

ABSTRAK

Bukalapak merupakan salah satu *e-marketplace* di Indonesia yang menjual beragam produk yang dibutuhkan oleh masyarakat Indonesia. Bukalapak ini juga menyediakan tempat atau lapak bagi UMKM untuk menjual produk-produknya. Bukalapak didirikan pada tahun 2010 oleh Achmad Zaky, Nugroho Herucahyono, dan Muhammad Fajrin Rasyid. Pada zaman sekarang ini, banyak persaingan pada bisnis ini, dikarenakan seiring berjalannya waktu pesaing-pesaing bermunculan. Maka dari itu, Bukalapak perlu selalu mengevaluasi layanan dan kinerja dari aplikasi Bukalapak itu sendiri. Pada penelitian ini, dilakukan evaluasi layanan dan kinerja dari aplikasi Bukalapak dengan menentukan atribut layanan terlebih dahulu menggunakan *Mobile Service Quality* yang diintegrasikan dengan metode *Importance Performance Competitor Analysis* (IPCA).

Mobile Service Quality memiliki 9 dimensi untuk menentukan atribut yang akan digunakan dalam metode IPCA. Metode IPCA merupakan metode yang digunakan untuk menentukan atribut apa saja yang perlu diperbaiki. Integrasi antara *Mobile Service* dengan metode IPCA akan menghasilkan atribut yang memerlukan perbaikan atau atribut yang memerlukan peningkatan.

Terdapat 27 atribut yang diperlukan penelitian lebih lanjut yang sebelumnya sudah ditentukan menggunakan integrasi *Mobile Service Quality* dengan metode IPCA. Sebanyak 16 atribut layanan aplikasi Bukalapak diperlukan perbaikan dan peningkatan lebih lanjut. Atribut-atribut tersebut perlu diperbaiki atau ditingkatkan membuktikan bahwa sebanyak 16 atribut tersebut memiliki tingkat kinerja yang lebih rendah dibandingkan kompetitor. Atribut yang perlu diperbaiki ini diberikan rekomendasi perbaikan untuk dipelajari lebih lanjut oleh Bukalapak. Hasil penelitian ini diharapkan akan menjadi sebuah referensi agar dapat meningkatkan layanan aplikasi Bukalapak.

Kata Kunci: *E-Marketplace, Bukalapak, Mobile Service Quality, IPCA, Atribut*