ANALISIS KUALITAS LAYANAN BERBASIS *E-SERVQUAL* UNTUK MENURUNKAN KECACATAN LAYANAN DI TOKO *ONLINE THRIFT* (Studi kasus pada Toko *Online DjStyle Fashion* Bandung)

Ditulis Oleh:
Rista Fadilah Nurihsan

Dibimbing Oleh :
Dr. Ayi Tejaningrum, S.E, M.T.

ABSTRAK

Persaingan bisnis *fashion* berbasis *e-commerce* menuntut pelaku usaha untuk menjaga kualitas layanan agar mampu memenuhi harapan konsumen dan meminimalkan terjadinya kecacatan layanan. *DjStyle Fashion* Bandung sebagai toko *online thrift* menghadapi flluktuasi jumlah pengunjung dan penjualan yang diduga dipengaruhi oleh kualitas layanan yang belum optimal. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan berbasis *E-SERVQUAL* dengan mengidentifikasi kesenjangan antara harapan dan persepsi konsumen serta menentukan prioritas perbaikan layanan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan instrumen kuesioner berbasis tujuh dimensi *E-SERVQUAL,* yaitu efesiensi, reliabilitas, *fulfillment,* privasi, *responsiiveness,* kompensasi, dan kontak. Data dianalisis melalui perhitungan nilai GAP antara harapan dan persepsi konsumen, kemudian dipetakan menggunakan *Importance Performance Analysis (IPA).* Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar dimensi *E-SERVQUAL* memiliki nilai GAP negatif, yang mengindikasikan adanya kecacatan layanan. Hasil pemetaan *IPA* menunjukkan bahwa atribut efisiensi berada pada Kuadran I sebagai prioritas utama perbaikan, sedangkan atribut *fulfillment* dan privasi berada pada Kuadran II, reliabilitas, *responsiveness,* dan kompensasi berada pada Kuadran III, serta atribur kontak berada pada Kuadran IV. Penelitian ini merekomendasikan perbaikan layanan yang difokuskan pada peningkatan efisiensi sistem untuk menurunkan kecacatan layanan dan meningkatkan kepuasan konsumen secara berkelanjutan.

Kata Kunci : *E-SERVQUAL*, *Improtance Performance Analysis,* Kualitas layanan, Kepuasan Konsumen, Toko *Online Thrift.*

E-SERVQUAL-BASED SERVICE QUALITY ANALYSIS TO REDUCE SERVICE DEFECTS IN ONLINE THRIFT STORES

(Case study on DjStyle Fashion Bandung Online Store)

Written by :

Rista Fadilah Nurihsan

Preceptor :

Dr. Ayi Tejaningrum, S.E, M.T.

ABSTRACT

Competition in the e-commerce fashion business requires business owners to maintain service quality to meet consumer expectations and minimize service defects. DjStyle Fashion Bandung, an online thrift store, faces fluctuations in the number of visitors and sales, which are thought to be influenced by suboptimal service quality. This study aims to analyze service quality based on E-SERVQUAL by identifying gaps between consumer expectations and perceptions and determining service improvement priorities. The research method used is a quantitative method with a questionnaire instrument based on seven E-SERVQUAL dimensions, namely efficiency, reliability, fulfillment, privacy, responsiveness, compensation, and contact. Data were analyzed by calculating the GAP value between consumer expectations and perceptions, then mapped using Importance Performance Analysis (IPA). The results of the study indicate that most E-SERVQUAL dimensions have negative GAP values, indicating service defects. The results of the IPA mapping indicate that the efficiency attribute is in Quadrant I as the main priority for improvement, while the fulfillment and privacy attributes are in Quadrant II, reliability, responsiveness, and compensation are in Quadrant III, and the contact attribute is in Quadrant IV. This study recommends service improvements focused on increasing system efficiency to reduce service defects and sustainably increase customer satisfaction.

Keywords: E-SERVQUAL, Improtance Performance Analysis, Service Quality, Customer Satisfaction, Online Thrift Stores.