

ABSTRAK

Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui kepuasan pengguna aplikasi TIX ID dari segi *e-service quality* yang terdiri dari 7 dimensi yaitu *efficiency, fulfilment, system availability, privacy, responsiveness, compensation, dan contact* yang akan dilihat berdasarkan tingkat kepentingan dan tingkat kinerja yang telah diberikan. Metode analisis data yang digunakan adalah Importance-Performance Analysis (IPA). Penelitian dilakukan pada seluruh WNI dengan usia minimal 18 tahun yang pernah menggunakan maupun yang menggunakan aplikasi TIX ID, dengan jumlah sampel sebanyak 413 responden.

Berdasarkan diagram kartesius Importance-Performance Analysis (IPA), aplikasi TIX ID tidak memiliki atribut yang berada dalam prioritas perbaikan utama (Kuadran I), tujuh atribut yang harus dipertahankan kinerjanya (Kuadran II), tujuh atribut dengan prioritas rendah (Kuadran III), dan dua atribut dengan tingkat kinerja yang melebihi tingkat kepentingan (Kuadran IV). Tingkat kepuasan pengguna aplikasi TIX ID berdasarkan *e-service quality* adalah sebesar 95,26%, sehingga masih terdapat 4,74% dari kualitas layanan elektronik yang belum memenuhi kepuasan pengguna. Berdasarkan hasil analisis deskriptif, ditunjukkan bahwa nilai kepentingan/harapan/ekspektasi (*importance*) pengguna lebih besar dengan nilai 88,67% daripada nilai kinerja/persepsi/kenyataan (*performance*) dengan persentase sebesar 84,58%. Terdapat tujuh atribut yang memiliki *gap* tertinggi yang masuk dalam Kuadran III. Selain itu, seluruh 16 atribut pada dimensi di variabel *e-service quality* pada penelitian ini semua memiliki nilai yang negatif (adanya kesenjangan), sehingga seluruh atribut masih belum sepenuhnya memenuhi harapan pengguna.

Kata kunci: *e-service quality*, kepuasan pelanggan, Importance-Performance Analysis (IPA)