

ABSTRAK

Seiring berjalannya waktu, gaya hidup masyarakat semakin serba instan karena sebagian besar masyarakat memiliki mobilitas yang tinggi dalam menjalankan aktivitasnya, sehingga masyarakat seringkali mencari sesuatu yang nyaman dan mudah untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari, diikuti dengan penyediaan berbagai layanan E-commerce yang membantu para pelakunya. bisnis menghasilkan penjualan. Layanan e-commerce yang semakin menarik, mudah diakses, dan dapat menguntungkan sistem penjualan bagi para pelaku bisnis dan pelanggan. Oleh karena itu, sistem penjualan e-commerce sangat penting untuk diperhatikan karena sistem penjualan barang suatu perusahaan tidak lepas dari perkembangan teknologi informasi. Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dapat memenuhi keinginan konsumen. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pada setiap atribut Service Quality, tanggapan pelanggan dari setiap atribut yang digunakan yaitu: Berwujud (Tangibles), Reliability (Excellence), Perceptive (Responsiveness), Jaminan (Assurance), Empathy (Empathy), dengan menggunakan metode Service Quality, dan memberikan saran untuk meningkatkan kualitas pelayanan pemesanan barang pada e-commerce.

Kata Kunci: *Servqual, Python, Pelayanan Pemesanan E-commerce, Kuesioner, SPSS 24.*

ABSTRACT

As time goes by, people's lifestyles are increasingly instantaneous because most people have high mobility in carrying out their activities, so people often look for something comfortable and easy to meet their daily needs, followed by the provision of various E-commerce services that help perpetrators business makes sales. E-commerce services that are increasingly attractive, easily accessible, and can benefit the sales system for business people and customers. Therefore, the sales system of e-commerce is very important to note because the sales system of a company's goods cannot be separated from the development of information technology. Service quality is the level of excellence that is expected to meet consumer desires. The purpose of this study is to determine the level of satisfaction in each Service Quality attribute, customer responses from each attribute used, namely: Tangibles, Reliability (Excellence), Perceptive (Responsiveness), Jaminan (Assurance), Empathy (Empathy), with using the Service Quality method, and providing suggestions for improving the quality of goods ordering services on e-commerce.

Keywords: *Service Quality, Phtyon, E-commerce Ordering Service, Kuesioner, SPSS 24.*