

ABSTRAK

Website Matahari.com adalah sebuah platform Electronic Commerce (E-commerce) yang dikembangkan oleh perusahaan Matahari sebagai bentuk dari keikutsertaan perusahaan Matahari dalam era Evolusi Industri 4.0. Keberadaan Matahari.com juga mempermudah Matahari dalam menggapai pelanggan serta calon pelanggan sehingga keberlangsungan hidup dari perusahaan Matahari bertahan lama. Seiring berjalannya waktu, tingkat pengunjung dari Matahari.com semakin berkurang. Salah satu faktor yang mempengaruhi berkurangnya jumlah berkunjung adalah tingkat kepuasan pelanggan yang rendah.

Penelitian akan berfokus pada pengukuran tingkat kepuasan pelanggan dengan menggunakan model Electronic Service Quality (E-servqual) dimana model tersebut memiliki 4 Variabel dengan indikator beserta sub indikator masing-masing. Keempat variabel tersebut adalah Website Design, Fullfillment, Customer Service, serta Security/Privacy. Data penelitian merupakan data primer yang dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner terhadap pelanggan Matahari.com yang berada dalam wilayah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta dan Jawa Tengah. Data yang didapat akan diolah menggunakan *software* SPSS untuk dianalisa lebih lanjut berdasarkan model yang digunakan. Adapaun Importance Performance Analysis (IPA) digunakan untuk melihat dan memberikan rekomendasi prioritas perbaikan terhadap sub indikator yang berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pelanggan.

Hasil analisis menggunakan model E-servqual mengungkapkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan pada website Matahari.com berada pada skor -0,727 dan merupakan nilai yang cukup rendah. Variabel yang memiliki nilai gap yang cukup tinggi berada pada variabel Security/Privacy dengan nilai -0,809, disusul oleh variabel Customer Service dengan nilai -0,804, variabel Website Design dengan nilai -0,753, dan Fullfillment dengan nilai -0,543. Berdasarkan analisis IPA mengungkapkan bahwa sub indikator yang berpengaruh besar terhadap tingkat kepuasan pelanggan adalah Tampilan produk menarik, Website menyediakan beragam jenis pilihan produk, Tampilan website menarik, Website memudahkan pengguna untuk menyelesaikan urusan bisnis dengan perusahaan daripada melalui telepon/email/fax, Website memuat informasi relaif cepat, Website menawarkan diskon atau gratis pengiriman, dan Website menawarkan fitur pengembalian yang mudah.

Kata Kunci : Kepuasan Pelanggan, E-Servqual, Importance Performance Analysis..

ABSTRACT

Matahari.com is an Electronic Commerce (E-commerce) platform that been developed by Matahari company as an part of Matahari's participation in Industrial Evolution 4.0. The Exsistence of Matahari.com make it easier for Matahari to reach their customer and also potential cusotmer so that the company can survive longer. However, the number of visitor at Matahari.com decreased in over time. One of the factor that resulting those case was the low level of customer satisfaction.

This research will focus on measuring the level of customer satisfaction using the Electronic Service Quality (E-servqual) model where the model had 4 variables with their own indicators and sub-indicators. The four variables are Website Design, Fullfillment, Customer Service, and Security/Privacy. The data that used in this research was primary data collected by distributing questionnaires to Matahari.com customers who are in the Special Region of Yogyakarta and Central of Java. The data obtained will be processed using SPSS software for further analysis based on the model used. The Importance Performance Analysis (IPA) is used to see and provide priority recommendations for improvement of sub-indicators that affect the level of customer satisfaction.

The results of the analysis that using E-servqual model reveal the score of customer satisfaction on the Matahari.com were at a -0.727 which is on a low value. Variables that have a high score in the gap are the Security/Privacy variable that has score -0.809, followed by the Customer Service variable with a score -0.804, the Website Design variable with a score -0.753, and Fullfillment with a score -0.543. Based on the IPA analysis, it reveals that the sub-indicators that have a high impact in customer satisfaction are attractive product appearance, the website provides various types of product choices, the website appearance is attractive, the website makes it easier for users to complete business matters with the company rather than via telephone/email/fax, the website contains information relatively fast, the Website offers discounts or free shipping, and the Website offers an easy return feature.

Keyword : Customer Satisfaction, E-servqual, Importance Performance Analysis