

## ABSTRAK

Dengan berkembangnya industri *e-commerce* maka semakin ketat persaingan antar pelaku bisnis. Perusahaan *e-commerce* dituntut untuk mencari cara dalam menarik minat konsumen untuk menggunakan jasa *e-commerce* mereka.

*E-commerce X* adalah salah satu perusahaan *e-commerce* berbasis aplikasi *mobile* yang sedang berkembang di Indonesia. Untuk meningkatkan kepuasan konsumen, perlu dilakukan penelitian mengenai persepsi kinerja dan harapan konsumen. Untuk meningkatkan kualitas layanan maka perlu dilakukan perbaikan dalam peningkatan baik internal maupun eksternal. Dalam penelitian ini metode *Servqual* diaplikasikan dan dikombinasikan dengan metode *Importance-Performance Analysis (IPA)* untuk mengetahui posisi dari masing-masing atribut di dalam matrix *Importance Performance Analysis*. Hasil dari IPA ini nantinya dapat digunakan sebagai referensi perbaikan layanan kedepannya

**Kata kunci:** Servqual, IPA, Pelanggan



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## ***ABSTRACT***

Advances in the development of e-commerce industry is resulting the tighter competition between businesses. E-commerce companies are required to find ways to attract consumers to use their e-commerce services. E-commerce X is one of the mobile application-based e-commerce companies in Indonesia. In order to attract more consumers, it is necessary to conduct research on perceived performance satisfaction and consumer expectations. To improve service quality, it is necessary to make improvements in both internal and external improvements. In this study the Servqual method is applied and combined with the Importance-Performance Analysis (IPA) method to determine the position of each attribute in the Importance Performance Analysis matrix. The results of this IPA can be used as a reference for future service improvements.

**Kata kunci:** Servqual, IPA, Pelanggan

