

ABSTRAK

Penelitian ini menganalisis kualitas layanan aplikasi Weverse dan LYSN dengan menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA) dan modifikasi e-service quality. Data diperoleh dari 132 responden yang mayoritas berusia 22 tahun dan aktif menggunakan aplikasi tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi Weverse dan LYSN masih memerlukan beberapa perbaikan karena belum sepenuhnya memenuhi harapan pengguna, terutama dalam hal respons cepat terhadap masalah, stabilitas aplikasi, dan kebijakan refund. Namun, beberapa indikator seperti kemudahan penggunaan dan perlindungan informasi pribadi telah memenuhi harapan pengguna dengan performa tinggi. Oleh karena itu, pengembang aplikasi perlu memprioritaskan perbaikan pada indikator-indikator dengan performa rendah dan mempertahankan kualitas pada indikator-indikator dengan performa tinggi untuk meningkatkan kepuasan pengguna secara keseluruhan.

Kata kunci: E-Service Quality, Importance Performance Analysis (IPA), LYSN, Weverse