

## ABSTRAK

Transformasi digital adalah perubahan yang disebabkan oleh teknologi di banyak tingkatan dalam organisasi yang mencakup eksploitasi teknologi digital untuk meningkatkan proses yang ada, dan eksplorasi inovasi digital, yang berpotensi mengubah model bisnis. Perubahan ini memaksa orang untuk mengetahui apa yang ada di internet. Tentunya hal ini juga mempengaruhi perkembangan dunia bisnis saat ini. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi karakteristik konsumen @healthypretea, mengidentifikasi kepuasan konsumen @healthypretea, dan mengurutkan prioritas perbaikan berdasarkan atribut yang dianggap penting oleh konsumen. @healthypretea adalah subjek penelitian ini. Sebanyak 150 responden diwawancarai menggunakan metode Slovin melalui penyebaran kuesioner online. Menurut hasil penelitian ini, responden @healthypretea umumnya bercirikan (69%); perempuan (62%); berusia 17-24 tahun (41%); berdomisili di Bandung. Bekerja sebagai karyawan (58%); mahasiswa (24%), mahasiswa (18%). Penghasilan Rp4.500.001 – Rp6.000.000 (26%); Rp1.800.001 - Rp3.000.000 (24%); Rp3.000.001 – Rp4.500.000 (19%); Belum Menikah (56%); anggota keluarga dua (41%). Kepuasan konsumen terhadap kinerja @healthypretea pada perhitungan kepuasan metode Importance Performance Analysis (IPA) 100%, sehingga digolongkan sangat puas dengan kinerja @healthypretea. Kuadran I berdasarkan Importance Performance Analysis (IPA), memiliki enam atribut yang perlu ditingkatkan. 6 Prioritas perbaikan atribut IPA kuadran. Dampak after sales service; terdapat pada Kuadran pertama diagram kartesius IPA yang memiliki atribut 2 dari 4 poin, sehingga layanan dengan baik dalam penelitian ini.

**Kata kunci:** *bisnis online @healthypretea, after sales services, kepuasan konsumen, importance performance analysis (IPA), diagram kartesius*