

ABSTRAK

ANALISIS KUALITAS LAYANAN APLIKASI *MOBILE COMMERCE* TOKOPEDIA DAN SHOPEE MENGGUNAKAN METODE *MOBILE SERVICE QUALITY (M-S-QUAL)* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)*

Khairunnisa Ayudia Kamila
H1E018025

Perkembangan teknologi yang semakin cepat, telah menyebabkan munculnya *mobile commerce (m-commerce)* sebagai fenomena bisnis baru. Tokopedia dan Shopee merupakan *m-commerce* yang banyak digunakan oleh masyarakat Indonesia dibandingkan dengan *m-commerce* lain. Akan tetapi aplikasi Tokopedia dan Shopee masih memiliki permasalahan seperti, *crash, error, buffering, bug*, tampilan UI yang tidak ramah dan berantakan, fitur pencarian yang tidak sesuai atau bekerja dengan semestinya, *customer service* yang kurang membantu, dan keluhan pengguna lainnya yang dirasakan oleh pengguna terhadap kualitas layanan aplikasi. Adanya keluhan tersebut dapat menimbulkan *gap* antara layanan yang diberikan oleh aplikasi dengan layanan yang diharapkan oleh pengguna. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui kualitas layanan pada aplikasi Tokopedia dan Shopee dengan melakukan pengukuran kualitas layanan menggunakan metode M-S-QUAL dan mengidentifikasi prioritas atribut layanan yang membutuhkan perbaikan menggunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA)*. Data penelitian didapatkan dari hasil penyebaran kuesioner kepada 100 responden pengguna Tokopedia dan Shopee. Berdasarkan hasil perhitungan, Tokopedia dan Shopee memiliki nilai rata-rata *gap* (kesenjangan) yang negatif pada semua dimensi, artinya kualitas layanan aplikasi Tokopedia dan Shopee belum memenuhi harapan penggunanya. Kemudian, hasil analisis dengan *Importance Performance Analysis (IPA)* didapatkan 8 atribut pada Tokopedia (EF2, EF3, EF5, EF7, EF8, SA3, SA4, dan CON3) dan 8 atribut pada Shopee (EF5, EF7, EF8, SA3, SA4, COM3, CON2, dan CON3) yang menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan. Sehingga, atribut tersebut yang akan diberikan rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan atau memperbaiki kualitas layanan aplikasinya.

Kata Kunci : *Importance Performance Analysis*, Kualitas Layanan, M-S-QUAL

ABSTRACT

SERVICE QUALITY ANALYSIS OF TOKOPEDIA AND SHOPEE MOBILE COMMERCE APPLICATIONS USING MOBILE SERVICE QUALITY (M-S-QUAL) AND IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) METHOD

**Khairunnisa Ayudia Kamila
H1E018025**

The increasingly rapid development of technology has led to the emergence of mobile commerce (m-commerce) as a new business phenomenon. Tokopedia and Shopee are m-commerce that are widely used by Indonesian people compared to other m-commerce. However, the Tokopedia and Shopee applications still have problems such as crashes, errors, buffering, bugs, an unfriendly and messy UI display, search features that are not suitable or working properly, unhelpful customer service, and other user complaints felt by users towards service quality. The existence of these complaints can create a gap between the services provided by the application and the services expected by users. Therefore, this research was conducted to determine the quality of service on the Tokopedia and Shopee applications by measuring service quality using the M-S-QUAL method and identifying priority service attributes that require improvement using the Importance-Performance Analysis (IPA) method. Research data was obtained from the results of questionnaires to 100 respondents who used Tokopedia and Shopee. Based on the calculation results, the Tokopedia and Shopee applications have a negative average gap value in all dimensions, meaning that the service quality of the Tokopedia and Shopee applications has not met the expectations of their users. Then, the results of the analysis using Importance Performance Analysis (IPA) obtained 8 attributes on Tokopedia (EF2, EF3, EF5, EF7, EF8, SA3, SA4, and CON3) and 8 attributes on Shopee (EF5, EF7, EF8, SA3, SA4, COM3, CON2, and CON3) which are the main priorities for improvement. Thus, these attributes will be given recommendations for improvement to increase or improve the quality of the service.

Keyword : *Importance Performance Analysis, M-S-QUAL, Service Quality*