

ABSTRAK

Aplikasi *messenger* merupakan contoh aplikasi yang dapat memberikan kemudahan untuk tetap terhubung dengan yang lain, salah satunya adalah Line. Line menghadirkan layanan berupa *Stickers* yang dapat di *download* secara gratis maupun berbayar. Pada awal tahun 2014, Line baru saja membuka layanan pembelian stiker dengan sistem potong pulsa untuk pelanggan Telkomsel, sehingga mereka tidak perlu memiliki kartu kredit untuk melakukan pembayaran, kolaborasi ini juga dapat dimanfaatkan untuk pembelian *in-app purchase* lain seperti item game, koin Line, dan lain sebagainya yang juga dapat dibeli melalui potong pulsa.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif dengan menggunakan metode *non-probability sampling* dengan teknik *purposive sampling* dan menggunakan teknik analisis *importance-performance analysis*. Jumlah sampel yang diambil sebanyak 384 responden yang merupakan pengguna layanan *Line Store*. Tahapan pada penelitian ini adalah perumusan masalah, kemudian ke landasan teori, setelah itu menentukan populasi dan sampel, pengembangan instrumen dan pengujian instrument, kemudian mengumpulkan data dan menganalisis datanya, selanjutnya memberikan kesimpulan dan saran.

Kesimpulan pada penelitian ini adalah Penilaian akan kinerja *electronic retail quality Line Store* tergolong dalam kategori baik. Berdasarkan analisis yang dilakukan dengan *importance-performance analysis* diperoleh hasil pemetaan atribut-atribut yang memerlukan peningkatan dengan prioritas yang tinggi yaitu pada kuadran I, berkaitan dengan p7, hal tersebut disebabkan karena harapan konsumen yang jauh lebih tinggi dari pada kinerja perusahaan. p9 yaitu disebabkan karena harapan konsumen yang jauh lebih tinggi dari pada kinerja perusahaan, p10 yaitu disebabkan karena harapan konsumen yang jauh lebih tinggi dari pada kinerja perusahaan, p12 yaitu disebabkan karena harapan konsumen yang jauh lebih tinggi dari pada kinerja perusahaan, p15 yaitu disebabkan karena harapan konsumen yang jauh lebih tinggi dari pada kinerja perusahaan, dan p16 yaitu disebabkan karena harapan konsumen yang jauh lebih tinggi dari pada kinerja perusahaan.

KATA KUNCI: eTailQ, Pemasaran, E-commerce, IPA