

ABSTRAK

Andre Irawan Khaidir (11120881), Mengukur Tingkat Kepuasan Wanita Terhadap Belanja Online Menggunakan Metode *Fuzzy Servqual*

Belanja *Online* atau ritel *online* adalah sesuatu bentuk perdagangan elektronik yang memungkinkan konsumen untuk langsung membeli barang atau jasa dari seorang penjual melalui internet tanpa jasa perantara. Sebuah toko online, e-toko, toko internet, web-toko, toko *online* atau toko virtual membangkitkan analogi fisik membeli produk atau jasa pada batu bata dan mortir pengecer atau pusat perbelanjaan. Proses ini disebut *business-to-consumer* (B2C) belanja online. Pelanggan-Pelanggan *online* harus memiliki akses ke komputer dan metode pembayaran. Umumnya, tingkat pendidikan yang lebih tinggi, pendapatan, dan pekerjaan kepala rumah tangga sesuai dengan persepsi yang lebih menguntungkan dari belanja *online*.



ABSTRAK

Andre Irawan Khaidir (11120881), *Measuring Women's Satisfaction Level Of Online Shopping Using Fuzzy Servqual Method*

Online shopping or online retailing is a form of electronic commerce that allows consumers to directly buy goods or services from a seller over the internet without the services of an intermediary. An online store, an e-store, an internet store, a web-shop, an online store or a virtual store generate a physical analogy of buying a product or service on a brick and mortar retailer or shopping mall. This process is called business-to-consumer (B2C) online shopping. Online customers must have access to computers and payment methods. Generally, higher levels of education, income, and household head work are in line with more favorable perceptions of online shopping.

