

STUDI DESKRIPTIF KUALITAS LAYANAN PADA ONLINE SHOP

Nama: Devie Yerina Putri

Jurusan/Program Studi: Manajemen Jejaring Bisnis

Pembimbing I: Drs.ec. Antonius Budhiman S., MSIE

Pembimbing II: Veny Megawati, S.T., MM.

ABSTRAK

Tujuan dari dilakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui dimensi utama kualitas layanan dalam ritel online berdasarkan 6 dimensi kualitas layanan. Dan mengetahui gambaran jenis kelamin laki-laki dan perempuan dengan usia mulai 16 tahun hingga 44 tahun manakah yang sering menggunakan belanja online seperti transaksinya yang paling banyak, apa saja barang yang dibeli, area pulau mana saja, budget yang dikeluarkan berapa jumlah yang paling banyak. Sehingga akan dapat ditarik kesimpulan berdasarkan kuesioner.

Kualitas layanan dimensi satu hingga enam menjelaskan bahwa pembeli online mengutamakan penjual online menanggapi pertanyaannya dengan respon segera, mudah mencari informasi di web online tersebut, bisa beralih ke chat room, katalog yang logis dan mudah diikuti, menerima ucapan terimakasih melalui media lain, dan responden mempercayai bahwa melakukan transaksi online memiliki resiko yang kecil, dan menerima diskon khusus yang sesuai dijanjikan.

Oleh karena itu, berdasarkan hasil pembahasan usia yang paling banyak berbelanja online adalah usia 16-24 tahun, perempuan dikarenakan mengikuti perkembangan saat ini dengan membeli fashion (baju, aksesoris masa kini), melakukan pembelian lebih dari 5 kali dalam setahun dengan budget Rp.800.000 hingga Rp.2.000.000 pendidikan yang dijalani paling banyak SMA/SMK dan S1.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Belanja Online, Online Shop.

DESCRIPTIVE STUDY OF SERVICE QUALITY IN ONLINE SHOP

Name: Devie Yerina Putri

Department / Study Program: Business Network Management

Advisor I: Drs.ec. Antonius Budhiman S., MSIE

Advisor II: Veny Megawati, S.T., MM.

ABSTRACT

The purpose of this research is to find out the main dimensions of service quality in online retailing based on 6 service quality dimensions. And find out the description of the sexes of men and women with ages ranging from 16 years to 44 years which often use online shopping such as the most transactions, what items are purchased, which island areas, the amount of budget issued is the most amount. So that conclusions can be drawn based on the questionnaire.

Service quality dimensions one to six explain that online shoppers give priority to online sellers responding to their questions with an immediate response, easy to find information on the online web, can switch to chat rooms, logical catalogs and easy to follow, receive thanks through other media, and respondents trust that conducting online transactions carries a small risk, and accepts special discounts as promised. Therefore, based on the results of the discussion of Field Work Report that the experience and professionalism of a purchasing is the most important in dealing with all problems for the success of a company's goals, especially in the Purchasing Department.

Therefore, based on the results of the discussion of the age of the most shop online is the age of 16-24 years, women due to follow current developments by buying fashion (clothes, accessories today), making purchases more than 5 times a year with a budget of Rp.800,000 up to Rp. 2,000,000 in education, the most high school / vocational and undergraduate.

Keywords: Quality of Service, Online Shopping, Online Shop.