

ABSTRAK

Industri furnitur di Indonesia telah menjadi bisnis yang menguntungkan, kebutuhan akan furnitur di negara ini selalu meningkat dari tahun ke tahun sejalan dengan dimulainya peningkatan bisnis properti di Indonesia. Saat ini, tren pembelian furnitur berkembang sangat cepat. Perusahaan yang mulai mengikuti tren ini adalah IKEA Indonesia, IKEA Indonesia memiliki situs web yang dapat diakses oleh pelanggan melalui Website resmi IKEA Indonesia.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menunjukkan bahwa dengan menggunakan Importance Performance Analysis berdasarkan Webqual 4.0 dalam pengambilan keputusan dilihat dari harapan dan kenyataan untuk menilai kinerja Situs Website IKEA Indonesia dalam melakukan layanan mereka untuk memuaskan pelanggan. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dan Analisis Kinerja Penting berdasarkan penilaian pelanggan terhadap harapan dan kenyataan yang dirasakan oleh pelanggan Situs Web IKEA Indonesia. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 responden yang telah menggunakan Situs Web IKEA Indonesia untuk mengisi kuesioner penelitian

Berdasarkan hasil Analisis Deskriptif, realitas kepuasan pelanggan terhadap produk atau layanan yang disediakan oleh Situs Web IKEA Indonesia secara keseluruhan berada dalam kategori “Baik” yang memiliki skor persentase 78,0%. Sementara itu, harapan kepuasan pelanggan terhadap produk atau layanan yang disediakan oleh Situs Web IKEA Indonesia secara keseluruhan berada dalam kategori “Baik” yang memiliki skor persentase 78,2%. Dan berdasarkan hasil Importance Performance Analysis (IPA) dalam penelitian ini, perusahaan situs web IKEA Indonesia dapat memetakan menjadi 4 kuadran seperti: 2 item di Kuadran I, 16 Item di Kuadran II, 1 Item di Kuadran III, dan 3 Item di Kuadran IV. Saran dari penulis adalah situs web IKEA Indonesia harus memprioritaskan kepuasan pelanggan dengan memberikan kinerja yang lebih baik dalam hal layanan pelanggan, menjaga emosi pelanggan sehingga mereka selalu memberikan komentar yang baik, kemudahan berinteraksi dengan layanan pelanggan dan juga mendapatkan barang atau layanan sesuai dengan apa yang telah dijanjikan Website IKEA Indonesia.

Kata kunci: Kepuasan Pelanggan, Importance Performance Analysis, Webqual 4.0, IKEA Indonesia Website