

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan tingkat kualitas pelayanan online dari MatahariMall.com berdasarkan penilaian pengguna terhadap kualitas aktual yang dirasakan dan kualitas ideal yang diharapkan. Berdasarkan teknik pengumpulan data dan analisis data, penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif deskriptif. Variabel dalam penelitian ini adalah dimensi E-SERVQUAL yang terdiri dari *effeciency*, *system availability*, *fulfillment*, *privacy*, *responsiveness*, *compensation*, dan *contact* yang dinilai berdasarkan perspektif tingkat kinerja dan tingkat harapan. Teknik pengambilan sampel penelitian ini menggunakan *non propability sampling* dengan teknik sampel *judgement sampling*, jumlah sampel sebanyak 400 responden. Kemudian diolah dengan skala Likert, rentang skala, analisis deskriptif, analisis kesenjangan (gap) dan IPA (Importance Performance Analisis).

Berdasarkan hasil analisis menurut responden untuk tingkat kinerja Mataharimall.com adalah 81,35% dapat dikategorikan sangat baik, sedangkan untuk tingkat harapan konsumen adalah 86,37% dapat dikatakan sangat penting. Berdasarkan hasil analisis kesenjangan (gap) diketahui bahwa masih terdapat kesenjangan (gap) antara kualitas aktual (kinerja) yang dirasakan dan kualitas ideal yang diharapkan bernilai negatif sebesar -0,21 atau terdapat gap sebesar 6%. Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang dirasakan belum dapat memenuhi kualitas ideal yang diharapkan oleh pengguna MatahariMall.com. Berdasarkan hasil dari penerapan IPA (Importance Performance Analysis) pada penelitian ini dapat diketahui terdapat 5 atribut yang harus ditingkatkan oleh MatahariMall.com, yaitu “mudah dalam mencari produk yang diinginkan pada website”, “produk yang *ready stock*”, “pengiriman produk yang tepat waktu”, “kemampuan pihak *onlineshop* dalam menangani masalah pelanggan” dan “informasi yang jelas kepada pelanggan”.

Kata Kunci : E-Service Quality, Importance Performance Analysis, Diagram Kartesius, MatahariMall.com