

ABSTRAK

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA APLIKASI MAXIM DI INDONESIA MENGGUNAKAN METODE IPA DAN CSI

Oleh:

Muhamad Abdul Bakas

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hasil analisis kepuasan konsumen pada aplikasi maxim dan untuk mengetahui atribut-atribut kualitas pelayanan apa saja yang perlu dipertahankan, diperbaiki dan dikurangi intensitasnya untuk meningkatkan kualitas pelayanan aplikasi Maxim. Populasi yang dipilih dalam penelitian ini adalah Populasi yang dipilih dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna aplikasi Maxim. Metode penarikan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *onprobability sampling* dengan menggunakan teknik *purposive sampling* yang dimana pengambilan sampel berdasarkan pada kriteria-kriteria tertentu yang telah ditentukan oleh peneliti. Sampel dalam penelitian ini adalah Sampel dalam penelitian ini adalah pengguna aplikasi Aplikasi Maxim, berjumlah 80 responden. Jenis Penelitian ini bersifat kuantitatif dengan menggunakan metode analisis *importance performance analysis* (IPA) dan *customer satisfaction index* (CSI). Hasil analisis menyatakan bahwa terdapat tiga atribut yang yang harus diprioritaskan oleh pihak Maxim adalah layanan aplikasi dapat diakses di seluruh wilayah Indonesia, aplikasi Maxim memberikan informasi layanan dan memberikan informasi tentang promo. Kepuasan pengguna pada kualitas pelayanan aplikasi Maxim berada pada kategori puas memiliki persentase sebesar 74,19%.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan

ABSTRACT

ANALYSIS OF SERVICE QUALITY TO CUSTOMER SATISFACTION IN MAXIM APPLICATIONS IN INDONESIA USING IPA AND CSI METHODS

By:

Muhammad Abdul Bakas

This study aims to analyses the level of consumer satisfaction on the Maxim application and to find out what the service quality attributes needed to be maintain to improve the customer satisfaction index. The population was all users of the Maxim application selected by non-probability sampling with purposive sampling technique. The sample were 80 respondents. This quantitative research analysed by Importance Performance Analysis and Customer Satisfaction Index methods. The research stated that three attributes suggested to be prioritize by Maxim, namely: the application could be access throughout Indonesia, provided service's information, and promotion's information. The consumer were satisfied at 74.19% level.

Keywords: Service quality, Customer satisfaction

