

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN APLIKASI CARE WMS
DENGAN MODEL E-S-QUAL PADA EIGER STORE CABANG
SUMATERA 1**

ABSTRAK

Aplikasi CARE WMS masih mengalami masalah yang terjadi yaitu, adanya indikasi bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh aplikasi tersebut belum sepenuhnya memenuhi harapan pengguna. Pengguna merasa bahwa kinerja aplikasi masih kurang optimal, Ketersediaan sistem yang rendah sering menghambat akses pengguna. Hal ini menyebabkan pengguna tidak dapat mengakses sistem secara efektif dan menghambat proses operasional. Berdasarkan permasalahan terjadi, peneliti melakukan analisis kualitas layanan CARE WMS dengan menggunakan metode integrasi Electronic Service Quality dan Importance Performance Analysis. Adapun empat variabel yang mengukur nilai persepsi dan harapan layanan. Tujuannya adalah untuk mencari tingkat kualitas layanan yang mempengaruhi kualitas pelayanan CARE WMS di cabang Sumatera 1. Hasil perhitungan nilai kualitas layanan persepsi dan harapan berdasarkan skala kualitas layanan, bisa disimpulkan bahwa yang memiliki tingkat kesesuaian terendah adalah variabel system availability dengan tingkat kesesuaian sebesar 84,498%, variabel kedua adalah efficiency sebesar 88,752%, variabel ketiga adalah fulfillment sebesar 91,518%, dan variabel terakhir privacy sebesar 94,870%. Berdasarkan penelitian menunjukkan bahwa layanan yang diterima pengguna CARE WMS belum memenuhi harapan yang diinginkan sehingga perlu peningkatan kualitas layanan agar dapat diterima pengguna CARE WMS.

Kata Kunci: Analisis, Kualitas Layanan, E-S-Qual.