT

This research is used to know the attributes of customer satisfaction with Bigo Live Application in Indonesia, evaluate and provide improved quality of Bigo Live Application in Indonesia based on consumer need and expectation. The object of this research is the active customer of Bigo Live Application in Indonesia. The data collection technique was done by questionnaires distribution to 100 respondents. The Service Quality (Servqual) method is used to measure the gap value between perceptions and customer expectations, the design of a cartesius diagram that connects the level of customer perceptions and expectation, so that service attributes of service quality that really need to improvement immediately and Quality Function Deployment (QFD) to fix improved service quality. The results of the research is indicate that the negative servqual value, this indicates that the quality of Bigo Live Application has not provided satisfactory results. The main priority as a proposed improvement in service quality is the procurement of diamond re-sellers by guaranteeing lower prices, cooperating with banks in Indonesia, changing the working time of Customer Service to 24/7, increasing collaboration with several companies to hold special official host events, adding several servers in Indonesia to improve the quality of the application, procuring checks and diamond withdrawal systems every day, making new gifts with diamond price adjustments.

Keywords : Bigo Live Application, Servqual, IPA, QFD

UNIVERSITAS

MERCU BUANA