

ABSTRAKSI

Visi Vira Permata, Nomor Induk Mahasiswa 152190090, Jurusan Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta, Judul Penelitian “Analisis Kepuasan Pelanggan pada Layanan Elektronik *Tiktok Shop* Menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA) (Studi pada Mahasiswa FISIP 2019-2022 UPN “Veteran” Yogyakarta Pelanggan *Tiktok Shop*)”. Dosen Pembimbing I Humam Santoso Utomo dan Dosen Pembimbing II Meilan Sugiarto.

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis Kepuasan Pelanggan pada Layanan Elektronik *Tiktok Shop* Menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Sampel pada penelitian ini sebanyak 72 responden. Teknik sampling yang digunakan yaitu *proportionate random sampling*. Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis statistik deskriptif. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa hasil perhitungan dengan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dihasilkan angka 91,6% artinya tingkat kepuasan berada pada kriteria 81% - 100% yang berarti para pengguna merasa sangat puas dengan kualitas layanan elektronik *Tiktok Shop*. Berdasarkan analisis koordinat kartesius menunjukkan bahwa indikator pada kuadran A yang menjadi prioritas pertama untuk diperbaiki yaitu *fulfillment*, *responsiveness* dan *compensation*. Pada kuadran B yang harus dipertahankan kualitas layanannya yaitu *efficiency*, *privacy*, dan *contact*. Pada kuadran C dengan prioritas rendah untuk diperbaiki yaitu *system availability* atau *reliability*. Pada kuadran D dengan kualitas layanan berlebihan yaitu *efficiency* dan *contact*.

Tiktok Shop perlu memperbaiki layanan ketepatan waktu dalam pengiriman produk, kesesuaian barang yang dikirim, kecepatan penanganan masalah dan pengembalian barang, garansi pengembalian barang dan pemberian kompensasi pada barang yang hilang atau rusak. Layanan pada kuadran tersebut dianggap penting oleh pengguna dan dibutuhkan peningkatan kinerja karena masih belum sesuai dengan harapan pengguna *Tiktok Shop*.

Kata kunci: Kepuasan Pelanggan, Kualitas Layanan, *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI)