

ABSTRAK

Kemajuan teknologi berpengaruh kepada perusahaan untuk terus berinovasi memasarkan produknya, contohnya PT Eigerindo Multi Produk Industri yang memasarkan produknya melalui e-commerce yaitu Tiktok Shop. Tiktok Shop adalah salah satu fitur dari aplikasi Tiktok yang sering digunakan saat ini di Indonesia. Namun banyak pelanggan yang mengeluhkan tentang pesanan yang diterima. Dengan begitu apakah Tiktok Shop @eigeradventurecom sudah memberikan kepuasan yang sesuai dengan harapan para pelanggan. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan dan memperbaiki apa yang perlu ditingkatkan dari Tiktok Shop @eigeradventurecom.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif, dengan mengolah data dari kuesioner yang disebarakan pada 100 pengikut Tiktok Shop @eigeradventurecom sebagai responden. Penelitian ini menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI).

Penelitian ini menghasilkan skor *Customer Satisfaction Index* (CSI) sebesar 88,38% yang berada di posisi 81% - 100% yang artinya sangat baik. Dan pada hasil perhitungan rata-rata dari Matriks *Importance Performance Analysis* (IPA), kuadran II (*Concentrate Management Here*) yang merupakan peringkat penting tetapi kinerja tidak memenuhi standar kualitas layanan. Pada pernyataan 'EIGER memiliki nilai yang lebih tinggi dibanding merk pesaing' tidak memenuhi standar kualitas layanan maka dari itu perlu ditingkatkan.

Kata Kunci : Kepuasan Pelanggan, *Importance Performance Analysis*, *Customer Satisfaction Index*, Tiktok Shop