

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kepuasan pengunjung Zalora terhadap website Zalora. Zalora merupakan tempat belanja *onlineshop* yang memakai website dalam penjualannya, dimana orang yang ingin membelikan barang di Zalora harus memasuki website [zalora.co.id](http://zalora.co.id) terdahulu sebelum melakukan transaksi.

Penelitian ini bersifat deskriptif dengan metode *sampling* dengan jumlah sampel 400 yaitu Mahasiswa Telkom University. Teknik analisis data menggunakan teknik analisis Gap dan Importance Performance Analisis (IPA) yang bertujuan untuk mengetahui kesenjangan ekspektasi dan persepsi pengunjung antara apa yang dibutuhkan (atau yang diinginkan) pengunjung terhadap kualitas website Zalora.

Berdasarkan analisis menggunakan Gap, Ekspektasi kualitas website Zalora masih rendah karena hasil Gap yang dicapai adalah -0,107, dimana Kualitas Pengguna memiliki Gap tertinggi 0,028 yaitu Tampilan Menarik, Kualitas Informasi memiliki Gap tertinggi 0,025 Informasi Yang Detail, dan Kualitas Interaksi 0,12 yaitu Memiliki Reputasi Yang Bagus. , jadi sesuai dengan kriteria Gap bahwa hasil di antara -1,5 – 0,1 adalah rendah. Maka tingkat kepuasan pengunjung Zalora masih rendah. Dan jika dilihat analisis IPA bahwa yang harus ditingkatkan oleh Zalora adalah kuadran IV yaitu Kualitas Pengguna dengan atribut Tampilan Menarik.

Kesimpulan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa pengunjung Zalora tidak puas dengan pelayanan di website Zalora dan yang harus ditingkatkan adalah Tampilan Menarik agar dapat memenuhi harapan pengunjung Zalora. Dan saran dalam penelitian ini adalah agar penelitian ini dapat terus dikembangkan sehingga mencapai kepuasan responden.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kualitas Website, Analisis Gap dan Importance Performance Analysis.