

Rr. Nadhila Ramadhini Ayuvinda, 2018. *Analisis Kepuasan Pengguna Mobile App Taksi Online Dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA)*. Skripsi ini dibawah bimbingan Dra. Rini Semiati, M.Si. dan Army Justitia, S.Kom., M.Kom. Program Studi S1 Sistem Informasi. Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Airlangga.

ABSTRAK

Mobile app taksi *online* merupakan aplikasi pemesanan transportasi umum secara *online* yakni GrabCar, Go-Car dan UberX. Namun, masih banyak pengguna mengeluhkan kinerja buruk terhadap penyedia aplikasi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan *mobile app* taksi *online* berdasarkan tingkat *importance* dan *performance* dari persepsi pengguna, serta untuk memberikan rekomendasi kepada pihak perusahaan.

Dalam penelitian ini, metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna *mobile app* taksi *online* dan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk mengetahui item pengukuran tiap variabel yang perlu diperbaiki sesuai dengan diagram kartesius. Variabel kualitas layanan dalam penelitian ini adalah Kualitas Pengenalan Rute, Kualitas Server, Kualitas Interaksi, Kualitas Aplikasi, Kualitas Layanan, Kepuasan Pengguna, Keluhan Pengguna, dan Loyalitas Pengguna.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan tingkat kepuasan pengguna *mobile app* taksi *online* dengan metode CSI sebesar 76,117% yang masuk dalam kategori *cause of concern*. Sedangkan dalam diagram kartesius IPA terdapat 7 item yang perlu diperbaiki, 7 item yang perlu dipertahankan, 5 item yang dipertimbangkan untuk perbaikan, dan 4 item yang perlu dikurangi prioritasnya oleh pihak perusahaan. Rekomendasi yang diberikan yakni melakukan perbaikan dan peningkatan kinerja aplikasi, memperbaiki fitur pengaduan layanan, meningkatkan kecepatan dalam pemindaian lokasi, dan meningkatkan sinkronisasi antara aplikasi pengguna dan pengemudi.

Kata Kunci: Kepuasan pengguna, *Mobile app* taksi *online*, *Customer Satisfaction Index*, *Importance Performance Analysis*.

Rr. Nadhila Ramadhini Ayuvinda, 2018. *Analisis Kepuasan Pengguna Mobile App Taksi Online Dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA)*. Skripsi ini dibawah bimbingan Dra. Rini Semiati, M.Si. dan Army Justitia, S.Kom., M.Kom. Program Studi S1 Sistem Informasi. Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Airlangga.

ABSTRACT

Mobile app taxi *online* is an *online* service in form of public transport booking application. However, there still many complain by users mainly about the performance of the application provider itself. This study aims to analyze the quality of the mobile app service based on importance level and performance perception of users, as well as to provide recommendations to the related company.

In this research, Customer Satisfaction Index (CSI) method is used to observe the satisfaction level of mobile app taxi *online* based on customer's perception, while Importance Performance Analysis (IPA) method is used to know the measurement items of each variable that need to be improved according to Cartesian diagram including Route, Server Quality, Interaction Quality, Application Quality, Service Quality, User Satisfaction, User Complaints, and User Loyalty.

The results shows that overall satisfaction level for mobile app taxi *online* using Customer Satisfaction Index method was 76.117%, which belongs to "CAUSE OF CONCERN" category. Meanwhile in Cartesian diagram by Importance Performance Analysis was found 7 items that need to be improved, 7 items to be maintained, 5 items considered for improvement, and 4 items where the priority needs to be decreased by the company. The recommendations which can be given is to improve and enhance the application performance, fix the service complaint features, accelerate the performance speed in location scanning, and improve synchronization between user and driver applications.

Keywords: User satisfaction, Mobile app taxi *online*, Customer Satisfaction Index, Importance Performance Analysis.