

## ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP LAYANAN APLIKASI GOFOOD MENGUNAKAN MOBILE SERVICE QUALITY DENGAN METODE CSI

Oleh:

Agustiawan<sup>1</sup>, Sudirman<sup>2\*</sup>, Marlina<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Sistem Informasi, STMIK K HARISMA Makassar

e-mail: <sup>1</sup> agustiawan\_20@kharisma.ac.id, <sup>2</sup> sudirman@kharisma.ac.id,

<sup>3</sup> marlina@kharisma.ac.id

**Abstrak:** *Gofood merupakan salah satu aplikasi yang ada di Gojek, aplikasi tersebut digunakan oleh pelanggan untuk mencari dan memesan kuliner. Ketika penulis melakukan penelitian tentang aplikasi Gofood, ternyata ada yang mereview dengan baik, dan ada juga yang mereview dengan buruk. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi Gofood dengan metode Mobile Service Quality dan Customer satisfaction index (CSI) yang merupakan metode yang menggunakan indeks untuk menghitung tingkat kepuasan konsumen dalam survei kepuasan pengguna. Data responden dari kuesioner yang telah disebarluaskan melalui google form dan telah diisi oleh pengguna aplikasi Gofood sebanyak 70 responden. Berdasarkan hasil penelitian terhadap aplikasi Gofood dengan menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI), dapat disimpulkan bahwa hasil nilai CSI yang didapat sebesar 85,42% adalah sangat puas, karena hasil nilai tersebut didapatkan melalui empat tahap, tahap pertama menentukan mean importance score (MIS) yang hasilnya 62,00 dan mean satisfaction score (MSS) yang hasilnya 59,7, tahap kedua weight factor (WF) dengan hasil 100,0, tahap ketiga weight score (WS) dengan hasil 427,1, dan tahap terakhir menentukan Customer Satisfaction Index (CSI) yang hasilnya sebesar 85,42%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar pengguna aplikasi Gofood di STMIK Kharisma Makassar sangat puas dengan layanan di aplikasi Gofood.*

**Kata kunci:** *Kepuasan Pengguna, Mobile Service Quality, Customer Satisfaction Index (CSI), Gofood..*

**Abstract:** *Gofood is one of the applications in Gojek, the application is used by customers to find and order culinary. When the author conducted research on the Gofood application, it turned out that some reviewed it well, and some reviewed it badly. This study aims to analyze the level of satisfaction of Gofood application users with the Mobile Service Quality method and the Customer satisfaction index (CSI) which is a method that uses an index to calculate the level of consumer satisfaction in a user satisfaction survey. Respondent data from questionnaires that have been distributed via google form and have been filled in by Gofood application users as many as 70 respondents. Based on the results of research on the Gofood application using the Customer Satisfaction Index (CSI) method, it can be concluded that the results of the CSI value obtained of 85.42% are very satisfied, because the results of this value are obtained through four stages, the first stage determines the mean importance score (MIS) which results in 62.00 and the mean satisfaction score (MSS) which results in 59.7, the second stage weight factor (WF) with a result of 100.0, the third stage weight score (WS) with a result of 427.1, and the last stage determines the Customer Satisfaction Index (CSI) which results in 85.42%. So it can be concluded that most users of the Gofood application at STMIK Kharisma Makassar are very satisfied with the services in the Gofood application.*

**Keywords:** *User Satisfaction, Mobile Service Quality, Customer Satisfaction Index (CSI), Gofood.*

---

\* Corresponding author : Sudirman (sudirman@kharisma.ac.id)

## 1. PENDAHULUAN

Aplikasi(apps) merupakan salah satu perangkat teknologi yang biasa dimanfaatkan di industri yang berbasis teknologi dan informasi[1]. Gofood merupakan aplikasi yang ada di aplikasi gojek, aplikasi tersebut digunakan para pelanggan untuk mencari serta memesan kuliner[2]. Aplikasi tersebut dapat didownload melalui playstore dengan Link <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.gojek.app&pli=1> Di playstore pada aplikasi Gojek dengan rating 4,6 dan juga merupakan aplikasi belanja makanan Online yang populer. Melihat komentar-komentar yang ada di playstore yang beragam mulai dari berbintang 1 yang sangat tidak puas sampai berbintang 5 sangat puas. Adapun Salah satu komentar di playstore mengatakan “Aplikasinya bagus, aplikasinya lancar, Lebih cepat, tepat waktu, harganya murah, sering dapat diskon dan sistemnya mudah saat pesan makanan” dan memberikan bintang 5. Namun, aplikasi tersebut juga mendapat komentar kritis di playstore seperti ‘terjadi eror, harganya yang mahal, lama menunggu pesanan makanan, promo yang tidak bisa dipakai dan biaya mahal’ dan memberikan bintang 1.

Aplikasi Gofood itu telah banyak digunakan oleh masyarakat, begitu juga di kalangan STMIK Kharisma Makassar dalam hal melakukan pembelian makanan secara Online. Berdasarkan komentar tersebut, maka penulis akan melakukan penelitian untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna dengan menggunakan metode Mobile service quality karena Mobile service quality merupakan metode yang digunakan untuk kualitas layanan seluler.[3], setelah itu maka peneliti akan melakukan perhitungan dengan analisis metode Customer Satisfaction Index (CSI) karena Customer Satisfaction Index (CSI) adalah metode yang menggunakan indeks untuk menghitung tingkat kepuasan konsumen dalam survei kepuasan pengguna.[4].

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian adalah bagaimana menganalisis kepuasan pengguna terhadap layanan aplikasi Gofood menggunakan Mobile Service Quality dengan metode CSI. Penelitian ini memiliki batasan yaitu populasi yang akan penulis gunakan adalah populasi di STMIK Kharisma Makassar untuk mengukur Tingkat Kepuasan di kalangan pengguna aplikasi Gofood yang ada di STMIK Kharisma Makassar. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan pengguna terhadap layanan aplikasi Gofood menggunakan Mobile Service Quality dengan metode CSI.

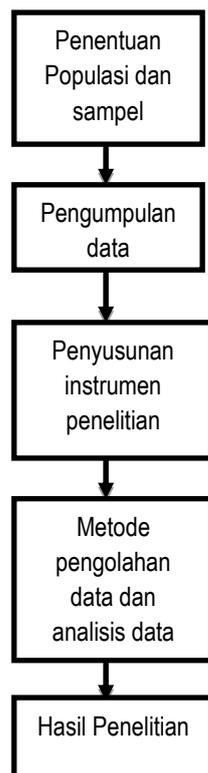
## 2. METODE PENELITIAN

### 2.1 Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian dilakukan selama 3 bulan dari bulan April 2023 sampai Juni 2023 dan tempat penelitian STMIK Kharisma Makassar.

### 2.2 Tahapan Penelitian

Tahapan yang akan dilakukan pada penelitian ini ditunjukkan pada Gambar 1.



Gambar 1 :Tahapan penelitian

### 2.3 Penentuan Populasi dan Sampel

Penelitian ini dilakukan di STMIK Kharisma Makassar, adapun populasi terdiri dari mahasiswa 125 orang serta dosen dan staf berjumlah 33 orang. sehingga total populasinya adalah sebanyak 158 orang. Penelitian hanya mengambil populasi di STMIK Kharisma Makassar hal ini disebabkan karena dari pengamatan peneliti ada sekitar 80% dari populasi menggunakan aplikasi Gofood dalam melakukan pemesanan secara online. Adapun penentuan sampel menggunakan rumus slovin untuk mewakili populasi dengan rumus dibawah ini:

$$n = \frac{N}{1+n(e)^2}$$

Keterangan:

n: Sampel

N: Jumlah populasi

e: Batas toleransi (10% atau 0,1). [5]

N = jumlah Populasi

Pa (pengamatan awal) = 80% atau 0,08

Maka,  $N \times pa = 158 \times 80\% = 126,4$  ,kemudian dibulatkan menjadi 126 populasi

Jumlah minimal sampel dalam penelitian ini :

$$n = \frac{N}{1+n(e)^2} = \frac{126}{1+126(0,1)^2} = \frac{126}{2,26} = 55,752 \text{ dibulatkan menjadi } 56.$$

## 2.4 Pengumpulan data

Tahapan pertama dalam penelitian ini adalah pengumpulan data, pada tahap ini pengumpulan data akan dilakukan dengan dua metode, yaitu:

### a. Studi Literatur

Studi literatur adalah serangkaian kegiatan tentang metode pengumpulan data pustaka, membaca dan mencatat, serta mengolah bahan penelitian.[16]. Si penulis menggunakan teknik pengumpulan data studi literatur dengan tujuan untuk melakukan pengumpulan studi literatur yang sesuai dari jurnal, artikel, dan situs internet sebagai data pendukung yang digunakan dalam penelitian ini yang berkaitan mengenai Customer Satisfaction Index (CSI).

### b. Penyebaran Kuesioner

Penulis akan menyebarkan kuesioner tertutup kepada tiap responden dengan menggunakan Google Form. Kuesioner termasuk pertanyaan untuk mengumpulkan informasi dari responden. Jenis kuesioner yang akan digunakan pada angket ini adalah kuesioner tertutup di mana responden akan menjawab salah satu pilihan jawaban pada setiap pertanyaan diberikan.

Alternatif jawaban pada kolom menggunakan skala likert itu ada 2 keterangan, yang pertama keterangan kuesioner tingkat kepentingan dengan skala sangat penting(5), penting(4), netral(3), tidak penting(2), sangat tidak penting(1), dan Keterangan Kuesioner tingkat kepuasan dengan skala sangat setuju(5), setuju(4), netral(3), tidak setuju(2), sangat tidak setuju(1).

Tabel 1. Skala Likert [13]

Skala	Keterangan	
	Kuesioner tingkat kepentingan	Kuesioner tingkat kepuasan
5	Sangat Penting	Sangat Setuju
4	Penting	Setuju
3	Netral	Netral
2	Tidak Penting	Tidak Setuju
1	Sangat Tidak penting	Sangat Tidak Setuju

## 2.5 Penyusunan Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari dua variabel yaitu variabel independen(X) dan variabel dependen(Y). Variabel independen memiliki 5 instrumen yang merupakan dimensi dari metode Mobile Service Quality, Bila kelima dimensi elemen ini terpenuhi, pelanggan akan mendapatkan yang dinamakan customer satisfaction indeks. [14]. sedangkan variabel dependen merupakan variabel yang dirasakan oleh pengguna aplikasi Gofood[6].

Tabel 2. Instrumen pertanyaan Penelitian

No.	Indikator	Item pertanyaan	Dimensi/ Variabel
1	Aplikasi Mobile memungkinkan pengguna untuk mengakses dengan cepat saat membuka aplikasi.	Apakah aplikasi Gofood dapat diakses dengan cepat pada saat sedang membuka aplikasi?	Efficiency(X1)
2	Aplikasi Mobile memungkinkan pengguna untuk bisa transaksi.	Apakah aplikasi Gofood dapat melakukan transaksi dengan cepat?	
3	Aplikasi Mobile bisa memuat halaman pada fitur dengan cepat.	Apakah Tampilan halaman fitur yang ada dalam aplikasi Gofood bisa diakses dengan cepat?	
4	Aplikasi Mobile menyelesaikan biaya yang ada diaplikasi.	Apakah aplikasi Gofood bisa menyelesaikan biaya sesuai dengan yang ada dalam aplikasi?	Fulfillment(X2)
5	Aplikasi Mobile memproses pesanan transaksi yang sedang terjadi	Apakah aplikasi Gofood memproses pesanan transaksi sesuai dengan pesanan pengguna?	
6	Pihak Aplikasi Mobile menawarkan keramahan untuk berbicara dengan ramah jika terjadi masalah didalam aplikasi mobile.	Apakah pihak aplikasi Gofood menjamin keramahan dalam berbicara untuk memberikan solusi jika terjadi masalah didalam aplikasi Gofood ?	Contact(X3)
7	Pihak Aplikasi Mobile menjamin keramahan saat ada yang memberi saran pada aplikasi.	Apakah pihak aplikasi Gofood menjamin adanya keramahan saat ada yang memberi saran pada aplikasi Gofood dari pengguna ?	
8	Aplikasi Mobile mampu melindungi informasi data pengguna Gofood secara menyeluruh	Apakah aplikasi Gofood memberi perlindungan informasi data pengguna Gofood secara menyeluruh?	Privacy (X4)
9	Aplikasi Mobile melindungi informasi tentang perilaku transaksi yang terjadi di aplikasi.	Apakah aplikasi Gofood memberikan perlindungan informasi mengenai perilaku transaksi pengguna yang terjadi di dalam aplikasi tersebut?	
10	Aplikasi Mobile memberikan opsi untuk pengembalian uang (apabila transaksi gagal).	Apakah aplikasi Gofood memberikan opsi pengembalian uang terhadap proses transaksi yang mengalami kegagalan pesanan ?	Responsive (X5)
11	Aplikasi Mobile menawarkan jaminan yang berarti	Apakah aplikasi Gofood memberi jaminan terhadap transaksi yang sudah dilakukan oleh pengguna?	
12	Pengguna puas dengan biaya layanan di aplikasi Mobile.	Apakah pengguna puas dengan biaya layanan yang ada diaplikasi Gofood ?	Kepuasan (Y)
13	Pengguna puas dengan promo di aplikasi Mobile.	Apakah Pengguna puas dengan promo Gofood saat membeli makanan di aplikasi?	

14	Pengguna puas dengan harga yang terjangkau diaplikasi	Apakah harga makanan diaplikasi Gofood terjangkau oleh pengguna ?	
----	---	---	--

## 2.6 Metode pengolahan data dan analisis data

Dalam penelitian ini, seluruh jawaban data terkumpul dari hasil kuesioner dan jawaban si penulis baru akan mendapatkan penelitian tentang detail – detail penelitian tentang Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Penggunaan Aplikasi Gofood Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI). Adapun Metode analisis data yang akan dilakukan dalam penelitian ini menggunakan metode analisis SPSS. SPSS digunakan untuk mengolah dokumentasi data, dan penghitungan nilai dari kuesioner.

### 2.6.1 Uji Validitas

Uji Validitas adalah uji yang mengacu pada sejauh mana instrumen penelitian benar-benar mengukur apa yang seharusnya diukur[25]. Untuk memperoleh nilai r-tabel dari df (derajat kebebasan) adalah menggunakan rumus:

$$(df) = n - 2$$

Keterangan:

n: Sampel

df: Degree of freedom[5].

Uji validitas dilakukan dengan cara menghitung nilai dari korelasi antara nilai skor variabel-variabel dengan nilai skor variabel. Jika nilai korelasi r hitung > r tabel maka data pada penelitian dinyatakan valid, Jika nilai korelasi r hitung < r tabel, maka data pada penelitian dinyatakan tidak valid. Uji Validitas dapat dilakukan menggunakan rumus Pearson persamaan[18].

$$r_{xy} = \frac{n \sum_{i=1}^n x_i y_i - \sum_{i=1}^n x_i \sum_{i=1}^n y_i}{\sqrt{n \sum_{i=1}^n x_i^2 - (\sum_{i=1}^n x_i)^2} \sqrt{n \sum_{i=1}^n y_i^2 - (\sum_{i=1}^n y_i)^2}}$$

Keterangan :

rx<sub>y</sub>: koefisien korelasi antara variabel X dan variabel Y,

x<sub>i</sub>: nilai data ke-i untuk kelompok variabel X,

y<sub>i</sub>: n nilai data ke-i untuk kelompok variabel Y,

n: merupakan banyak data.[18]

### 2.6.2 Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas adalah uji yang mengacu pada seberapa konsisten hasil penelitian saat diulang dengan cara yang sama[19]. Uji reliabilitas digunakan untuk melihat apakah alat ukur digunakan konsistensi tidak jika dilakukan pengukuran ulang. Hasil penelitian akan dikatakan reliabel jika instrumen dipakai untuk melakukan pengujian objek yang sama menghasilkan data yang sama jika dipakai terus menerus dalam mengukur objek yang sama. Uji reliabilitas dapat menggunakan rumus Alpha Cronbach's persamaan [18]:

$$r_{11} = \left[ \frac{k}{(k-1)} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \sigma^2 b}{\sigma^2 t} \right]$$

Keterangan:

$r_{11}$  = reabilitas yang dicari

$k$  = jumlah item pertanyaan yang diuji

$\sum \sigma_t^2$  = jumlah varian skor tiap-tiap item

$\sigma_t^2$  = varian total

### 2.6.3 Perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI)

1. Menghitung Mean Importance Scores (MIS), yaitu rata-rata skor tingkat kepentingan sebuah atribut/benda. Rumusnya adalah sebagai berikut:

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^n y_i}{n}$$

Keterangan:

$y_i$  = Nilai kepentingan atribut  $y$  ke- $i$

$n$  = Jumlah responden [8]

Menghitung Mean Satisfaction Scores (MSS), yaitu atribut rata-rata tingkat kepuasan.

Rumusnya adalah sebagai berikut:

$$MSS = \frac{\sum_{i=1}^n y_i}{n}$$

Keterangan:

$y_i$  = Nilai kepentingan atribut  $y$  ke- $i$

$n$  = Jumlah responden [8]

2. Menghitung Weight Factor (WF) atau Faktor tertimbang

Pengukuran tingkat kepentingan (harapan) menggunakan Weighted Factor (WF), yaitu mengubah nilai rata-rata tingkat kepentingan menjadi angka persentase dari total nilai rata-rata tingkat kepentingan untuk seluruh atribut yang diuji, sehingga didapatkan Weighted Factor.[6]

$$WF = \frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^p MIS_i} \times 100$$

Keterangan:

$MIS_i$  = Nilai rata-rata kepentingan ke- $i$

$\sum_{i=1}^p MIS_i$  = Total rata-rata kepentingan dari ke- $i$  ke- $p$

Perhitungan Nilai WF:

$$WF = \frac{\text{nilai rata2 tiap pertanyaan variabel kepentingan}}{\text{total rata-rata keseluruhan}} \times 100$$

WF = Faktor tertimbang% [8]

3. Menghitung Weighted Score (WS)

Pengukuran tingkat Weighted Score (WS), yaitu nilai perkalian antara nilai rata-rata tingkat kepuasan (kepuasan) masing-masing atribut dengan Weighted Factor masing-masing atribut.[6]

$$WS_i = WFi \times MSS$$

WFi = Faktor tertimbang ke-i

Perhitungan Nilai WSi:

$$WS_1 = \text{Nilai persen MIS} \times \text{Nilai rata - rata MSS}$$

$$WS_1 = \text{total ws} [8]$$

4. Menentukan Customer Satisfaction Index (CSI)

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^p WSI}{HS} \times 100\%$$

Keterangan:

CSI= Customer Satisfaction Index

WSI= Total hasil kali (I) dengan (P)

HS= Skala Maksimum yang digunakan (Highest Scale)

Tabel 3. Kategori Nilai CSI [8]

NO	Nilai CSI	Kategori CSI
1	0% - 20%	Tidak Puas
2	21% - 40%	Kurang Puas
3	41% - 60%	Cukup Puas
4	61% - 80%	Puas
5	81% - 100%	Sangat Puas

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 3.1 Deskripsi data

Penulis memperoleh data dari hasil kuesioner yang sudah disebarluaskan melalui Google form dan telah diisi oleh responden pengguna aplikasi Gofood. Tabel 4 menunjukkan data pengguna aplikasi Gofood berdasarkan jenis kelamin.

Tabel 4. Data responden berdasarkan jenis kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase
Laki – Laki	41	58,6%
Perempuan	29	41,4%
Total	70	100%

Berdasarkan Tabel 4 data responden jenis kelamin laki-laki yang sudah mengisi sebanyak 41 dengan persentase 58,6% dan data responden yang berjenis kelamin perempuan yang

sudah mengisi sebanyak 29 dengan persentase 41,4% dari jumlah total keseluruhan responden sebanyak 70 dengan persentase 100%.

Berikut ini adalah data pengguna Gofood berdasarkan peran di STMIK Kharisma Makassar yang ditunjukkan pada Tabel 5.

Tabel 5. Data Responden berdasarkan peran di STMIK Kharisma Makassar

Peran Di STMIK Kharisma Makassar	Jumlah Responden	Persentase
Dosen	6	8,6%
Staf	4	5,7%
Mahasiswa/Mahasiswi	60	85,7%
Total	70	100%

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa data responden peran di STMIK Kharisma Makassar sebagai dosen yang sudah mengisi sebanyak 6 dengan persentase 8,6% dan data responden peran di STMIK Kharisma Makassar sebagai Staf yang sudah mengisi sebanyak 4 dengan persentase 5,7% dan data responden peran di STMIK Kharisma Makassar sebagai Mahasiswa/Mahasiswi yang sudah mengisi sebanyak 60 dengan persentase 85,7% dari jumlah total keseluruhan responden sebanyak 70 dengan persentase 100%.

### 3.2 Pembahasan

#### 3.2.1 Uji Validitas

Uji Validitas dilakukan dengan memakai aplikasi IBM SPSS Statistic 2020, dimana uji validitas dilakukan agar bisa mengetahui apakah datanya sesudah diuji itu valid atau tidak. Uji validitas digunakan agar dapat melakukan pengukuran instrumen variabel pada kuesioner, dengan menggunakan rumus korelasi Product Moment Pearson. Pengujian dikatakan valid jika nilai R-Tabel kurang pada nilai Pearson Correlation. Untuk mendapatkan nilai r-tabel df (derajat kebebasan) yaitu dengan memakai rumus dibawah ini [6]:

$$df = n - 2 \quad [6]$$

n merupakan jumlah sampel responden yang terdapat pada penelitian, pada penelitian ini terdapat 56 sampel, tetapi setelah selesai pembagian kuesioner melalui Google form, ternyata ada 70 sampel responden yang didapat dan yang sudah isi, maka pada penelitian ini ada 70 responden yang akan digunakan, maka nilai r tabel yang didapat adalah  $df = n - 2, df = 70 - 2 = 68$ . Distribusi Nilai r-tabel signifikansinya yaitu 1% dan 5%. Pada penelitian ini, penulis menggunakan data sampel yaitu 5% = 0,05 sehingga diperoleh nilai r-tabel nya itu 0,244. Jika nilai korelasi r hitung > r tabel maka data pada penelitian dinyatakan valid, Jika nilai korelasi r hitung < r tabel, maka data

pada penelitian dinyatakan tidak valid. Hasil uji validitas pada tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan variabel dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 6. Hasil Uji Validitas Kuesioner Tingkat Kepentingan

No.	Indikator	r hitung	r tabel	Validitas
1.	KPNX1.1	0,871	0,244	Valid
2.	KPNX1.2	0,890	0,244	Valid
3.	KPNX1.3	0,859	0,244	Valid
4.	KPNX2.1	0,868	0,244	Valid
5.	KPNX2.2	0,902	0,244	Valid
6.	KPNX3.1	0,865	0,244	Valid
7.	KPNX3.2	0,850	0,244	Valid
8.	KPNX4.1	0,925	0,244	Valid
9.	KPNX4.2	0,898	0,244	Valid
10.	KPNX5.1	0,857	0,244	Valid
11.	KPNX5.2	0,866	0,244	Valid
12.	KPNY1	0,843	0,244	Valid
13.	KPNY2	0,895	0,244	Valid
14.	KPNY3	0,811	0,244	Valid

Berdasarkan hasil uji validitas pada tabel tersebut terdapat 14 pernyataan pada validitas kuesioner tingkat kepentingan dinyatakan **valid**. Hal ini menunjukkan bahwa responden mengisi kuesioner sesuai dengan pengguna yang menggunakan aplikasi Gofood.

Tabel 7. Hasil Uji Validitas Kuesioner Tingkat Kepuasan

No.	Indikator	r hitung	r tabel	Validitas
1.	KPSX1.1	0,861	0,244	Valid
2.	KPSX1.2	0,906	0,244	Valid
3.	KPSX1.3	0,880	0,244	Valid
4.	KPSX2.1	0,882	0,244	Valid
5.	KPSX2.2	0,929	0,244	Valid
6.	KPSX3.1	0,856	0,244	Valid
7.	KPSX3.2	0,831	0,244	Valid
8.	KPSX4.1	0,927	0,244	Valid
9.	KPSX4.2	0,925	0,244	Valid
10.	KPSX5.1	0,914	0,244	Valid
11.	KPSX5.2	0,868	0,244	Valid
12.	KPSY1	0,816	0,244	Valid
13.	KPSY2	0,873	0,244	Valid
14.	KPSY3	0,849	0,244	Valid

Berdasarkan hasil uji validitas pada Tabel 7 terdapat 14 pernyataan pada validitas kuesioner tingkat kepuasan dinyatakan valid. Hal ini menunjukkan bahwa responden mengisi kuesioner sesuai dengan pengguna yang menggunakan aplikasi Gofood.

### 3.2.2 Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas dilakukan dengan memakai aplikasi IBM SPSS Statistic 2020. Pengukuran uji reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha. Jika nilai Cronbach's Alpha > r table maka variabel tersebut dinyatakan reliabel, sedangkan jika nilai Cronbach's Alpha < r tabel maka variabel dinyatakan tidak reliabel. Nilai r tabel didapat dengan signifikansinya 5% sehingga nilai r tabel yaitu 0,244. Untuk mengetahui tingkat konsistensi kuesioner pada penelitian ini, dapat dilihat pada Tabel 8.

Tabel 8. Tingkat Hubungan Reliabilitas [6]

No.	Koefisien Korelasi	Tingkat Hubungan
1	0,00 – 0,19	Sangat Rendah
2	0,20 – 0,39	Rendah
3	0,40 – 0,59	Sedang
4	0,60 – 0,79	Kuat
5	0,80 – 1,00	Sangat Kuat

Hasil Uji Reliabilitas pada tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan dapat dilihat pada Tabel 9.

Tabel 9. Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan  
Sumber: Olahan SPSS, 2023

Variabel	Cronbach's Alpha	r tabel	Jumlah instrumen	Kriteria
Efficiency	0,837	0,244	3	Sangat Kuat
Fulfillment	0,722	0,244	2	Kuat
Contact	0,640	0,244	2	Kuat
Privacy	0,793	0,244	2	Kuat
Responsive	0,653	0,244	2	Kuat
Kepuasan	0,807	0,244	3	Sangat Kuat

Berdasarkan hasil uji reliabilitas tingkat kepentingan data penelitian pada Tabel 9 dinyatakan **reliabel** karena diperoleh nilai Cronbach's Alpha > r table.

Tabel 10. Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kepuasan  
Sumber: Olahan SPSS, 2023

Variabel	Cronbach's Alpha	r tabel	Jumlah instrumen	Kriteria
Efficiency	0,852	0,244	3	Sangat Kuat
Fulfillment	0,770	0,244	2	Kuat
Contact	0,594	0,244	2	Sedang
Privacy	0,833	0,244	2	Sangat Kuat
Responsive	0,734	0,244	2	Kuat
Kepuasan	0,784	0,244	3	Kuat

Berdasarkan hasil uji reliabilitas data penelitian pada Tabel 10 dinyatakan **reliabel** karena diperoleh nilai Cronbach's Alpha > r table.

### 3.2.3 Perhitungan Customer Satisfaction Index (CSI)

1. Menghitung Mean Importance Scores (MIS), yaitu rata-rata skor tingkat kepentingan sebuah atribut/benda, dan Menghitung Mean Satisfaction Scores (MSS), yaitu atribut rata-rata tingkat kepuasan. Untuk Perhitungan MIS dan MSS Peneliti menggunakan Microsoft Excel. Hasil MIS dan MSS dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 11. Hasil Rata-rata MIS dan MSS

No.	Pertanyaan	MIS	MSS
1	X1.1	4,4	4,3
2	X1.2	4,5	4,5
3	X1.3	4,5	4,4
4	X2.1	4,6	4,5
5	X2.2	4,4	4,3
6	X3.1	4,3	4,1
7	X3.2	4,4	4,2
8	X4.1	4,4	4,2
9	X4.2	4,3	4,1
10	X5.1	4,5	4,2
11	X5.2	4,4	4,3
12	Y1	4,5	4,4
13	Y2	4,5	4,3
14	Y3	4,3	3,9
Total		62,00	59,7

2. Menghitung Weight Factor (WF) atau Faktor tertimbang, yaitu mengubah nilai rataan tingkat kepentingan menjadi angka persentase dari total nilai rataan tingkat kepentingan untuk seluruh atribut yang diuji, sehingga didapatkan Weighted Factor 100. Untuk Perhitungan WF Peneliti menggunakan Microsoft Excel. Hasil WF dapat dilihat pada Tabel 12:

Tabel 12. Hasil WF

No.	Pertanyaan	MIS	WF (%)
1	X1.1	4,4	7,1
2	X1.2	4,5	7,3
3	X1.3	4,5	7,3
4	X2.1	4,6	7,4
5	X2.2	4,4	7,1
6	X3.1	4,3	6,9
7	X3.2	4,4	7,1
8	X4.1	4,4	7,1
9	X4.2	4,3	6,9
10	X5.1	4,5	7,3
11	X5.2	4,4	7,1
12	Y1	4,5	7,3
13	Y2	4,5	7,3
14	Y3	4,3	6,9
Total		62,00	100,0

3. Menghitung Weighted Score (WS), yaitu nilai perkalian antara nilai rataan tingkat kepuasan (kepuasan) masing-masing atribut dengan Weighted Factor masing-masing atribut.[6]. Untuk Perhitungan WS Peneliti menggunakan Microsoft Excel. Hasil WS dapat dilihat pada Tabel 13.

Tabel 13. Hasil WS  
 Sumber: Menghitung Microsoft Excel, 2023

No.	Pertanyaan	WF (%)	MSS	WS
1	X1.1	7,1	4,3	30,5
2	X1.2	7,3	4,5	32,9
3	X1.3	7,3	4,4	32,1
4	X2.1	7,4	4,5	33,3
5	X2.2	7,1	4,3	30,5
6	X3.1	6,9	4,1	28,3
7	X3.2	7,1	4,2	29,8
8	X4.1	7,1	4,2	29,8
9	X4.2	6,9	4,1	28,3
10	X5.1	7,3	4,2	30,7
11	X5.2	7,1	4,3	30,5
12	Y1	7,3	4,4	32,1
13	Y2	7,3	4,3	31,4
14	Y3	6,9	3,9	26,9
Total(WSI)		100,0	59,7	427,1

4. Menentukan Customer Satisfaction Index (CSI)

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^p WSI}{HS} \times 100\%$$

Keterangan:

CSI= Customer Satisfaction Index

WSI= Total hasil kali (I) dengan (P)

HS= Skala Maksimum yang digunakan (Highest Scale)

Diketahui :

HS = 5

WSI =427,1

$$\text{Maka CSI} = \frac{\sum_{i=1}^p WSI}{HS} \times 100\%$$

$$CSI = \frac{427,1}{5} \times 100\%$$

CSI = 85,42%

Tabel 14. Kategori Nilai CSI [8]

NO	Nilai CSI	Kategori CSI
1	0% - 20%	Tidak Puas
2	21% - 40%	Kurang Puas
3	41% - 60%	Cukup Puas
4	61% - 80%	Puas
5	81% - 100%	Sangat Puas

Berdasarkan hasil perhitungan *Customer Satisfaction Index (CSI)*, maka nilai *Customer Satisfaction Index (CSI)* sebesar 85,42 sesuai dengan kategori nilai CSI maka nilainya dikategorikan **Sangat Puas** terhadap penggunaan aplikasi Gofood.

#### 4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian terhadap aplikasi Gofood dengan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index (CSI)*, dapat disimpulkan bahwa hasil nilai CSI yang didapat sebesar 85,42% adalah sangat puas, karena hasil nilai tersebut didapatkan melalui empat tahap, tahap pertama menentukan mean importance score (MIS) yang hasilnya 62,00 dan mean satisfaction score (MSS) yang hasilnya 59,7, tahap kedua weight factor (WF) dengan hasil 100,0, tahap ketiga weight score (WS) dengan hasil 427,1, dan tahap terakhir menentukan *Customer Satisfaction Index (CSI)* yang hasilnya sebesar 85,42%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar pengguna aplikasi Gofood di STMIK Kharisma Makassar sangat puas dengan layanan di aplikasi Gofood.

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1] N. L. S. Suratni dan N. M. D. A. Mayasari, "Pengaruh Promosi dan Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Layanan Grab-Food pada Aplikasi Grab di Singaraja," *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*, vol. 13, no. 1, p. 50, 2021, doi: 10.23887/jjpe.v13i1.32129.
- [2] "Pusat Bantuan Partner Frequently Asked Questions." [https:// www. gojek. com/ Gofood/partner-center/faq/Gofood/about-Gofood/](https://www.gojek.com/Gofood/partner-center/faq/Gofood/about-Gofood/) (accessed Jun. 15, 2023).
- [3] R. Sarlita Amara, N. Mutiah, F. Febriyanto, J. Sistem Informasi, dan F. MIPA Universitas Tanjungpura Jalan HHadari Nawawi, "Coding: Jurnal Komputer dan Aplikasi Pengaruh Kualitas Layanan E-Commerce Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Mobile Service Quality Dan Importance Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus : Pengguna E-Commerce Shopee Di Kota Pontianak)."
- [4] I. gede kt. T. P. Budhi dan N. K. Sumiari, "Pengukuran Customer Satisfaction Index Terhadap Pelayanan di Century Gym Measurement of Customer Satisfaction Index of Service in Century Gym," *Jurnal Ilmiah SISFOTENIKA*, vol. 7, no. 1, pp. 25–37, 2017, [Online]. Available: [http:// sisfotenika. stmik pontianak. ac.id/ index. php/ ST/ article/ view/131](http://sisfotenika.stmik.pontianak.ac.id/index.php/ST/article/view/131)
- [5] H. Setiawan, "Analisa Kepuasan Pengguna CBT ( Computer Based Test ) pada SMA Maitreyawira Tanjungpinang dengan Metode Servqual dan CSI (Customer Satisfaction Index)," vol. 2, no. 1, p.p. 51–59, 2023, doi: 10.31284/ p. semtik. 2023-1.4063.
- [6] D. Andini dan J. N. Utamajaya, "KLIK: Kajian Ilmiah Informatika dan Komputer Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan Aplikasi Brimo Menggunakan Mobile Service Quality dengan Metode CSI," *Media Online*, vol. 3, no. 4, p.p. 330–337, 2023, [Online]. Available: <https://djournals.com/klik>
- [7] O. J. Harmaja, W. Purba, M. P. Siregar, H. T. Manurung, dan F. A. Sirait, "Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada Rudang Hotel Berastagi Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI)," *Jurnal Teknik Informasi dan Komputer (Tekinkom)*, vol. 5, no. 1, p. 147, 2022, doi: 10.37600/tekinkom.v5i1.511.

- [8] M. Ermila Sari dan A. Hermawansyah, "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Jamride Berbasis Kerangka Kerja Customer Satisfaction Index (CSI) Di PPU," *Jurnal Impresi Indonesia*, vol. 1, no. 4, p.p. 436–449, 2022, doi: 10.36418/ jii.v1i4.61.
- [9] D. Pranitasari dan A. N. Sidqi, "Analisis Kepuasan Pelanggan Elektronik Shopee menggunakan Metode E-Service Quality dan Kartesius," *Jurnal Akuntansi dan Manajemen*, vol. 18, no. 02, p.p. 12–31, Oct. 2021, doi: 10.36406/ jam. v18i02.438.
- [10] A. N. Putri, "Pengukuran E-Service Quality Aplikasi BSI Mobile Banking Dengan Menggunakan Metode IPA Tahun 2022."
- [11] "Cara menghitung kepuasan pelanggan customer loyalty software." [https:// agung budisantoso.com/cara-menghitung-tingkat-kepuasan-pelanggan/](https://agungbudisantoso.com/cara-menghitung-tingkat-kepuasan-pelanggan/) (accessed May 09, 2023).
- [12] R. K. Umam, N. P. Hariastuti, I. Teknologi, and A. Tama, "Analisa Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) Dan Importance Performance Analysis (IPA)," 2018.
- [13] Febrian Dhiya Ulhaq, B. Menggunakan, S. Dengan, and M. Customer, "Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan Aplikasi BRImo Menggunakan M Squal Dengan Metode Customer Satisfaction Index(CSI) Dan Point Gain In Customer Values (PGCV)," Yogyakarta, Nov. 2022.
- [14] "Lima Elemen Service Quality yang Wajib Diketahui oleh Pemasar." <https://www.marketeers.com/lima-elemen-service-quality-yang-wajib-diketahui-oleh-pemasar/> (accessed May 17, 2023).
- [15] "Statistika : Yuk Kenalan dengan 4 Jenis Skala Self Report." [https:// www . dqlab . id/ statistika-yuk-kenalan-dengan-4-jenis-skala-self-report](https://www.dqlab.id/statistika-yuk-kenalan-dengan-4-jenis-skala-self-report) ( accessed Jan. 30, 2023).
- [16] "Metode Penelitian Studi Literatur, Apa Itu? - Kompas.com." [https:// buku . kompas.com/read/2051/metode-penelitian-studi-literatur-apa-itu](https://buku.kompas.com/read/2051/metode-penelitian-studi-literatur-apa-itu) (accessed Jan. 20, 2023).
- [17] "Kuesioner Penelitian Adalah: Jenis, Isi dan Cara Membuat yang Benar." <https://deepublishstore.com/blog/kuesioner-penelitian/> (accessed May 12, 2023)
- [18] F. Alexander Tejokusuma, H. Angriani, S. Informasi, and S. Kharisma Makassar, "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi Tierra Menggunakan Metode Pieces Framework Oleh," *Kharisma Tech*, vol. 17, pp. 157–171, 2022, [Online]. Available: <https://jurnal.kharisma.ac.id/kharismatech/>
- [19] "Validitas dan Reliabilitas Penelitian Kuantitatif, Contoh Kasus dan Ulasan - Ascarya Solution." <https://ascarya.or.id/validitas-dan-reliabilitas-penelitian-kuantitatif/> (accessed May 09, 2023).