

ABSTRAK

PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN METODE *E-SERVICE QUALITY* PADA SHOPEEFOOD

Oleh :

Khusnul Khotimah

19103082

Seiring perkembangan zaman, teknologi kian berkembang pesat. Perkembangan teknologi berdampak dalam berbagai bidang misalnya *E-Commerce*. Dimana sebelumnya transaksi jual beli dilakukan secara konvensional menjadi menggunakan teknologi. Penerapan *E-Commerce* memberikan kemudahan, karena pelanggan dapat melakukan transaksi jual beli melalui *smartphone*-nya masing-masing kapanpun dan dimanapun. Saat ini fungsi *E-Commerce* semakin lengkap, yang mana pengguna dapat melakukan pesan-antar makanan (*Food Delivery*) dalam *E-Commerce*, misalnya pada Aplikasi Shopee yaitu pada ShopeeFood. Pada ShopeeFood pengguna dapat memesan makanan secara online dan akan diantar sesuai alamat yang tertera dalam aplikasi. Hal tersebut lebih praktis dan memberikan kemudahan bagi pengguna, namun perusahaan perlu memastikan kualitas layanan agar memenuhi kepuasan pelanggan. Kualitas menjadi tolak ukur perusahaan untuk mengetahui tingkat kualitas dari layanan. Penelitian dilakukan guna mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan ShopeeFood. Penelitian dilakukan dengan menerapkan metode *E-Service Quality* yang memiliki 7 variabel meliputi, *efficiency*, *privacy*, *system availability*, *responsiveness*, *fulfillment*, *contact*, dan *compensation*. *Convenience sampling* digunakan dalam untuk memperoleh sampel penelitian. Penyebaran kuesioner khususnya kepada pengguna yang sudah pernah menggunakan ShopeeFood untuk dilakukan analisis. Hasil kuesioner kemudian diolah dengan menggunakan SPSS. Pengujian dilakukan dengan analisis regresi berganda, uji validitas, dan reliabilitas. Penelitian ini *output*-nya berupa surat rekomendasi yang dapat digunakan sebagai sarana perbaikan. Variabel yang perlu dilakukan perbaikan yaitu *responsiveness*, *privacy*, *system availability* dan *contact*.

Keywords : *Convenience Sampling, E-Service Quality, Food delivery, Kepuasan Pelanggan, SPSS.*