

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DENGAN METODE
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS DAN KEPUASAN
PELANGGAN DENGAN *CUSTOMER SATISFACTION INDEX*
(SURVEI PADA PENGGUNA APLIKASI MAMIKOS)**

**ANGGELA ARIANI PUTRI
141150450**

Mahasiswa Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran”

Yogyakarta

Anggela.ariani@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gap antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan dan tingkat kepentingan setiap indikator berdasarkan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) serta mengetahui tingkat kepuasan pelanggan dengan metode *Customer Satisfaction Index* pada aplikasi Mamikos. Berdasarkan diagram kartesius, indikator yang masuk pada kuadran I adalah indikator yang kinerjanya perlu ditingkatkan dan dilakukan evaluasi tiap bulan agar mengetahui keinginan dari konsumen. Indikator yang masuk kedalam kuadran II adalah indikator yang perlu di pertahankan kinerjanya dan sudah memuaskan konsumen. Indikator yang masuk dalam kuadran III adalah indikator yang memiliki prioritas rendah dan kuadran IV adalah indikator yang dianggap kurang penting oleh pelanggan tetapi kinerjanya sudah sangat baik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan konsumen secara keseluruhan berdasarkan nilai CSI adalah sebesar 71% terletak di rentang nilai 61%-80% yang menunjukkan bahwa indeks kepuasan pelanggan masuk kedalam kriteria “Puas”.

Kata kunci : E-SERVQUAL, IPA, CSI