

## ABSTRAK

Lazada adalah perusahaan *e-commerce* swasta Singapura yang didirikan oleh Rocket Internet pada tahun 2011. Website *e-commerce* Lazada telah launching pada bulan Maret tahun 2012 untuk menargetkan pasar Asia Tenggara yaitu di Indonesia, Malaysia, Filipina, Singapura, Thailand dan Vietnam. Pengunjung situs *online* Lazada mengalami penurunan yang sangat signifikan. Pada triwulan I 2018, Lazada menduduki peringkat satu dengan pengunjung *e-commerce* terbanyak yaitu 117,6 juta rata-rata pengunjung perbulan, sedangkan pada triwulan III 2018 Lazada turun di peringkat ke empat dengan jumlah sebesar 36,4 juta rata-rata pengunjung perbulan dan menduduki peringkat pertama jumlah aduan terbanyak berdasarkan catatan yayasan lembaga konsumen Indonesia 2017. Maka diperlukan perbaikan terhadap kualitas layanan elektronik pada Lazada.co.id. *E-service quality* atau kualitas pelayanan elektronik adalah suatu pelayanan yang diberikan kepada konsumen melalui jaringan internet untuk dapat memfasilitasi kegiatan belanja, pembelian, atau penjualan suatu produk yang efektif dan efisien. Penelitian ini menggunakan metode *Importance-Performace Analysis* (IPA) yang pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James (1977) dengan tujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa yang dikenal dengan *quadrant analysis*

Berdasarkan hasil analisis dan penelitian ini yaitu menurut responden tingkat kepentingan (harapan) pada situs Lazada.co.id memperoleh nilai sebesar 82,1% yang dikategorikan sangat penting, sedangkan untuk tingkat kinerja pada situs Lazada.co.id memperoleh nilai sebesar 70,2% yang dapat dikategorikan baik. Berdasarkan dari hasil penerapan IPA (*Importance Performance Analysis*) pada penelitian ini terdapat 4 atribut yang masih harus ditingkatkan oleh Lazada.co.id, yaitu Lazada.co.id mengirimkan pesanan sesuai dengan yang dijanjikan (*Fulfillment*), Lazada.co.id mengirimkan produk sesuai dengan waktu yang dijanjikan (*Fulfillment*), Lazada.co.id memberikan kompensasi atas permasalahan yang terjadi berupa pengembalian ulang (*Compensation*), Lazada.co.id memberikan penanganan yang efektif atas masalah konsumen (*Responsiveness*)

Kata kunci : E-Service Quality, Importance Performance Analysis, e-commerce, Lazada.co.id