

ABSTRAK

Perkembangan internet yang pesat tentunya memberi pengaruh yang signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, terlebih dalam dunia bisnis. Dengan hadirnya internet ini memberikan peluang kepada pengusaha untuk mengembangkan bisnisnya baik kegiatan bisnis antara *business to business* maupun *business to customer*. Salah satu bentuk bisnis yang dijalankan secara online adalah e-retailing yang mengacu pada penjualan barang ataupun jasa melalui internet. Perusahaan harus mampu mempertankan kualitas pelayanan yang dimilikinya walaupun diperjualbelikan secara online. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi upaya perbaikan kualitas layanan elektronik supermarket online Manna Kampus Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif eksploratif *case study*. Penelitian ini hanya terbatas pada kualitas layanan elektronik yang dimiliki oleh supermarket online Manna Kampus Yogyakarta. Hasil yang didapatkan dari penelitian ini adalah perusahaan harus menyediakan admin stock sebagai upaya perbaikan pada dimensi *reliability* dan *information quality/benefit*, mengembangkan aplikasi di apple store sebagai upaya perbaikan pada dimensi *usability*, memberikan/membagi tugas dengan jelas kepada karyawan sebagai upaya perbaikan pada dimensi *responsivness*, validasi email ke pelanggan sebagai upaya perbaikan pada dimensi *security/privacy*, dan melakukan beberapa perbaikan aplikasi sebagai upaya perbaikan pada dimensi *site aesthetics*.

Kata Kunci: *e-retailing, electronic service quality, House of Quality, Quality Function Deployment (QFD), supermarket online Manna Kampus Yogyakarta*

ABSTRACT

The rapid development of the internet certainly has a significant influence in various aspects of life, especially in the business world. With the presence of the internet, this provides opportunities for entrepreneurs to develop their business, both business-to-business and business-to-customer activities. One form of business that is run online is e-retailing which refers to the sale of goods or services via the internet. Companies must be able to maintain the quality of service they have, even though they are traded online. This study aims to identify efforts to improve the quality of electronic services for the online supermarket Manna Kampus Yogyakarta. This research uses a qualitative exploratory case study approach. This research is only limited to the quality of electronic services that are owned by the online supermarket Manna Kampus Yogyakarta. The results obtained from this study are the company must provide admin stock as an effort to increase the dimensions of reliability and information quality / benefit, develop applications in the apple store as an effort to increase the usability dimension, assign / share tasks clearly to employees as an effort to increase the responsiveness dimension , validate email to customers as an effort to improve the security / privacy dimension, and make several application improvements as an effort to increase the site aesthetics dimension.

Keywords: *e-retailing, electronic service quality, House of Quality, Quality Function Deployment (QFD), online supermarket Manna Kampus Yogyakarta*