

## ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini untuk mengukur seberapa besar tingkat kepuasan Pelanggan/mitra aplikasi Doku dengan membandingkan tingkat kualitas pelayanan Online dari Aplikasi Doku 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 *effeciency, system availability, fulfillment, privacy, responsiveness, compensation, dan contact* yang dinilai berdasarkan perseptif tingkat kinerja dan tingkat harapan. Teknik pengambilan sampel penelitian ini menggunakan teknik Accidental sampling, jumlah sampel sebanyak 256 responden yang kemudian diolah dengan skala likert, analisis deskriptif, dan IPA (Importance Performance Analysis). Berdasarkan hasil analisis menurut responden tingkat kinerja aplikasi yaitu sebesar 68,5%. dapat dikategorikan baik, sedangkan untuk tingkat harapan kinerja aplikasi Doku. yaitu sebesar 3,54% Kualitas pelayanan pelayanan elektronik Doku berdasarkan penilaian deskriptif dari pelanggan untuk 7 dimensi kepuasan pelanggan menunjukkan pelayanan elektronik Doku oleh pelanggan dinilai sudah baik namun perlu ditingkatkan lagi

Dimensi *privacy, efisiensi, dan kompensasi* merupakan dimensi dengan prioritas rendah. Ketiga dimensi tersebut masuk pada kuadran C yaitu variabel yang dianggap kurang penting dan kurang memuaskan konsumen. Dimensi yang perlu ditingkatkan lagi karena cukup mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu *system availability, responsiveness, fulfilment, dan kontak*. Kelima dimensi tersebut masuk pada kuadran B yang menunjukkan variabel yang telah berhasil dilaksanakan perusahaan, untuk itu wajib dipertahankan dan dianggap sangat penting untuk memuaskan konsumen.

**Kata Kunci:** *E-Servqual, Kepuasan Pelanggan Importance Performance Analysis*