

ABSTRAK

Nama : Audry Putri Imuniawati

Program Studi : Manajemen

Judul : Analisis Perbaikan Layanan Pada Aplikasi Shopee *Partner* Dengan Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis*

Dosen Pembimbing : Ir. Katri Widayani, MT

Aplikasi Shopee *Partner* ditujukan untuk mitra bisnis di bidang kuliner (UMKM, Resto, dan Masyarakat Umum). Isi dari aplikasi Shopee *Partner* terdapat atribut yang dianggap penting oleh mitra untuk mencapai kepuasan, agar menjadi prioritas utama untuk diperbaiki sehingga dapat memenuhi kepuasan pengguna aplikasi Shopee *Partner*. Sampel yang digunakan berjumlah 62 responden dengan menggunakan kuesioner yang dapat di isi secara *online*. Pembuatan kuesioner dengan menggunakan tabel OVA. Analisis Penelitian ini menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) yang bertujuan untuk mengukur suatu hubungan antara tanggapan konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk atau jasa. Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa atribut yang menjadi prioritas utama untuk diperbaiki adalah kelengkapan menu *software* ShopeeFood, ShopeeFood memberikan pelayanan selama 24 jam, dan ShopeeFood *Partner* memberikan rasa nyaman terhadap mitra. Pada atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan tinggi tetapi tingkat kepuasannya rendah, atribut tersebut berada di kuadran A. Sehingga pihak shopee diharapkan dapat berfokus dalam meningkatkan kinerja dari atribut tersebut yang menjadi prioritas utama dalam diagram kartesius. Dengan dilakukannya peningkatan kinerja pada atribut tersebut dapat meningkatkan kepuasan pengguna.

Kata Kunci : *Importance Performance Analysis* (IPA), Mitra, ShopeeFood *Partner*, *Software*

ABSTRACT

The Shopee Partner application is intended for business partners in the culinary field (UMKM, Resto, and the General Public). The contents of the Shopee Partner application contain attributes that are considered important by partners to achieve satisfaction, so that they become a top priority for improvement so that they can meet the satisfaction of Shopee Partner application users. The sample used is 62 respondents using a questionnaire that can be filled out online. Making a questionnaire using the OVA table. Analysis This study uses the Importance Performance Analysis (IPA) method which aims to measure a relationship between consumer responses and priorities for improving the quality of products or services. The results of this study indicate that the attributes that are the main priority for improvement are the completeness of the ShopeeFood software menu, ShopeeFood provides 24-hour service, and ShopeeFood Partners provide a sense of comfort to partners. The attribute has a high level of importance but the level of satisfaction is low, the attribute is in quadrant A. So the shopee is expected to be able to focus on improving the performance of these attributes which are the main priority in the Cartesian diagram. By doing an increase in performance on these attributes can increase user satisfaction.

Keywords : *Importance Performance Analysis (IPA), Partner, ShopeeFood Partner, Software*