

## ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis adanya tingkat kepuasan konsumen pada Zalora.co.id. Penelitian dilakukan dengan menggunakan data primer, yaitu melalui penyebaran kuisioner yang diedarkan dan kemudian diisi oleh 100 responden konsumen Zalora.co.id yang dijadikan sebagai sampel. Sampel ditentukan berdasarkan *aksidental*. Variabel penelitian terdiri dari variabel *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty*. Untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen, peneliti menggunakan metode survei kepuasan konsumen terhadap pelayanan jasa yang telah diberikan oleh perusahaan. Alat yang digunakan untuk mengumpulkan data adalah kuesioner. Kemudian dilakukan perhitungan dengan menggunakan metode *Importance-Performance Analysis*. Analisis ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar perbandingan antara kepentingan konsumen dan kinerja yang telah diberikan oleh situs belanja *Online Zalora.co.id*.

Berdasarkan analisis koordinat kartesius menunjukkan bahwa atribut yang mampu memberikan kepuasan tertinggi yaitu atribut yang berada pada kuadran B yaitu tampilan desain *website* Zalora.co.id bagus dan menarik, kelengkapan keterangan informasi produk pada *website*, penanganan keluhan konsumen ditanggapi dengan baik, Prestasi dan reputasi perusahaan Zalora.co.id bagus, adanya jaminan barang kembali dan garansi, dan tersedianya fasilitas *COD*, menjadi alternatif pilihan lain untuk memudahkan dalam transaksi pembayaran.

Kepuasan konsumen dapat ditingkatkan dengan upaya-upaya seperti merekrut tenaga ahli yang telah berpengalaman sehingga akan kecil kemungkinannya terhadap kesalahan yang ada. Selain itu pihak perusahaan memperhatikan kualitas kinerja karyawan *customer service* maupun kurir pengantar barang seperti pengetahuan karyawan terhadap produk, ketrampilan karyawan dalam memberikan informasi yang dibutuhkan, dan penampilan karyawan pada saat pengiriman barang berhadapan langsung ke pelanggan. Kemudahan untuk menghubungi perusahaan juga diperhatikan seperti pemberian fasilitas seperti *live chat* pada *website*, sehingga pelanggan bisa dengan mudah menghubungi *customer service* secara langsung melalui *website* Zalora.co.id.

**Kata kunci : Kepuasan konsumen, Kualitas pelayanan, Importance Performance**

**Analysis, Zalora.co.id**