

## URAIAN SINGKAT

# ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN APLIKASI *E-COMMERCE* JD.ID DENGAN MENGGUNAKAN METODE *E-SERVQUAL*

Oleh

Rizka Septiana Putri

18103025

Kemajuan teknologi yang semakin berkembang pesat memberikan kemudahan bagi seseorang dalam mencari suatu informasi. Salah satu bentuk dari kemajuan teknologi adalah adanya *E-commerce*, yaitu tempat berbelanja secara online yang menyediakan berbagai macam kebutuhan sehari-hari sehingga dapat memudahkan konsumen karena dapat diakses kapan pun tanpa harus datang langsung ke toko. Di Indonesia terdapat berbagai jenis *E-commerce* salah satunya yaitu JD.ID. Dibalik kemudahan yang diberikan masih ada kekurangan dari segi layanan pada *E-commerce* JD.ID sehingga terkadang konsumen mengeluh atas layanan yang diberikan. Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner pra penelitian dengan jumlah responden sebanyak 125 diperoleh hasil sebanyak 33 responden pernah berbelanja menggunakan aplikasi JD.ID. Jawaban yang diberikan oleh 33 responden tersebut menunjukkan layanan yang diberikan masih memiliki kekurangan. Kekurangan pada layanan JD.ID seperti pengiriman barang yang melebihi estimasi pengiriman, ketidaksesuaian produk dengan deskripsi pada aplikasi, proses retur dipersulit, proses refund yang bertele-tele serta pelayanan *Customer Service* yang kurang memuaskan dalam menyelesaikan permasalahan yang dialami oleh konsumen hal tersebut berdampak pada kepuasan konsumen. Sedangkan dari 125 responden sebanyak 92 responden belum pernah menggunakan aplikasi JD.ID. Alasan paling dominan yang diberikan oleh responden adalah responden kurang familiar terhadap aplikasi JD.ID, tidak tertarik untuk menggunakan aplikasi JD.ID dan lebih nyaman menggunakan aplikasi *E-commerce* yang lain. Oleh karena itu perlu dilakukannya penelitian untuk mengukur kualitas layanan dari *E-commerce* JD.ID. Metode yang akan digunakan dalam mengukur kualitas layanan JD.ID adalah dengan menggunakan metode *E-servqual*. Metode *E-servqual* ialah metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan yang diberikan secara online. Dimensi *E-servqual* yang akan digunakan dalam penelitian ini yaitu *system availability*, *fulfilment*, *efficiency*, *privacy*, *compensation*, *responsiveness*, dan *contact*. Metode analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis kuantitatif yaitu uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, uji t dan uji F serta koefisien determinasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dimensi mana yang berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen dan untuk mengetahui dimensi layanan mana yang menjadi prioritas utama untuk diperbaiki. Pada uji hipotesis diperoleh hasil bahwa terdapat empat variabel yang tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen *E-Commerce* JD.ID yaitu variabel *fulfilment*, variabel *system availability*, variabel *privacy* dan variabel *contact*.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Kepuasan Konsumen, *E-commerce*, *E-servqual*, dan Pengujian Hipotesis