

ABSTRAK

Official Store Elite berada pada peringkat terendah pada pasar kasur di Shopee berdasarkan *rating*, sehingga perlu dilakukan analisis terhadap ulasan konsumen untuk memahami faktor-faktor yang memengaruhi penilaian tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi isi dan kecenderungan ulasan konsumen bintang 1 sampai 3 pada salah satu produk kasur di *Official Store Elite* yaitu “Serenity Springbed Kasur Grand Legend by Elite” dengan *rating* terendah dan jumlah penilaian terbanyak. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Data dikumpulkan melalui observasi non-partisipasi pada ulasan konsumen produk kasur tersebut di Shopee dan dianalisis menggunakan perangkat lunak NVivo untuk mengidentifikasi tema-tema utama. Hasil penelitian menunjukkan tujuh aspek utama yang menjadi topik dalam ulasan konsumen, yaitu layanan pengiriman, kualitas produk, *customer service*, harga, promosi, kebijakan platform, dan stok barang. Dari ketujuh aspek tersebut, keluhan mengenai layanan pengiriman adalah yang paling sering muncul dan menjadi sumber ketidakpuasan konsumen.

Kata Kunci: Ulasan Konsumen, *Rating*, Elite , Shopee