

ANALISIS KUALITAS LAYANAN APLIKASI SHOPEEFOOD DRIVER MENGUNAKAN METODE *E-SERVQUAL* DAN CSI

ABSTRAK

PT. Shopee Indonesia merupakan salah satu platform belanja online yang menyediakan layanan shopeefood. Untuk menjalankan proses bisnis shopeefood maka dibutuhkan mitra pengemudi. Mitra menggunakan aplikasi shopeefood driver untuk memudahkan proses menyelesaikan pesanan konsumen. Namun, dilihat dari ulasan yang dilampirkan para pengemudi pada aplikasi shopeefood driver di playstore aplikasi ini belum sepenuhnya memberikan kepuasan layanan seperti aplikasi sering *error* dan informasi yang kurang akurat, sehingga penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengukur tingkat kualitas layanan pada aplikasi shopeefood driver di Kota Pontianak. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *E-Servqual* sebagai acuan utama dengan dimensi *website design*, *reliability*, *responsiveness*, *security*, *fulfillment*, *personalization*, *information*, *empathy* dan metode *customer satisfaction index* (CSI). Penelitian ini dilakukan dengan menyebar kuesioner selanjutnya diolah dengan menghitung variabel tingkat kinerja dan kepentingan untuk menentukan nilai kesenjangan kemudian menggunakan metode CSI untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas aplikasi ShopeeFood Driver masih dibawah harapan pengguna dengan nilai rata-rata kinerja 3,47 dan nilai rata-rata kepentingan 3,93. Dari total hasil perhitungan 35 item layanan semuanya memiliki kesenjangan yang bernilai negatif. Hasil perhitungan tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan 69,4% menunjukkan di kategori puas dan dapat ditingkatkan lagi. Rekomendasi perbaikan berdasarkan nilai kesenjangan tertinggi untuk setiap dimensi *E-Servqual* yaitu pada dimensi *website design* item A4, *reliability* item B3, *responsiveness* item C4, *security* item D2, *fulfillment* item E4, E2, E3, *personalization* item F2, *information* item G1, dan *empathy* pada item H3.

Kata kunci : Aplikasi Shopeefood Driver di Kota Pontianak, *E-Servqual*, *Customer Satisfaction Index* (CSI), Kualitas Layanan

THE ANALYSIS OF QUALITY OF SERVICE SHOPEEFOOD DRIVER APPLICATIONS UTILIZING E-SERVQUAL AND CSI METHODS

ABSTRACT

PT. Shopee Indonesia is one of the marketplace platforms that provides ShopeeFood service. To run the ShopeeFood business process, partners (drivers) are needed. Partners use the ShopeeFood Driver application to simplify the process of completing customer orders. However, based on reviews attached by drivers on ShopeeFood Driver application on the playstore, this app has not fully given services satisfaction, such as frequent error on the application and inaccurate information. Therefore, this research aims to analyse and measure the level of service quality on the ShopeeFood Driver application in Pontianak City. The method applied in this research is E-Servqual as the main reference, with the dimensions of website design, reliability, responsiveness, security, fulfillment, personalization, information, empathy and Customer Satisfaction Index (CSI) method. This research was conducted by disseminating questionnaires, then processed by computing the variables of performance and importance levels in order to determine the gap value , and after that a CSI method was implemented to find out the overall level of customer satisfaction. The results of this study showed that the quality of the ShopeeFood Driver application was still below user expectation with an average performance value of 3.47 and an average importance value of 3.93. From the total of 35 service items, all of them had negative value gaps. The result of customer satisfaction overall level is 69.4% showing that it is included in satisfied category and can be improved further more. Improvement recommendations in accordance with the highest gap value for each E-Servqual dimension are on the dimensions of website design on item A4, reliability on item B3, responsiveness on item C4, security on item D2, fulfillment on item E4, E2, E3, personalization on item F2, information on item G1, and empathy on item H3.

Keywords: ShopeeFood Driver Application in Pontianak City, E-Servqual, Customer Satisfaction Index (CSI), Service Quality