

ABSTRAK

Rudi Saputra, 2021 : Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan *online shop* Tokopedia pada Mahasiswa Universitas Negeri Padang.

Pembimbing : Whyosi Septrizola, SE, MM.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan pelanggan yang diberikan oleh *Tokopedia* kepada konsumennya. Penelitian ini menggunakan 5 dimensi kualitas pelayanan untuk mengetahui kualitas pelayanan pelanggan berdasarkan bukti langsung (*tangible*), keandalan (*reability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan kepedulian (*empathy*). Dalam penelitian ini dapat didefinisikan permasalahan yang terjadi seperti banyaknya pesaing yang menawarkan produk-produk sejenis, terdapat beberapa hal mengenai kualitas pelayanan konsumen dari dimensi bukti langsung (*tangible*), keandalan (*reability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan kepedulian (*empathy*). Batasan dalam penelitian ini hanya pada analisis kualitas pelayanan pelanggan terhadap pelayanan situs *online shop Tokopedia*. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan angket, sedangkan analisis data yang dilakukan menggunakan teknik *Analisis Importance Performace*.

Adapun hasil dari penelitian ini yaitu masih terdapat beberapa pelanggan yang merasa kurang pelayanan yang diberikan oleh *Tokopedia* berdasarkan 5 dimensi tingkat kualitas pelayanan pada bukti langsung (*tangible*), keandalan (*reability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan kepedulian (*empathy*).

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan