

ABSTRAK

Cotton.Go merupakan salah satu lini pakaian yang melakukan kegiatan bisnis dengan menawarkan berbagai jenis pakaian untuk pria. Cotton.Go sendiri didirikan pada tahun 2015. Saat ini, Cotton.Go sedang memperluas penjualannya menggunakan e-commerce dan media sosial. Banyaknya pesaing yang bermunculan di bidang *fashion* terutama dalam pakaian pria, menyebabkan Cotton.Go perlu mengevaluasi layanan e-commerce agar dapat bersaing dengan kompetitor. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi atribut layanan e-commerce milik Cotton.Go dengan mengintegrasikan dimensi *Electronic Service Quality* dan metode *Importance Performance Competitor Analysis (IPCA)*.

Electronic Service Quality digunakan untuk menentukan atribut yang perlu dideskripsikan lebih dalam. Metode IPCA digunakan untuk mendapatkan matriks yang dapat menunjukkan klasifikasi setiap atribut. Dengan integrasi *Electronic Service Quality* dan metode IPCA, maka akan menghasilkan atribut yang dianggap lebih penting untuk segera ditingkatkan.

Berdasarkan hasil integrasi *Electronic Service Quality* dan metode IPCA, 22 atribut layanan dalam e-commerce Cotton.Go diperlukan untuk penelitian lebih lanjut. Penelitian ini menghasilkan bahwa semua atribut memerlukan tindakan segera untuk ditingkatkan dengan melihat nilai perbedaan kinerja yang negatif dibandingkan dengan pesaing. Alternatif pesaing telah dihitung sebelumnya menggunakan *priority vector* untuk memilih pesaing dengan skor tertinggi. 22 atribut yang perlu ditingkatkan menunjukkan bahwa kinerja Cotton.Go dianggap lebih rendah dibandingkan dengan pesaing maka kemudian perlu diidentifikasi dan diberikan rekomendasi untuk perbaikan. Berdasarkan tanggapan Cotton.Go, pemilik menerima semua rekomendasi dari penulis dan bersedia untuk mengimplementasikan rekomendasi yang diusulkan. Dari hasil penelitian ini, Cotton.Go diharapkan menggunakannya sebagai referensi untuk meningkatkan layanan *e-commerce*.

Kata kunci: Perbaikan Layanan, *E-commerce*, Cotton.Go, Metode IPCA, *Electronic Service Quality*

