

RINGKASAN

Perkembangan e-commerce di Indonesia sedang mengalami kemajuan yang pesat, seiring dengan meningkatnya minat masyarakat untuk berbelanja secara daring. Salah satu platform *e-commerce* yang paling banyak diminati adalah Shopee, yang juga populer di Kota Jambi. Meskipun popularitasnya tinggi, Shopee tetap menerima beragam ulasan dari penggunanya yang mencerminkan tingkat kepuasan yang bervariasi terhadap layanan aplikasinya.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna Shopee di Kota Jambi dengan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI), yang memberikan gambaran menyeluruh mengenai kepuasan pengguna, serta metode *Potential Gain in Customer Values* (PGCV) untuk mengidentifikasi atribut layanan yang perlu ditingkatkan. Dalam penelitian ini, kami mengacu pada lima dimensi dari M-SQUAL, yaitu *efficiency*, *fulfillment*, *privacy*, *contact*, dan *responsive*, sebagai dasar untuk menyusun kuesioner. Responden dalam penelitian ini terdiri dari 100 pengguna aktif aplikasi Shopee di Kota Jambi.

Hasil analisis menggunakan metode CSI menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna mendapatkan hasil 81,17% yang tergolong dalam kategori “Sangat Puas”. Sementara itu, analisis PGCV memberikan rekomendasi terkait atribut-atribut layanan yang perlu menjadi prioritas dalam upaya peningkatan kualitas layanan Shopee, yang bertujuan untuk memperbaiki pengalaman dan kepuasan pengguna. Penelitian ini memberikan gambaran mengenai persepsi pengguna terhadap aplikasi Shopee dan berfungsi sebagai dasar evaluasi untuk perbaikan layanan di masa mendatang.