

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Trans Jogja dengan menggunakan model *Mobile Service quality* (M-S-Qual), metode *Customer Satisfaction index* (CSI), dan *Importance Performance Analysis*(IPA). Penelitian ini dilakukan dengan mengumpulkan data melalui kuesioner yang disebarakan kepada pengguna aplikasi Trans Jogja. Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai CSI sebesar 86,89, yang mengindikasikan bahwa pengguna merasa sangat puas dengan layanan aplikasi ini. Metode IPA kemudian digunakan untuk memetakan atribut layanan yang perlu diperbaiki, dipertahankan, atau tidak memerlukan perhatian lebih lanjut. Atribut-atribut yang berada pada kuadran I harus menjadi fokus peningkatan, sedangkan atribut pada kuadran II dan III menunjukkan kinerja yang sudah memenuhi dan harus dipertahankan. Atribut yang berada pada kuadran I seperti EFF1 dengan pernyataan aplikasi Trans Jogja dapat diakses dengan cepat, CON1 dengan pernyataan Aplikasi Trans Jogja memberikan jaminan untuk tidak membagikan informasi pribadi pada aplikasi atau situs lain dengan pernyataan, FUL1 dengan pernyataan Aplikasi Trans Jogja melakukan tracking bus dengan cepat dan tepat, FUL2 dengan pernyataan Aplikasi Trans Jogja memberikan pesanan tiket sesuai dengan jumlah yang dipesan, disarankan untuk ditingkatkan dan dimaksimalkan karena memiliki kepentingan yang tinggi bagi pengguna Aplikasi Trans Jogja. Pengembang dari Aplikasi Trans Jogja direkomendasikan untuk memperbaiki kecepatan akses dan pemuatan halaman, meningkatkan privasi dan keamanan pengguna dan optimalisasi sistem pelacakan bus secara real-time.

Kata Kunci: *Mobile Service Quality*, *Customer Satisfaction index* (CSI), *Importance Performance Analysis*(IPA) , Aplikasi Trans Jogja, Aplikasi *Mobile*

ABSTRACT

This study aims to analyze the level of user satisfaction with the Trans Jogja application using the Mobile Service quality (M-S-Qual), model, the Customer Satisfaction index (CSI), dan Importance Performance Analysis(IPA). This study was conducted by collecting data through questionnaires distributed to users of the Trans Jogja application. The results of the analysis showed that the CSI value was 86.89, which indicated that users were very satisfied with the service of this application. The IPA method was then used to map service attributes that needed to be improved, maintained, or did not require further attention. Attributes in quadrant I should be the focus of improvement, while attributes in quadrants II and III indicate performance that has met and must be maintained. This study provides guidance for application developers in improving service quality based on user priorities. Attributes in quadrant I such as EFF1 with the statement that the Trans Jogja application can be accessed quickly, CON1 with the statement that the Trans Jogja Application provides a guarantee not to share personal information on other applications or sites with the statement, FUL1 with the statement that the Trans Jogja Application tracks buses quickly and accurately, FUL2 with the statement that the Trans Jogja Application provides ticket orders according to the amount ordered, are recommended to be improved and maximized because they have high importance for Trans Jogja Application users. Developers of the Trans Jogja Application are recommended to improve access speed and page loading, improve user privacy and security and optimize the bus tracking system in real-time.

Kata Kunci: Mobile Service Quality, Customer Satisfaction index(CSI), Importance Performance Analysis(IPA), Trans Jogja Application, Mobile Application