

ANALISIS KUALITAS LAYANAN *E-COMMERCE* LAZADA MENGUNAKAN METODE *E-SERVQUAL* DAN *ZONE OF TOLERANCE*

Nova Intan Berliana Putri¹, Wina Driyan Pradana²

INTISARI

Latar Belakang: *E-commerce* merupakan aktivitas perdagangan elektronik yang mana melibatkan penyebaran, pembelian, penjualan, dan pemasaran produk melalui sistem elektronik dengan internet. Lazada merupakan sebuah perusahaan di Asia Tenggara yang bergerak di bidang *e-commerce* yang dimiliki oleh Alibaba Grup. Lazada merupakan aplikasi *e-commerce* dengan jumlah kunjungan terbanyak ketiga setelah Shopee dan Tokopedia. Pada tahun 2023 Lazada mengalami penurunan kunjungan selama 3 kuartal, hal tersebut terjadi karena adanya permasalahan pada Lazada.

Tujuan Penelitian: Tujuan penelitian ini yaitu untuk menganalisis kualitas layanan *e-commerce* Lazada berdasarkan *e-servqual* yang terdiri dari 6 dimensi (efisiensi, ketersediaan, pemenuhan, privasi, kompensasi, dan kontak) dan *zone of tolerance* untuk mengetahui batasan dan tingkatan toleransi layanan yang diberikan oleh Lazada.

Metode Penelitian: Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang mana dalam perhitungannya melibatkan angka statistik, dan metode yang digunakan yaitu *e-servqual* dan *zone of tolerance*.

Hasil: Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan, pemetaan *zone of tolerance* terdapat 18 item pernyataan dari 27 item pernyataan yang menunjukkan nilai layanan sekarang di bawah posisi MSA.

Kesimpulan: Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan yang diberikan Lazada belum memiliki rasa puas. Sehingga perlu adanya perbaikan pada masing-masing dimensi.

Kata Kunci: *E-Commerce, E-Servqual, Zone Of Tolerance*

¹ Nova Intan Berliana Putri Universitas Jenderal Ahtmad Yani Yogyakarta

² Wina Driyan Pradana Universitas Jenderal Ahtmad Yani Yogyakarta

ANALISIS KUALITAS LAYANAN E-COMMERCE LAZADA MENGUNAKAN METODE E-SERVQUAL DAN ZONE OF TOLERANCE

Nova Intan Berliana Putri¹, Wina Driyan Pradana²

ABSTRACT

Background: E-commerce is an electronic trading activity which involves distributing, purchasing, selling and marketing products through electronic systems with the internet. Lazada is a company in Southeast Asia that operates in the e-commerce sector which is owned by the Alibaba Group. Lazada is the e-commerce application with the third highest number of visits after Shopee and Tokopedia. In 2023, Lazada will experience a decline in visits for 3 quarters, this is due to problems with Lazada.

Objective: The aim of this research is to analyze the quality of Lazada's e-commerce services based on e-servqual which consists of 6 dimensions (efficiency, availability, inclusiveness, privacy, procurement and contact) and tolerance zones to determine the limits and levels of tolerance of the services provided by Lazada.

Method: This research is quantitative research where the calculations involve statistical figures, and the methods used are e-servqual and zone of tolerance.

Result: Based on the analysis of the results carried out, in the tolerance zone mapping there are 18 statement items out of 27 statement items that indicate the current service value below the MSA position.

Conclusion: Based on the research that has been conducted, it can be concluded that the quality of service provided by Lazada is not satisfactory. So there needs to be improvements in each dimension.

Keywords: E-Commerce, E-Servqual, Zone Of Tolerance

¹ Nova Intan Berliana Putri Universitas Jenderal Ahtmad Yani Yogyakarta

² Wina Driyan Pradana Universitas Jenderal Ahtmad Yani Yogyakarta