

ABSTRAK

Tahany Bisjarah Ra'fat, Analisis Kualitas Pelayanan *E-Commerce* dengan Menggunakan E-Servqual dan Model Kano

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis: (1) Menganalisis kualitas pelayanan yang diberikan *e-commerce* (2) Mengetahui tingkat prioritas atribut untuk kepuasan konsumen. Jenis penelitian ini adalah penelitian Deskriptif. Populasi dari penelitian ini adalah masyarakat Kota Padang yang pernah berbelanja lebih dari 2 kali melalui *e-commerce*. Sampel penelitian ditentukan berdasarkan metode *non probability* dengan teknik *purposive sampling*. Total sampel berjumlah 330 orang. Data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh dari kuesioner online. Metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif. Penelitian ini dianalisis dengan menggunakan *Software SPSS v21*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa 17 atribut *e-servqual* masuk ke dalam kategori *One Dimensional* dan 4 atribut masuk ke dalam kategori *Must Be*. 17 atribut *e-servqual* menjadi prioritas dikategori *One Dimensional* adalah tampilan dan menu aplikasi *e-commerce*, informasi produk, informasi kesalahan pesanan, keamanan transaksi, Perlindungan aktivitas pemesanan, perlindungan transaksi, proses pesanan, waktu pengiriman pesanan, layanan yang cepat saat pelanggan butuh bantuan, pihak *e-commerce* membantu saat terjadi kesalahan, *e-commerce* memberikan ganti rugi saat produk tidak sesuai, berbagai macam *voucher*, *seller* yang aktif dan *seller* merespon pelanggan dengan baik. Sedangkan 4 atribut *e-servqual* dikategorikan sebagai atribut *Must Be* adalah *e-commerce* memudahkan menemukan produk yang dibutuhkan, *loading times* yang cepat, janji pelayanan yang cepat dan detail informasi pesanan dikirimkan melalui kontak yang terhubung ke *e-commerce*.

Kata Kunci: *Service Quality, E-servqual, Model Kano*