

ABSTRAK

Kepuasan pelanggan merupakan hal yang penting bagi setiap pelaku usaha. Kepuasan pelanggan penting untuk diperhatikan oleh perusahaan karena dari kepuasan pelanggan tersebut akan menggambarkan kemampuan perusahaan dalam memenuhi harapan pelanggan baik terhadap kualitas produk maupun kualitas pelayanan. Saat ini banyak para pelaku usaha yang mulai mengembangkan usahanya melalui pemasaran melalui *platform digital* salah satunya adalah Shopee. Emina Cosmetics merupakan salah satu *brand* kosmetik lokal Indonesia yang juga telah menyediakan kesempatan bagi konsumen untuk melakukan transaksi pembelian secara *online* yaitu melalui *e-commerce* Shopee. Tujuan dari penelitian adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh *official store* Emina di Shopee serta untuk menentukan faktor apa saja yang perlu diperbaiki dan upaya apa yang bisa dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan tersebut dengan menggunakan metode *E-Service Quality* dan *Quality Function Deployment*. Dari analisis dengan *e-service quality* diperoleh hasil bahwa terdapat 6 indikator kualitas yang menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan. Selanjutnya keenam indikator tersebut dianalisis dengan metode QFD untuk menentukan upaya perbaikan apa yang bisa dilakukan dan bagaimana tingkat prioritasnya berdasarkan kebutuhan perusahaan.

Kata kunci : kepuasan pelanggan,, kualitas pelayanan, *e-commerce* Shopee, *e-service quality*, *importance performance analysis*, *quality function deployment*

UNIVERSITAS
MERCU BUANA