

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN APLIKASI ALFAGIFT
DENGAN METODE CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI) DAN
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)**

SKRIPSI

Oleh:

**FELIA GRACIA SASTRA
NIM. 211120189**



**PROGRAM STUDI S-1 SISTEM INFORMASI
FAKULTAS INFORMATIKA
UNIVERSITAS MIKROSKIL
MEDAN
2025**

**CUSTOMER SATISFACTION ANALYSIS OF THE ALFAGIFT
APPLICATION USING THE CSUTOMER SATISFACTION INDEX
(CSI) AND IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)**

FINAL RESEARCH

By:

**FELIA GRACIA SASTRA
ID NUMBER. 211120189**



**MAJOR OF S-1 INFORMATION SYSTEM
FACULTY OF INFORMATICS
UNIVERSITAS MIKROSKIL
MEDAN
2025**

LEMBARAN PENGESAHAN

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN APLIKASI ALFAGIFT
DENGAN METODE CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI) DAN
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)

SKRIPSI

Diajukan untuk Melengkapi Persyaratan Guna
Mendapatkan Gelar Sarjana
Program Studi S-1 Sistem Informasi

Oleh:

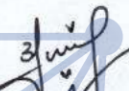
FELIA GRACIA SASTRA
NIM. 211120189

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing I,


Hita, S.Kom., M.TI.

Dosen Pembimbing II,


Elly, S.Kom., M.TI.

Medan, 20 Agustus 2025
Diketahui dan Disahkan Oleh:

Ketua Program Studi
S-1 Sistem Informasi,


Caroline, S.Kom., M.Kom.

Saya yang membuat pernyataan ini adalah mahasiswa Program Studi S-1 Sistem Informasi Universitas Mikroskil Medan dengan identitas mahasiswa sebagai berikut:

Nama : Felia Gracia Sastra

NIM : 211120189

Saya telah melaksanakan penelitian dan penulisan Tugas Akhir dengan judul dan tempat penelitian sebagai berikut:

Judul Tugas Akhir : Analisis Kepuasan Pelanggan Aplikasi Alfagift dengan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA)

Tempat Penelitian : -

Alamat Tempat Penelitian : -

No. Telp. Tempat Penelitian : -

Sehubungan dengan Tugas Akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa penelitian dan penulisan Tugas Akhir / Tesis tersebut merupakan hasil karya saya sendiri (tidak menyuruh orang lain yang mengerjakannya) dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya nyatakan dengan benar. Bila di kemudian hari ternyata terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakannya (membuatnya), maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan oleh Universitas Mikroskil Medan, yakni pencabutan ijazah yang telah saya terima dan ijazah tersebut dinyatakan tidak sah.

Selain itu, demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mikroskil Medan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (Non-exclusive Royalty Free Right) atas Tugas Akhir saya beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak ini, Universitas Mikroskil Medan berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir saya, secara keseluruhan atau hanya sebagian atau hanya ringkasannya saja dalam bentuk format tercetak dan/atau elektronik, selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Menyatakan juga bahwa saya akan mempertahankan hak eksklusif saya untuk menggunakan seluruh atau sebagian isi Tugas Akhir saya guna pengembangan karya di masa depan, misalnya dalam bentuk artikel, buku, ataupun perangkat lunak/sistem informasi.

Demikian pernyataan ini saya perbuat dengan sungguh-sungguh, dalam keadaan sadar dan tanpa ada tekanan dari pihak manapun.

Medan, 1 Agustus 2025

Saya yang membuat pernyataan,



ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN APLIKASI ALFAGIFT DENGAN METODE CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI) DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)

Abstrak

Perkembangan teknologi digital mendorong perusahaan ritel seperti Alfamart untuk menyediakan layanan belanja online melalui aplikasi Alfagift. Meskipun aplikasi ini telah diunduh lebih dari 10 juta pengguna dan mendapat rating tinggi, masih terdapat keluhan mengenai kualitas layanan seperti ketidaksesuaian informasi stok, lambatnya respons customer service, dan kendala teknis lainnya. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan dan menganalisis atribut layanan yang perlu ditingkat, dipertahankan, atau dievaluasi menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA). Data dikumpulkan melalui kuesioner online kepada pelanggan Alfagift di Kota Medan. Hasil analisis menunjukkan tingkat kepuasan pelanggan berada pada kategori sangat puas dengan skor CSI sebesar 81,309%. Melalui analisis IPA, ditemukan bahwa atribut seperti informasi stok, penanganan masalah teknis, dan responsivitas Customer Service berada pada prioritas utama untuk perbaikan. Hasil penelitian ini penting sebagai dasar pengambilan keputusan strategis dalam meningkatkan kualitas layanan digital aplikasi Alfagift untuk mempertahankan loyalitas pelanggan.

Kata kunci: *Kepuasan Pelanggan, Alfagift, CSI, IPA, Kualitas Layanan Digital*

Abstract

The development of digital technology has encouraged retail companies such as Alfamart to provide online shopping services through the Alfagift application. Although this application has been downloaded by over 10 million users and has received a high rating, there are still complaints regarding service quality, such as inaccurate stock information, slow customer service responses, and other technical issues. This study aims to measure customer satisfaction and analyze service attributes that need to be improved, maintained, or evaluated using the Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance Performance Analysis (IPA) methods. Data were collected through online questionnaires distributed to Alfagift customers in Medan City. The analysis results show that the level of customer satisfaction falls into the “very satisfied” category with a CSI score of 81,309%. Based on the IPA analysis, attributes such as stock information, handling of technical issues, and customer service responsiveness were identified as top priorities for improvement. These findings are essential as a strategic basis for enhancing the digital service quality of the Alfagift application in order to retain customer loyalty.

Keywords: *Customer Satisfaction, Alfagift, CSI, IPA, Digital Service Quality*

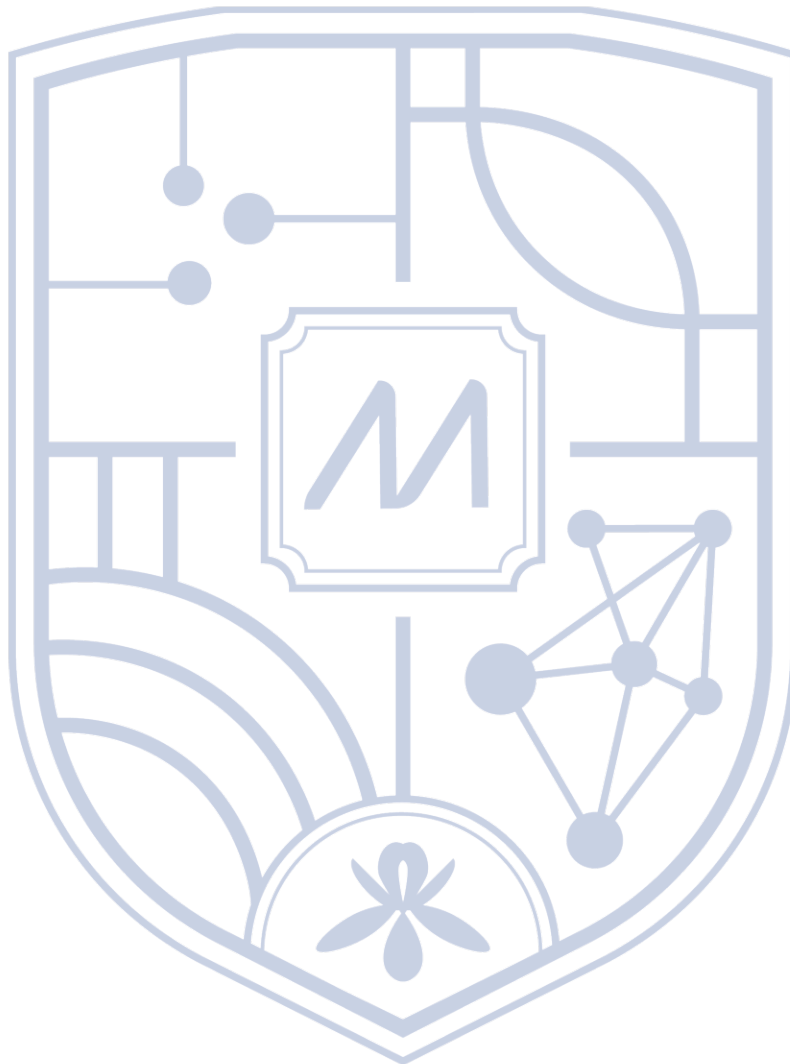
KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang judul “Analisis Kepuasan Pelanggan Aplikasi Alfagift dengan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA)” dengan baik.

Tugas Akhir ini disusun sebagai bagian dari persyaratan untuk meraih gelar Sarjana Komputer pada Program Studi Sistem Informasi, Universitas Mikroskil. Dalam proses penyusunan Tugas Akhir ini, penulis menerima banyak dukungan, arahan, dan semangat dari berbagai pihak. Untuk itu, melalui kesempatan ini, penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Hita, S.Kom., M.TI., selaku Dosen Pembimbing I, yang telah memberikan arahan, saran, dan bimbingan selama proses penelitian ini.
2. Ibu Elly, S.Kom., M.TI., selaku Dosen Pembimbing II, yang telah memberikan arahan, saran, dan bimbingan selama proses penelitian ini.
3. Bapak Hardy, S.Kom., M.SC., PH.D., selaku Rektor Universitas Mikroskil Medan.
4. Bapak Sunaryo Winardi, S.Kom., M.T., selaku Dekan Fakultas Informatika Mikroskil Medan.
5. Ibu Caroline, S.Kom., M.Kom., selaku Ketua Program Studi S-1 Sistem Informasi Fakultas Informatika Universitas Mikroskil Medan.
6. Dosen Universitas Mikroskil yang senantiasa memberikan pelajaran dan pengetahuan pada setiap perkuliahan terhadap penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir.
7. Keluarga penulis yang senantiasa memberikan dukungan dan doa sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
8. Teman-teman penulis yang turut memberikan dukungan selama penyusunan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih dari sempurna karena keterbatasan waktu, pengetahuan, dan pengalaman yang dimiliki. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan di masa mendatang. Semoga Tugas Akhir ini dapat memberikan kontribusi yang bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan bermanfaat bagi pembaca, khususnya dalam bidang sistem informasi dan *e-commerce*.



Medan, 1 Agustus 2025

Penulis,

Felia Gracia Sastra

DAFTAR ISI

Abstrak	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan	3
1.4 Manfaat	4
1.5 Ruang Lingkup	4
BAB II KAJIAN LITERATUR	5
2.1 <i>E-Commerce</i>	5
2.2 <i>Aplikasi Mobile</i>	6
2.3 Kualitas Layanan Digital	7
2.4 Kepuasan Pelanggan	8
2.5 Pengujian Kualitas Data	10
2.5.1 Uji Validitas	10
2.5.2 Uji Reliabilitas	10
2.6 Metode <i>Customer Satisfaction Indeks (CSI)</i>	10
2.7 Metode <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	12
2.8 Penelitian Terdahulu	15
BAB III TAHAPAN PELAKSANAAN / METODOLOGI PENELITIAN	22
3.1 Metode Penelitian	22

3.2	Objek Penelitian.....	22
3.3	Desain Penelitian	33
3.4	Metode Pengumpulan Data.....	36
3.5	Rancangan dan Penyebaran Kuesioner	38
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		44
4.1	Hasil	44
4.1.1	Pengumpulan Data	44
4.1.2	Data Deskriptif Responden	45
4.1.2.1	Data Umur Responden	45
4.1.2.2	Data Gender Responden	46
4.1.3	Statistik Deskriptif	46
4.1.4	Pengujian Kualitas Data.....	47
4.1.4.1	Uji Validitas	47
4.1.4.2	Uji Reliabilitas	50
4.1.5	Customer Satisfaction Index (CSI)	51
4.1.6	Importance Performance Analysis (IPA).....	53
4.2	Pembahasan.....	58
4.2.1	Tingkat Kepuasan Pelanggan Aplikasi Alfragift dengan Metode <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	58
4.2.2	Atribut yang Perlu Ditingkatkan, Dipertahankan, dan Diperbaiki dengan Metode <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	59
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		68
5.1	Kesimpulan	68
5.2	Saran	68
DAFTAR PUSTAKA		70
DAFTAR RIWAYAT HIDUP		90

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Ulasan Pelanggan Aplikasi Alfagift di <i>Playstore</i>	2
Gambar 2. 1 Diagram Kartesius/Kuadran <i>Importance Performance Analysis</i>	14
Gambar 3. 1 Tampilan <i>Login</i>	23
Gambar 3. 2 Tampilan Beranda dan Navigasi.....	24
Gambar 3. 3 Tampilan Pencarian dan Filter Produk	25
Gambar 3. 4 Tampilan Detail Produk.....	26
Gambar 3. 5 Tampilan Informasi Promo dan Diskon	27
Gambar 3. 6 Tampilan Keranjang Belanja	28
Gambar 3. 7 Tampilan Ringkasan Pesanan	29
Gambar 3. 8 Tampilan Metode Pembayaran	30
Gambar 3. 9 Tampilan Detail Pesanan	31
Gambar 3. 10 Tampilan Pusat Bantuan	32
Gambar 3. 11 Tampilan Notifikasi dan Informasi Sistem.....	33
Gambar 3. 12 Kerangka Penelitian.....	34
Gambar 4. 1 Tampilan Kuesioner pada <i>Google Form</i>	44
Gambar 4. 2 Diagram Kartesius	56

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Kriteria Kepuasan Konsumen Dalam Metode CSI	12
Tabel 2. 2 Tingkat Kepentingan Dengan Metode IPA	13
Tabel 2. 3 Ringkasan Penelitian Terdahulu	15
Tabel 3. 1 Skala <i>Likert</i> Tingkat Kepuasan	39
Tabel 3. 2 Skala <i>Likert</i> Tingkat Kepentingan	39
Tabel 3. 3 Kuesioner Skala Kepuasan	39
Tabel 3. 4 Kuesioner Skala Kepentingan	41
Tabel 4. 1 Rentang Usia Responden	45
Tabel 4. 2 Data Distribusi Gender	46
Tabel 4. 3 Statistik Deskriptif Tingkat Kepuasan	46
Tabel 4. 4 Statistik Deskriptif Tingkat Kepentingan	47
Tabel 4. 5 Uji Validitas Tingkat Kepuasan	48
Tabel 4. 6 Uji Validitas Tingkat Kepentingan	49
Tabel 4. 7 Uji Reliabilitas Tingkat Kepuasan	51
Tabel 4. 8 Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan	51
Tabel 4. 9 Hasil Perhitungan CSI	52
Tabel 4. 10 Kriteria Kepuasan Pelanggan dengan Metode CSI	53
Tabel 4. 11 Hasil Perhitungan IPA	54
Tabel 4. 12 Diagram Kartesius Kuadran I	56
Tabel 4. 13 Diagram Kartesius Kuadran II	57
Tabel 4. 14 Diagram Kartesius Kuadran III	57
Tabel 4. 15 Diagram Kartesius Kuadran IV	58
Tabel 4. 16 Hasil Perhitungan TKi	60
Tabel 4. 17 Atribut Kuadran I (Prioritas Utama)	62
Tabel 4. 18 Atribut Kuadran II (Pertahankan Prestasi)	63
Tabel 4. 19 Atribut Kuadran III (Prioritas Rendah)	65
Tabel 4. 20 Atribut Kuadran IV (Berlebihan)	66

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Gambar	78
Lampiran 2 Tabel	89

