

ABSTRAK

Kualitas pelayanan *Online* yang baik adalah hal penting untuk memungkinkan perusahaan menarik lebih banyak pelanggan. Tujuan dari penelitian ini untuk menggambarkan tingkat kualitas pelayanan *Online* dari Bhinneka.com berdasarkan penilaian pengguna terhadap kualitas pelayanan yang dirasakan dan kualitas pelayanan yang diharapkan.

Berdasarkan teknik pengumpulan data dan analisis data, penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif deskriptif. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah dimensi *E-SERVQUAL* yang terdiri dari *efficiency, system availability, fulfillment, privacy, responsiveness, compensation, dan contact* yang dinilai berdasarkan persepsi tingkat kinerja dan tingkat harapan.

Teknik pengambilan sampel penelitian ini menggunakan *non probability sampling* dengan teknik sampel *purposive sampling*, jumlah sampel sebanyak 400 responden yang kemudian diolah dengan skala *likert*, analisis deskriptif, *Customer Satisfaction Index* dan *IPA (Importance Performance Analysis)*.

Berdasarkan hasil analisis menurut responden tingkat kinerja Bhinneka.com yaitu sebesar 77,8% dapat dikategorikan baik, sedangkan untuk tingkat harapan kinerja Bhinneka.com yaitu sebesar 82,3% dapat dikategorikan sangat baik. Berdasarkan hasil analisis *Customer Satisfaction Index* termasuk dalam kategori puas yaitu sebesar 77,96%.

Berdasarkan dari hasil penerapan *IPA (Importance Performance Analysis)* pada penelitian ini terdapat 8 atribut yang masih harus ditingkatkan oleh Bhinneka.com, yaitu situs bhinneka.com tidak mengalami crash, saat transaksi situs bhinneka.com tidak mengalami hang, Bhinneka.com mengirimkan pesanan sesuai dengan yang dijanjikan, Bhinneka.com memberikan kompensasi kepada konsumen saat terjadi masalah (bukan kesalahan dari konsumen), Bhinneka.com memberikan kompensasi kepada konsumen saat pesanan tidak sampai tepat waktu, Bhinneka.com mengambil barang yang ingin dikembalikan dirumah atau kantor konsumen, Situs Bhinneka.com menyediakan nomor telepon perusahaan yang dapat konsumen hubungi, dan Situs Bhinneka.com memungkinkan untuk mendapatkan yang konsumen butuhkan dengan cepat.

Kata Kunci: *E-Service Quality, Importance Performance Analysis, E-commerce, Bhinneka.com*