

## ABSTRAK

Obyek dari penelitian ini adalah pelayanan jasa e-commerce PT. Jeruk Nipis Dotcom, perusahaan ini bergerak pada bidang IT. Jasa yang berkualitas tercipta jika pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa dapat memuaskan pelanggan. Hal ini ditandai dengan rendahnya tingkat keluhan pelanggan sehingga kinerja perusahaan tinggi. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi, mengukur, dan menganalisa atribut kualitas pelayanan yang perlu diperbaiki oleh PT Jeruk Nipis Dotcom berdasarkan dimensi kualitas jasa serta menganalisa perbaikan proses berdasarkan atribut mutu dalam rangka menurunkan keluhan pelanggan dengan meningkatkan kualitas pelayanan jasa e-commerce melalui metode Kaizen. Dari lima dimensi kualitas jasa yang diukur yaitu Bukti fisik (*tangible*), Jaminan (*Assurance*), Keandalan (*Reliability*), kersponsifan (*Responsiveness*), Empati (*Empathy*). Dua puluh empat atribut kualitas jasa dianalisa dan diukur dengan melalui metode *servqual* yang disusun berdasarkan indikator *servqual*, selanjutnya atribut-atribut tersebut dikelompokkan kedalam tabel gap variabel berdasarkan atribut yang memiliki nilai negatif atau atribut yang paling berpengaruh terhadap kualitas pelayanan jasa e-commerce. Kemudian adakan dipetakan dengan menggunakan diagram kartesius untuk mengetahui atribut-atribut yang masuk kedalam Kuadran yang berada dalam diagram kartesius tersebut yang kemudian indikator -indikator pertanyaan tersebut diidentifikasi kembali berdasarkan 4 (empat) faktor akar penyebab masalah yaitu faktor manusia, alat, metode dan lingkungan. Dan dari hasil analisa tersebut dapat dilakukan perbaikan terhadap tingkat keluhan pelanggan yang terjadi pada saat ini di PT Jeruk Nipis Dotcom.

Kata kunci : *Service Quality*, Analisa Gap, *Importance Performace Analysis*, Diagram Kartesius, Analisa Kaizen.

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## ABSTRACT

The object of this study is the e-commerce services PT. Lime Dotcom, the company is engaged in the field of IT. Quality services created if the service provided by the service provider can satisfy the customer. It is characterized by low levels of customer complaints so high company performance. This study aims to identify, measure, and analyze attributes of service quality should be improved by PT Lime Dotcom based dimensions of service quality and process improvement analysis based on quality attributes in order to reduce customer complaints to improve the quality of e-commerce services through Kaizen method. Of the five dimensions of service quality as measured namely physical evidence (tangible), Insurance (Assurance), Reliability (Reliability), responsiveness (Responsiveness), Empathy (Empathy). Twenty-four attributes are analyzed and measured the quality of services through servqual method which is based on indicators servqual, then these attributes are grouped into tables gap variables based on attributes that have negative values or attributes that most influence on the quality of e-commerce services. Then invent mapped using Cartesian diagram to determine the attributes that go into the quadrant that are in the Cartesian diagram then the question -indikator indicators identified back by 4 (four) factor of the root causes of the problem is the human factor, tools, methods and environments. And of the results of the analysis can be done to improve the level of customer complaints that occur at this time in PT Lime Dotcom.

Keywords: Service Quality, Gap Analysis, Analysis of Importance performace, Cartesian diagram, Kaizen Analysis.



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA