

**EVALUASI KEPUASAN PELANGGAN DALAM
BERBELANJA ONLINE PADA APLIKASI SHOPEE
MENGUNAKAN METODE IPA (*IMPORTANCE
PERFORMANCE ANALYSIS*) STUDI KASUS:
MAHASISWA UNIVERSITAS
MALIKUSSALEH**

ABSTRAK

Shopee merupakan salah satu platform *e-commerce* yang sangat digemari oleh masyarakat Indonesia, terutama di kalangan mahasiswa. Di Universitas Malikussaleh, aplikasi ini menjadi pilihan utama bagi mahasiswa dalam memenuhi berbagai keperluan, baik yang berkaitan dengan kebutuhan akademik maupun kebutuhan pribadi secara praktis dan efisien. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisa kepuasan pelanggan atau customer dengan memanfaatkan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Penelitian ini dilakukan dengan mengukur 4 dimensi yaitu *Web Design*, *Fulfillment*, *Customer Service*, dan *Security/privacy*. Berdasarkan perhitungan dengan diketahui rata-rata dari tingkat kesesuaian (TKi) dari 17 atribut/ pernyataan adalah sebesar 94,59%. Dimana nilai $TKi < 100\%$ yang artinya bahwa pelayanan yang diberikan belum memenuhi harapan customer dan masih kurang maksimal. Selain itu, melalui pendekatan *Importance Performance Analysis*, ditemukan beberapa atribut yang berada pada Kuadran A, yang menunjukkan prioritas utama untuk segera diperbaiki guna meningkatkan kualitas pelayanan secara keseluruhan.

Kata Kunci : Kepuasan Pelanggan, *Importance Performance Analysis*, Shopee

**EVALUASI KEPUASAN PELANGGAN DALAM
BERBELANJA ONLINE PADA APLIKASI SHOPEE
MENGUNAKAN METODE IPA (*IMPORTANCE
PERFORMANCE ANALYSIS*) STUDI KASUS:
MAHASISWA UNIVERSITAS
MALIKUSSALEH**

ABSTRACT

Shopee is one of the most popular e-commerce platforms in Indonesia, especially among university students. At Malikussaleh University, this application is the primary choice for students to meet various needs, both academic and personal, in a practical and efficient manner. This study was conducted to analyze customer satisfaction using the Importance Performance Analysis (IPA) method. This study measured four dimensions: Web Design, Fulfillment, Customer Service, and Security/Privacy. Based on calculations, the average level of conformity (TKI) for 17 attributes/statements was 94.59%. A TKI value <100% indicates that the service provided has not met customer expectations and is still less than optimal. Furthermore, using the Importance Performance Analysis approach, several attributes were identified in Quadrant A, indicating high priority for immediate improvement to enhance overall service quality.

Keywords: *Customer Satisfaction, Importance Performance Analysis, Shopee*

