

## Tipologi Konsumen Berdasarkan Penilaian Terhadap e-Service Quality dan e-Satisfaction (Kasus pada Situs E-Commerce) = A Consumer Typology Based On E-Service Quality and E-Satisfaction on (Case E-Commerce)

Gultom, H P Likel Wandy, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920536147&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui segmentasi konsumen e-commerce khususnya di Jabodetabek. Segmentasi dibentuk berdasarkan elemen kualitas pelayanan jasa dan kepuasan konsumen. Teknik analisis data yang digunakan adalah Clustering. Hasil penelitian menunjukkan segmentasi konsumen e-commerce di Jabodetabek dapat dikelompokkan menjadi 3 kelompok. Kelompok 2 memiliki nilai tertinggi dari sisi pelayanan jasa dan kepuasan.

.....This study aims to determine the consumer typology based on e-service quality and e-satisfaction of e-commerce in Jabodetabek area. This study proposed a post-hoc predictive typology with clustering analysis. The result showed the typology of consumer in Jabodetabek area can be separated into 3 groups of consumer. The second group of consumer have the highest value on e-service quality and e-satisfaction.