

ABSTRAK

Kemajuan teknologi yang bermunculan pada saat ini memberikan kemudahan untuk melakukan aktivitas. Contoh aktivitas yaitu berbelanja online. Situs *e-commerce* terpadang di Indonesia salah satu yang paling populer adalah Shopee. Suatu *e-commerce* harus dapat untuk meningkatkan kepuasan pada pengguna Shopee, Tanpa mengganggu pengguna aplikasi tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan aplikasi Shopee. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode *E-service quality* dan *Customer Satisfaction Index*. Metode *service quality* digunakan untuk menentukan atribut apa sajakah yang perlu diperbaiki dan metode *Customer Satisfaction Index* digunakan untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pelanggan pada aplikasi Shopee. Penelitian ini mencakup beberapa tahapan, mulai dari identifikasi masalah, kajian literatur, penentuan populasi dan sampel, penentuan indikator penelitian, penyusunan kuesioner, pengumpulan data, analisis data, hingga penarikan kesimpulan. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 406 pengguna Shopee sebagai responden. Pengujian data dilakukan menggunakan Uji Validitas dan Uji Reliabilitas. Analisis data dilakukan menggunakan *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan metode *Service Quality* sebagai dimensi variabel tingkat kepuasan pengguna aplikasi Shopee mencapai 74,07%. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum pengguna merasa “Puas” dengan layanan yang diberikan oleh aplikasi ini, termasuk aspek-aspek penting seperti kemudahan penggunaan, kelengkapan fitur, dan kualitas pelayanan. Skor sebesar 74,07%. mencerminkan bahwa aplikasi Shopee telah berhasil memenuhi sebagian besar harapan penggunanya, menunjukkan kinerja yang baik dalam memberikan pengalaman berbelanja yang nyaman dan sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Upaya peningkatan ini bisa difokuskan pada area yang mendapat penilaian relatif lebih rendah agar aplikasi Shopee dapat semakin optimal dalam memenuhi kebutuhan penggunanya.

Kata Kunci: Analisis Kepuasan Pelanggan, *Service Quality*, *Customer Satisfaction Index* (CSI), Shopee