

## ABSTRAK

Teknologi internet mengalami kemajuan yang pesat sehingga dapat membantu berkembangnya bisnis secara elektronik untuk menerapkan strategi bisnis. Hal tersebut memungkinkan *E-Commerce* digunakan menjadi lapak bisnis yang efektif. Tokopedia adalah salah satu perusahaan *e-commerce* yang mampu bertahan dengan persaingan ketat dan menjadi salah satu *e-commerce* paling banyak dikunjungi oleh masyarakat Indonesia pada masa pandemi *covid-19*. Oleh sebab itu, Tokopedia telah berupaya memaksimalkan kualitas layanan di seluruh Indonesia.

Peningkatan kualitas layanan dapat dengan memperhatikan kebutuhan emosional dari pengguna sehingga dapat memenuhi kebutuhan pengguna serta memberikan rasa senang saat mengunjungi aplikasi belanja *online*. Dalam penelitian ini, penyelesaian masalah menggunakan penggabungan dari metode *Servqual*, *Kano Model*, *Kansei Engineering* dan *QFD*. Penelitian ini akan menganalisis lebih dalam terkait perasaan dari pengguna Tokopedia dengan metode *Kansei*. Metode *Kansei* memiliki keterkaitan dengan metode *Servqual* dan *Kano*. *Servqual* digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan dan harapan dari konsumen pada suatu layanan jasa dan produk. *Kano* digunakan untuk mengetahui kebutuhan pelanggan sebagai acuan pada perancangan *QFD*. Metode *QFD* digunakan untuk merancang pengembangan kualitas produk atau jasa layanan dengan *House Of Quality (HOQ)* sehingga hasil yang diberikan yaitu usulan perbaikan bagi Tokopedia.

Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara untuk menentukan 20 atribut layanan mengacu metode *Servqual* dan *kansei words* serta penyebaran kuesioner kepada 100 pelanggan Tokopedia Surabaya. Hasil dari kuesioner digunakan dalam perhitungan gap didapatkan 3 atribut yang memiliki nilai gap negatif sehingga tidak dilanjutkan dalam perhitungan kemudian dilanjutkan perhitungan skor kepuasan pelanggan. Setelah itu melakukan pengkategorian dengan *Kano*. Pada penelitian ini terdapat 4 atribut layanan termasuk dalam *Attractive (A)* dan *One-dimensional (O)* yang menjadi prioritas perbaikan dan dilakukan uji regresi menggunakan metode *stepwise* terhadap 9 *kansei words*. Kemudian, melakukan survei pertanyaan untuk mendapatkan *kansei words* yang signifikan untuk merancang usulan perbaikan dengan *QFD*. Berdasarkan hasil survei, didapatkan 5 dari 9 *kansei words* signifikan terhadap atribut layanan kategori A dan O yaitu Membantu, Puas, Inovatif, Aman dan Nyaman. Atribut layanan yang signifikan terhadap *kansei words* yaitu Tampilan aplikasi Tokopedia mudah dipahami pengguna, Desain aplikasi Tokopedia menarik, Memberikan fasilitas gratis ongkir untuk meringankan konsumen dan Tersedia layanan pembayaran publik untuk mendukung kebijakan pemerintah dalam memutus rantai penyebaran *Covid-19* (ex : Pembayaran pendidikan). Atribut tersebut menjadi *what* yang kemudian dilakukan identifikasi *how* dan didapatkan 6 *how* untuk dijadikan usulan perbaikan. Usulan perbaikan yang diberikan yaitu “Memperbaiki tampilan aplikasi Tokopedia menjadi mudah dipahami pengguna”, “Memperbaiki desain dan penempatan elemen pada aplikasi”, “Melakukan kerjasama dengan berbagai lembaga pemerintahan pusat sampai dengan daerah”, “Memperbesar *icon* dan *font*”, “Menerapkan standar pelayanan terhadap pelanggan” dan “Melakukan kerjasama dengan jasa pengiriman untuk memberikan gratis ongkir ke seluruh penjuru Indonesia”.

**Kata kunci:** *E-commerce, Servqual, Kano, Kansei, QFD*

## ABSTRACT

Internet technology is progressing rapidly, so it can help to develop electronic businesses to implement business strategies. So that allows E-commerce to be an effective business places. Tokopedia is one of the e-commerce companies that can survive with tough competition and become one of the most visited e-commerce by the Indonesian people during the covid-19 pandemic. Therefore, Tokopedia has tried to maximize the quality of services throughout Indonesia.

Improving service quality can be done by paying attention to the emotional needs of users so that they can meet user needs and provide a sense of pleasure when visiting online shopping applications. In this study, problem-solving using a combination of the Servqual, Kano Model, Kansei Engineering, and QFD methods. This study will analyze more deeply the feelings of Tokopedia users using the Kansei method. The Kansei method is closely related to the Servqual and Kano methods. Servqual is used to determine the level of satisfaction and expectations of consumers on service and product. Kano used to determine customer needs as a reference in designing QFD. The QFD method is used to design the development product or service quality with the House Of Quality (HOQ) so that the results provided are proposed improvements for Tokopedia.

Data was collected by interviewing to determine 20 service attributes referring to the Servqual and Kansei words methods and distributing questionnaires to 100 Tokopedia Surabaya customers. Questionnaire data used in calculating the gap obtained 3 attributes that have a negative gap value, they are not continued in the calculation and then continue with the calculation of customer satisfaction scores. After that do the categorization with Kano. In this research, there 4 service attributes including Attractive (A) and One-dimensional (O) become the priority improvements, and a regression test is performed using the stepwise method on 9 Kansei words. Then, survey questions to get significant Kansei words to design improvement proposals with QFD. Based on the survey, there was 5 out of 9 Kansei words were significant for the service attributes of categories A and O, namely Helping, Satisfied, Innovative, Safe, and Comfortable. Significant service attributes for Kansei words are interface of the Tokopedia application that is easy to understand by users, the attractive design of the Tokopedia application, providing free postage facilities to ease customers, and the availability of public payment services to support government policies in breaking the chain of Covid-19 spread (ex: education payments). These attributes become what which is then identified how and obtained 6 hows to be proposed improvements. The proposed improvements are "Improve the appearance of the Tokopedia application to make it easier for users to understand", "Improve the design and placement of elements in the application", "Cooperate with various central and regional government agencies", "Enlarge icons and fonts", "Implement service standards to customers" and "Cooperating with shipping services to provide free shipping to all corners of Indonesia".

**Keywords:** E-commerce, Servqual, Kano, Kansei, QFD.