

Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna terhadap Aplikasi GoFood Menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA)

Fernando Sianturi¹, Sigit Anggoro², Faiza Renaldi³

^{1,2,3}Universitas Jenderal Achmad Yani

E-mail: fns.22@si.unjani.ac.id¹, sigit.anggoro@lecture.unjani.ac.id², faiza.renaldi@unjani.ac.id³

Article History:

Received: 14 Juni 2026

Revised: 26 Juli 2026

Accepted: 31 Agustus 2026

Keywords: GoFood, electronic service quality, E-S-QUAL, Customer Satisfaction Index (CSI), Importance Performance Analysis (IPA), user satisfaction.

Abstrak: Meningkatnya penggunaan aplikasi pesan-antar makanan menjadikan kualitas layanan elektronik sebagai salah satu faktor penting dalam menentukan kepuasan pengguna. Kajian yang mengintegrasikan model E-S-QUAL dengan metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA) untuk mengevaluasi kualitas layanan elektronik aplikasi GoFood pada mahasiswa yang tinggal di rumah kos di Kota Bandung masih terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan mengukur tingkat kepuasan pengguna serta mengidentifikasi atribut kualitas layanan elektronik yang perlu diprioritaskan untuk diperbaiki. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain deskriptif-evaluatif. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarkan kepada 110 mahasiswa penghuni rumah kos di Kota Bandung dengan menggunakan teknik purposive sampling. Instrumen penelitian dikembangkan berdasarkan model E-S-QUAL yang terdiri atas empat dimensi, yaitu Efficiency, System Availability, Fulfillment, dan Privacy. Data dianalisis menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA). Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai CSI mencapai 83,00% dan termasuk dalam kategori sangat puas, yang mengindikasikan bahwa secara keseluruhan kualitas layanan elektronik aplikasi GoFood telah memenuhi harapan pengguna. Meskipun demikian, hasil IPA mengidentifikasi dua atribut layanan yang perlu menjadi prioritas perbaikan, yaitu kecepatan dalam melakukan pemesanan makanan dan minuman melalui aplikasi GoFood (EF3) serta keamanan informasi pembayaran pengguna selama proses transaksi (PR2). Temuan ini menunjukkan bahwa integrasi model E-S-QUAL dengan metode CSI dan IPA memberikan evaluasi yang lebih komprehensif karena tidak hanya mengukur tingkat kepuasan pengguna secara keseluruhan, tetapi juga mengidentifikasi atribut kualitas layanan yang perlu diprioritaskan untuk diperbaiki.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital yang semakin akseleratif telah mengubah pola perilaku masyarakat dalam memenuhi kebutuhan harian, termasuk dalam pemesanan makanan melalui layanan berbasis aplikasi (*online food delivery*). Transformasi ini memungkinkan konsumen melakukan pemesanan secara cepat, praktis, dan efisien tanpa perlu melakukan kunjungan fisik ke

lokasi penyedia. Fenomena tersebut terlihat secara signifikan pada mahasiswa yang bermukim di kos-kosan, yang umumnya menghadapi keterbatasan waktu, fasilitas memasak, serta kebutuhan akan kemudahan dalam memenuhi konsumsi harian. Kondisi ini menunjukkan pergeseran perilaku konsumsi yang semakin bergantung pada layanan digital. Dalam konteks layanan pesan-antar makanan berbasis aplikasi, GoFood menjadi salah satu layanan yang banyak digunakan oleh masyarakat, termasuk mahasiswa. GoFood menawarkan berbagai kemudahan, seperti pemesanan makanan secara daring, pilihan restoran yang beragam, layanan pembayaran digital, estimasi waktu pengiriman, serta berbagai bentuk promosi atau potongan harga. Seiring dengan meningkatnya persaingan antarplatform layanan pesan-antar makanan, kualitas layanan elektronik (*electronic service quality*) menjadi salah satu faktor yang menentukan pengalaman pengguna dalam menggunakan aplikasi GoFood (Zeithaml et al., 2002). Kualitas layanan elektronik tersebut tercermin melalui kemudahan penggunaan aplikasi, kejelasan informasi yang ditampilkan, kelancaran proses transaksi, keandalan sistem, serta kemampuan layanan dalam memenuhi harapan pengguna selama proses pemesanan. Oleh karena itu, evaluasi terhadap kualitas layanan elektronik menjadi aspek penting untuk mengetahui sejauh mana aplikasi GoFood mampu memenuhi harapan penggunaannya.

Menurut Kotler dan Keller (2016), kepuasan pelanggan merupakan respons emosional yang muncul setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapan yang dimiliki. Apabila kinerja melebihi harapan, maka pelanggan akan merasa puas, sedangkan kinerja yang berada di bawah harapan akan menimbulkan ketidakpuasan. Dalam konteks layanan, Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) menjelaskan bahwa persepsi kepuasan dipengaruhi oleh kualitas layanan yang diterima pengguna. Oleh karena itu, evaluasi kepuasan pengguna pada layanan pengiriman makanan berbasis aplikasi perlu mempertimbangkan atribut-atribut kualitas layanan yang relevan dengan karakteristik layanan digital. Dalam penggunaan layanan pesan-antar makanan berbasis aplikasi, pengguna pada dasarnya mengharapkan proses pemesanan yang mudah dilakukan, sistem yang stabil, transaksi yang aman, serta informasi yang jelas mengenai harga, promosi, estimasi waktu pengiriman, dan status pesanan. Persepsi pengguna terhadap kualitas layanan elektronik tersebut terbentuk melalui pengalaman mereka ketika menggunakan aplikasi GoFood. Namun, pada praktiknya pengalaman pengguna tidak selalu sesuai dengan harapan. Pengguna masih dapat mengalami berbagai kondisi, seperti estimasi waktu pengiriman yang kurang sesuai, informasi pesanan yang tidak terpenuhi sebagaimana ditampilkan pada aplikasi, gangguan sistem, perubahan biaya layanan, maupun promosi yang tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Kondisi tersebut dapat memengaruhi persepsi pengguna terhadap kualitas layanan elektronik aplikasi GoFood sehingga diperlukan evaluasi untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna berdasarkan pengalaman mereka dalam menggunakan aplikasi tersebut.

Sejumlah penelitian terdahulu telah mengkaji kepuasan pengguna layanan digital dan layanan pengiriman makanan daring dengan pendekatan yang beragam. Winaryanto et al. (2024) menemukan bahwa tingkat kepuasan pengguna GoFood berada dalam kategori sangat puas, meskipun masih terdapat atribut layanan yang memerlukan peningkatan. Penelitian Sampurno dan Sharif (2020) yang menggunakan pendekatan Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA) juga menunjukkan bahwa beberapa atribut layanan perlu menjadi prioritas perbaikan meskipun tingkat kepuasan secara umum berada dalam kategori baik. Sementara itu, Yanti et al. (2025) mengidentifikasi adanya kesenjangan antara ekspektasi dan kinerja aktual pada beberapa dimensi layanan. Damayanti dan Palupi (2023) menunjukkan bahwa integrasi E-Service Quality, CSI, dan IPA dapat digunakan untuk mengevaluasi kepuasan pengguna sekaligus mengidentifikasi atribut layanan digital yang memerlukan prioritas perbaikan. Selain itu, Ramdhansya et al. (2025) melalui systematic literature review mengenai evaluasi

.....

kepuasan pengguna online food delivery menunjukkan bahwa pendekatan evaluasi kepuasan masih beragam, baik dari sisi metode analisis, pengukuran, maupun sumber data yang digunakan.

Meskipun penelitian mengenai kepuasan pengguna layanan pesan-antar makanan berbasis aplikasi telah banyak dilakukan, pendekatan yang digunakan masih menunjukkan perbedaan dari sisi objek penelitian, model pengukuran, maupun metode analisis. Beberapa penelitian terdahulu mengevaluasi kepuasan pengguna GoFood maupun layanan pesan-antar makanan lainnya menggunakan pendekatan yang berbeda sesuai dengan tujuan penelitiannya. Namun, penelitian yang secara khusus mengukur persepsi pengguna terhadap kualitas layanan elektronik pada aplikasi GoFood menggunakan atribut E-S-QUAL, kemudian menganalisis tingkat kepuasan melalui metode Customer Satisfaction Index (CSI) serta memetakan atribut prioritas perbaikan menggunakan Importance Performance Analysis (IPA), masih relatif terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk memberikan gambaran mengenai tingkat kepuasan pengguna sekaligus mengidentifikasi atribut kualitas layanan elektronik yang menjadi prioritas perbaikan berdasarkan persepsi pengguna.

Selain memiliki perbedaan pada pendekatan analisis, penelitian ini juga memiliki fokus yang berbeda dibandingkan penelitian terdahulu. Sebagian besar penelitian sebelumnya berfokus pada pengukuran tingkat kepuasan pengguna secara umum atau membandingkan kualitas layanan antarplatform, sedangkan penelitian ini secara khusus mengevaluasi persepsi pengguna terhadap kualitas layanan elektronik pada aplikasi GoFood berdasarkan dimensi E-S-QUAL yang meliputi efficiency, system availability, fulfillment, dan privacy. Melalui pendekatan tersebut, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam memperkaya kajian mengenai evaluasi kualitas layanan elektronik pada aplikasi GoFood serta menghasilkan informasi mengenai atribut layanan yang perlu diprioritaskan untuk perbaikan berdasarkan persepsi pengguna. Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi GoFood menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA). Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi GoFood serta mengidentifikasi atribut layanan yang perlu diprioritaskan untuk perbaikan berdasarkan persepsi pengguna.

LANDASAN TEORI

Teori Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna merupakan respons emosional yang timbul sebagai hasil evaluasi pengguna terhadap pengalaman mereka dalam menggunakan suatu sistem atau layanan. Oliver (1980) menjelaskan bahwa kepuasan merupakan hasil perbandingan antara kinerja yang dirasakan dan ekspektasi pengguna sebelumnya. Jika kinerja sistem memenuhi atau melebihi ekspektasi, pengguna akan merasa puas, sedangkan jika kinerja sistem tidak memenuhi ekspektasi, pengguna akan merasa tidak puas. Dalam konteks sistem informasi, kepuasan pengguna merupakan indikator penting untuk menilai kesuksesan sistem dalam memenuhi kebutuhan penggunaannya. Kepuasan pengguna mencerminkan sejauh mana sistem informasi mampu menyediakan manfaat dan pengalaman yang sesuai dengan ekspektasi pengguna. Oleh karena itu, kepuasan pengguna perlu diukur secara terstruktur dan objektif.

Teori Kualitas Layanan

Teori kualitas layanan menjelaskan bahwa kualitas suatu layanan ditentukan berdasarkan persepsi pengguna terhadap layanan yang diterimanya. Persepsi tersebut terbentuk melalui proses evaluasi pengguna setelah berinteraksi dengan penyedia layanan dan membandingkan kinerja layanan yang dirasakan dengan harapan yang dimiliki. Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988)

.....

menyatakan bahwa kualitas layanan dapat diukur melalui atribut-atribut layanan yang dipersepsikan oleh pengguna, sehingga penilaian kualitas layanan bersifat berorientasi pada pengguna (user-oriented). Perkembangan teknologi informasi telah mengubah karakteristik penyampaian layanan dari layanan konvensional menjadi layanan berbasis elektronik. Pada layanan digital, interaksi antara pengguna dan penyedia layanan tidak lagi didominasi oleh kontak secara langsung, melainkan melalui media elektronik seperti aplikasi maupun situs web. Perubahan karakteristik tersebut menyebabkan pendekatan pengukuran kualitas layanan juga perlu disesuaikan dengan lingkungan digital agar mampu menggambarkan pengalaman pengguna secara lebih akurat.

Model SERVQUAL

SERVQUAL merupakan model pengukuran kualitas layanan yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) untuk mengevaluasi kualitas layanan konvensional melalui lima dimensi utama, yaitu reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles. Model ini menilai kualitas layanan berdasarkan kesenjangan antara harapan pengguna dan persepsi terhadap layanan yang diterima. Model SERVQUAL telah banyak digunakan dalam berbagai penelitian untuk mengukur kualitas layanan pada sektor jasa yang melibatkan interaksi langsung antara penyedia layanan dan pengguna. Namun, seiring berkembangnya layanan berbasis teknologi informasi, karakteristik layanan mengalami perubahan. Pada layanan digital, interaksi pengguna lebih banyak dilakukan melalui aplikasi atau media elektronik sehingga beberapa dimensi SERVQUAL, terutama tangibles, menjadi kurang relevan untuk menggambarkan pengalaman pengguna secara menyeluruh.

Model E-S-QUAL

E-S-QUAL (Electronic Service Quality) merupakan model pengukuran kualitas layanan elektronik yang dikembangkan oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Malhotra (2002) sebagai pengembangan dari SERVQUAL untuk menyesuaikan karakteristik layanan berbasis teknologi informasi. Berbeda dengan SERVQUAL yang dikembangkan untuk layanan konvensional, E-S-QUAL dirancang untuk mengukur kualitas layanan yang diberikan melalui media elektronik, sehingga lebih sesuai diterapkan pada layanan berbasis aplikasi maupun situs web. Model E-S-QUAL mengukur kualitas layanan elektronik berdasarkan persepsi pengguna terhadap pengalaman mereka ketika berinteraksi dengan sistem. Dalam model ini, kualitas layanan elektronik direpresentasikan melalui empat dimensi inti (core scale), yaitu efficiency, system availability, fulfillment, dan privacy. Dimensi efficiency berkaitan dengan kemudahan dan kecepatan pengguna dalam mengakses serta menggunakan aplikasi. Dimensi system availability berkaitan dengan kestabilan dan ketersediaan sistem saat digunakan. Dimensi fulfillment berkaitan dengan kesesuaian layanan dengan informasi atau janji layanan yang diberikan oleh aplikasi. Sementara itu, dimensi privacy berkaitan dengan keamanan dan perlindungan data pribadi serta informasi transaksi pengguna.

Customer Satisfaction Index (CSI)

Customer Satisfaction Index (CSI) merupakan metode kuantitatif yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna secara menyeluruh dengan mempertimbangkan tingkat kepentingan setiap atribut layanan. Konsep dasar CSI mengacu pada American Customer Satisfaction Index (ACSI) yang dikembangkan oleh Fornell, Johnson, Anderson, Cha, dan Bryant (1996), di mana kepuasan dipandang sebagai hasil evaluasi pengguna terhadap kualitas layanan yang diterima dibandingkan dengan harapannya. Perhitungan CSI dilakukan melalui beberapa

tahapan, yaitu menghitung nilai rata-rata tingkat kepentingan dan tingkat kinerja (Mean Importance Score/MIS dan *Mean Satisfaction Score/MSS*), menentukan weight factor (WF), menghitung weighted score (WS), kemudian menjumlahkan seluruh nilai untuk memperoleh indeks kepuasan dalam bentuk persentase. Nilai indeks tersebut selanjutnya diinterpretasikan berdasarkan kategori tingkat kepuasan yang telah ditetapkan sehingga dapat memberikan gambaran mengenai tingkat kepuasan pengguna secara keseluruhan.

Importance Performance Analysis (IPA)

Importance Performance Analysis (IPA) merupakan metode analisis yang digunakan untuk membandingkan tingkat kepentingan (*importance*) dengan tingkat kinerja (*performance*) pada setiap atribut layanan sehingga dapat diketahui atribut mana yang telah memenuhi harapan pengguna dan atribut mana yang masih memerlukan perbaikan (Martilla & James, 1977). Hasil analisis IPA disajikan dalam bentuk diagram kartesius yang membagi atribut layanan ke dalam empat kuadran berdasarkan nilai rata-rata tingkat kepentingan dan tingkat kinerjanya. Keempat kuadran tersebut terdiri atas Kuadran I (*Concentrate Here*) yang menunjukkan atribut dengan tingkat kepentingan tinggi tetapi memiliki kinerja rendah sehingga menjadi prioritas utama perbaikan, Kuadran II (*Keep Up the Good Work*) yang menunjukkan atribut dengan tingkat kepentingan dan kinerja sama-sama tinggi sehingga perlu dipertahankan, Kuadran III (Low Priority) yang menunjukkan atribut dengan tingkat kepentingan dan kinerja sama-sama rendah sehingga tidak menjadi prioritas utama, serta Kuadran IV (Possible Overkill) yang menunjukkan atribut dengan tingkat kepentingan rendah tetapi memiliki kinerja tinggi sehingga sumber daya yang digunakan dapat dievaluasi kembali.

METODE PENELITIAN

Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif-evaluatif. Pendekatan kuantitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan mengukur tingkat kepuasan pengguna aplikasi GoFood secara numerik berdasarkan data yang diperoleh dari kuesioner terstruktur menggunakan skala Likert. Penelitian ini bersifat deskriptif karena hasil penelitian akan menggambarkan kondisi kepuasan pengguna berdasarkan persepsi responden terhadap atribut layanan aplikasi GoFood. Selain itu, penelitian ini bersifat evaluatif karena tidak hanya mengukur kepuasan secara keseluruhan, tetapi juga mengevaluasi kesenjangan antara tingkat kepentingan dan tingkat kinerja layanan pada setiap atribut untuk menentukan prioritas perbaikan (Sugiyono, 2019).

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa yang terdaftar pada perguruan tinggi negeri dan swasta di Kota Bandung tahun akademik 2024/2025 dengan jumlah 324.223 mahasiswa. Penentuan sampel dilakukan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu metode pemilihan sampel yang didasarkan pada pertimbangan spesifik atau kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian (Hair et al., 2010). Kriteria inklusi responden meliputi: (1) berstatus sebagai mahasiswa aktif, (2) bertempat tinggal di rumah kos, (3) pernah menggunakan layanan GoFood minimal dua kali dalam satu bulan terakhir, serta (4) menyatakan kesediaan untuk mengisi instrumen kuesioner secara utuh.

Jumlah sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10% ($e = 0,1$). Berdasarkan jumlah populasi 324.223 mahasiswa, perhitungan menghasilkan jumlah sampel minimum sebesar 99,96 yang dibulatkan menjadi 100 responden. Untuk meningkatkan representativitas data dan mengantisipasi data yang tidak memenuhi kriteria, kuesioner disebarkan

kepada 122 responden, dan setelah proses screening diperoleh 110 responden yang memenuhi seluruh kriteria penelitian (Sugiyono, 2019).

Instrumen Penelitian

Instrumen utama yang digunakan adalah kuesioner yang disusun secara terstruktur berdasarkan model E-S-QUAL yang dikembangkan oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Malhotra (2002). Model E-S-QUAL dipilih karena sesuai dengan karakteristik aplikasi GoFood sebagai layanan pesan-antar makanan berbasis daring. Kualitas layanan elektronik diukur menggunakan empat dimensi inti (core scale) E-S-QUAL, yaitu efficiency, system availability, fulfillment, dan privacy. Keempat dimensi tersebut dioperasionalkan menjadi 15 atribut penelitian yang disesuaikan dengan karakteristik aplikasi GoFood. Setiap butir pernyataan diukur menggunakan skala Likert lima tingkat berdasarkan dua aspek penilaian, yaitu tingkat kepentingan (importance) dan tingkat kinerja (performance). Skala penilaian untuk tingkat kepentingan adalah: (1) sangat tidak penting hingga (5) sangat penting. Skala penilaian untuk tingkat kinerja adalah: (1) sangat tidak baik hingga (5) sangat baik (Sugiyono, 2019). Pengukuran kedua aspek tersebut diperlukan karena penelitian ini menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA) yang sama-sama memanfaatkan data tingkat kepentingan dan tingkat kinerja sebagai dasar analisis (Fornell et al., 1996; Martilla & James, 1977).

Uji Validitas dan Reliabilitas

Sebelum dilakukan analisis data utama, instrumen penelitian diuji melalui uji validitas dan uji reliabilitas menggunakan data hasil *pilot test* yang melibatkan 30 responden. Uji validitas dilakukan dengan melihat nilai *Corrected Item-Total Correlation* pada setiap butir pernyataan menggunakan bantuan IBM SPSS Statistics. Berdasarkan jumlah responden *pilot test* ($n = 30$), diperoleh nilai r tabel sebesar 0,361 pada taraf signifikansi 5%. Suatu butir pernyataan dinyatakan valid apabila memiliki nilai r hitung lebih besar dari r tabel (Hair et al., 2010). Selanjutnya, uji reliabilitas dilakukan menggunakan nilai *Cronbach's Alpha* untuk mengetahui tingkat konsistensi internal instrumen penelitian. Instrumen dinyatakan reliabel apabila memiliki nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,70 (Hair et al., 2010).

Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan menggunakan dua metode, yaitu Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA).

Analisis Customer Satisfaction Index (CSI)

Customer Satisfaction Index (CSI) digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna secara keseluruhan. Perhitungan CSI dilakukan melalui beberapa tahap (Fornell et al., 1996). Pertama, menghitung *Mean Importance Score* (MIS) = rata-rata skor tingkat kepentingan setiap atribut. Kedua, menghitung *Mean Satisfaction Score* (MSS) = rata-rata skor tingkat kinerja setiap atribut. Selanjutnya, menghitung *Weight Factor* (WF) = bobot setiap atribut berdasarkan nilai MIS. Kemudian, menghitung *Weighted Score* (WS) = hasil perkalian antara WF dan MSS. Selanjutnya, menghitung nilai CSI dengan rumus: $CSI = (\sum WS / \text{Skor Maksimal}) \times 100\%$. Nilai CSI yang diperoleh kemudian diinterpretasikan ke dalam kategori sebagai berikut. 0%-20% (sangat tidak puas), >20%-40% (tidak puas), >40%-60% (cukup puas), >60%-80% (puas), dan >80%-100% (sangat puas).

Analisis *Importance Performance Analysis* (IPA)

Importance Performance Analysis (IPA) digunakan untuk mengidentifikasi atribut layanan yang menjadi prioritas perbaikan. Tahapan analisis IPA meliputi (Martilla & James, 1977) menghitung rata-rata skor tingkat kepentingan setiap atribut, menghitung rata-rata skor tingkat kinerja setiap atribut, menentukan nilai rata-rata keseluruhan tingkat kepentingan sebagai sumbu vertikal (Y). Kemudian menentukan nilai rata-rata keseluruhan tingkat kinerja sebagai sumbu horizontal (X) dan memetakan setiap atribut ke dalam diagram kartesius IPA. Diagram kartesius IPA terdiri dari empat kuadran. Kuadran I (Prioritas Utama) menunjukkan kepentingan tinggi, kinerja rendah; Kuadran II (Pertahankan Kinerja) berarti kepentingan tinggi, kinerja tinggi; Kuadran III (Prioritas Rendah) menunjukkan kepentingan rendah, kinerja rendah; Kuadran IV (Berlebihan) menunjukkan kepentingan rendah, kinerja tinggi.

Tahapan Penelitian

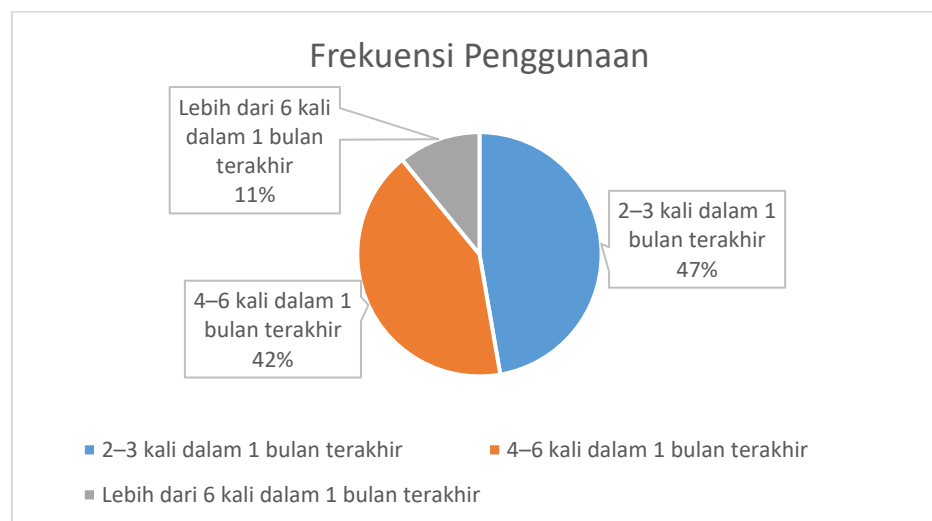
Tahapan penelitian disusun secara sistematis melalui 12 tahap: (1) identifikasi masalah, (2) studi literatur, (3) penyusunan instrumen penelitian, (4) penentuan populasi dan sampel, (5) penyebaran kuesioner, (6) rekapitulasi dan pemeriksaan data, (7) uji validitas dan reliabilitas, (8) pengolahan data CSI, (9) pengolahan data IPA, (10) interpretasi hasil analisis, (11) penyusunan rekomendasi, dan (12) penyusunan laporan penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Pengujian Instrumen Penelitian

Sebelum dilakukan analisis menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA), instrumen penelitian terlebih dahulu diuji validitasnya menggunakan data hasil pilot test yang melibatkan 30 responden. Hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh 15 butir pernyataan pada instrumen tingkat kepentingan dan tingkat kinerja memiliki nilai r hitung yang lebih besar daripada nilai r tabel sebesar 0,361 pada taraf signifikansi 5%. Dengan demikian, seluruh butir pernyataan dinyatakan valid dan layak digunakan dalam proses analisis data. Selanjutnya, uji reliabilitas dilakukan menggunakan Cronbach's Alpha untuk mengetahui tingkat konsistensi instrumen penelitian. Hasil pengujian menunjukkan bahwa instrumen tingkat kepentingan (importance) dan tingkat kinerja (performance) masing-masing memperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,982. Nilai tersebut lebih besar dari batas minimum 0,70, sehingga kedua instrumen dinyatakan reliabel dan memiliki tingkat konsistensi yang sangat baik. Berdasarkan hasil uji validitas dan reliabilitas tersebut, instrumen penelitian dinyatakan layak digunakan sebagai alat pengumpulan data pada penelitian utama.

Selain itu, distribusi frekuensi penggunaan aplikasi GoFood menunjukkan bahwa mayoritas responden menggunakan aplikasi GoFood sebanyak 2–3 kali dalam satu bulan terakhir, yaitu 52 responden (47,3%). Selanjutnya, 46 responden (41,8%) menggunakan aplikasi GoFood sebanyak 4–6 kali dalam satu bulan terakhir, sedangkan 12 responden (10,9%) menggunakan aplikasi GoFood lebih dari 6 kali dalam satu bulan terakhir. Temuan tersebut menunjukkan bahwa seluruh responden memiliki pengalaman menggunakan aplikasi GoFood secara berulang dalam satu bulan terakhir sesuai dengan kriteria penelitian. Oleh karena itu, responden dinilai memiliki pengalaman yang memadai untuk memberikan penilaian terhadap kualitas layanan elektronik aplikasi GoFood berdasarkan pengalaman penggunaan yang nyata, sehingga data yang diperoleh layak digunakan dalam analisis menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA).



Gambar 1. Diagram Persentase Frekuensi Penggunaan Aplikasi GoFood dalam 1 Bulan Terakhir

Analisis *Customer Satisfaction* (CSI)

Tabel 1. Analisis *Customer Satisfaction* (CSI)

Atribut	MIS	MSS	WF	WS
EF1	4,16	4,25	0,0673	0,286430
EF2	4,27	4,25	0,0690	0,293934
EF3	4,25	4,11	0,0687	0,282073
EF4	4,07	4,05	0,0658	0,266407
SA1	4,01	4,10	0,0648	0,265780
SA2	3,98	3,96	0,0643	0,260460
SA3	4,15	4,27	0,0671	0,287026
FU1	4,10	3,96	0,0663	0,262766
FU2	4,07	4,20	0,0658	0,276584
FU3	4,16	4,18	0,0673	0,281534
FU4	4,04	4,15	0,0653	0,271148
FU5	4,17	4,15	0,0674	0,280308
PR1	4,01	4,15	0,0648	0,268726
PR2	4,22	4,14	0,0682	0,282122
PR3	4,17	4,22	0,0674	0,284602
			1,0000	4,149900

Hasil perhitungan *Mean Importance Score* (MIS) menunjukkan seluruh atribut layanan memiliki nilai pada rentang 3,98 hingga 4,27, yang mengindikasikan tingkat kepentingan yang relatif tinggi menurut persepsi responden. Atribut dengan nilai MIS tertinggi adalah EF2 (Kemudahan menemukan makanan/minuman) sebesar 4,27, diikuti EF3 (Kecepatan proses pemesanan) sebesar 4,25, dan PR2 (Keamanan informasi pembayaran) sebesar 4,22. Atribut dengan nilai MIS terendah adalah SA2 (Aplikasi jarang error/crash) sebesar 3,98, diikuti SA1 (Aplikasi dapat diakses) dan PR1 (Data pribadi terlindungi) masing-masing 4,01. Hasil perhitungan *Mean Satisfaction Score* (MSS) menunjukkan seluruh atribut layanan memiliki nilai pada rentang

3,96 hingga 4,27, yang mengindikasikan penilaian kinerja yang baik. Atribut dengan nilai MSS tertinggi adalah SA3 (Sistem pembayaran lancar) sebesar 4,27, diikuti EF1 (Kemudahan memahami aplikasi) dan EF2 (Kemudahan menemukan menu) masing-masing 4,25. Atribut dengan nilai MSS terendah adalah SA2 (Aplikasi jarang error) dan FU1 (Pesanan sesuai informasi) masing-masing 3,96. Perhitungan *Weight Factor* (WF) menghasilkan nilai pada rentang 0,0643 hingga 0,0690, dengan atribut EF2 memiliki bobot tertinggi (0,0690) dan SA2 terendah (0,0643). Perhitungan *Weighted Score* (WS) menghasilkan nilai pada rentang 0,260460 hingga 0,293934, dengan atribut EF2 memberikan kontribusi terbesar (0,293934) dan SA2 terkecil (0,260460) terhadap pembentukan nilai kepuasan pengguna. *Total Weighted Score* (WT) yang diperoleh adalah 4,149900.

Tabel 2. Nilai Customer Satisfaction Index (CSI)

Komponen	Nilai
<i>Weighted Total</i> (WT)	4,1499
<i>Highest Scale</i> (HS)	5
Nilai CSI	82,998%
Nilai CSI (dibulatkan)	83,00%
Interpretasi	Sangat Puas

Hasil perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI) menghasilkan nilai sebesar 82,998% yang dibulatkan menjadi 83,00%. Berdasarkan kategori interpretasi CSI, nilai tersebut berada pada rentang 80,01%–100,00% sehingga termasuk dalam kategori Sangat Puas. Hal ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan pengguna merasa sangat puas terhadap kualitas layanan aplikasi GoFood berdasarkan atribut yang diukur melalui dimensi *Efficiency*, *System Availability*, *Fulfillment*, dan *Privacy*.

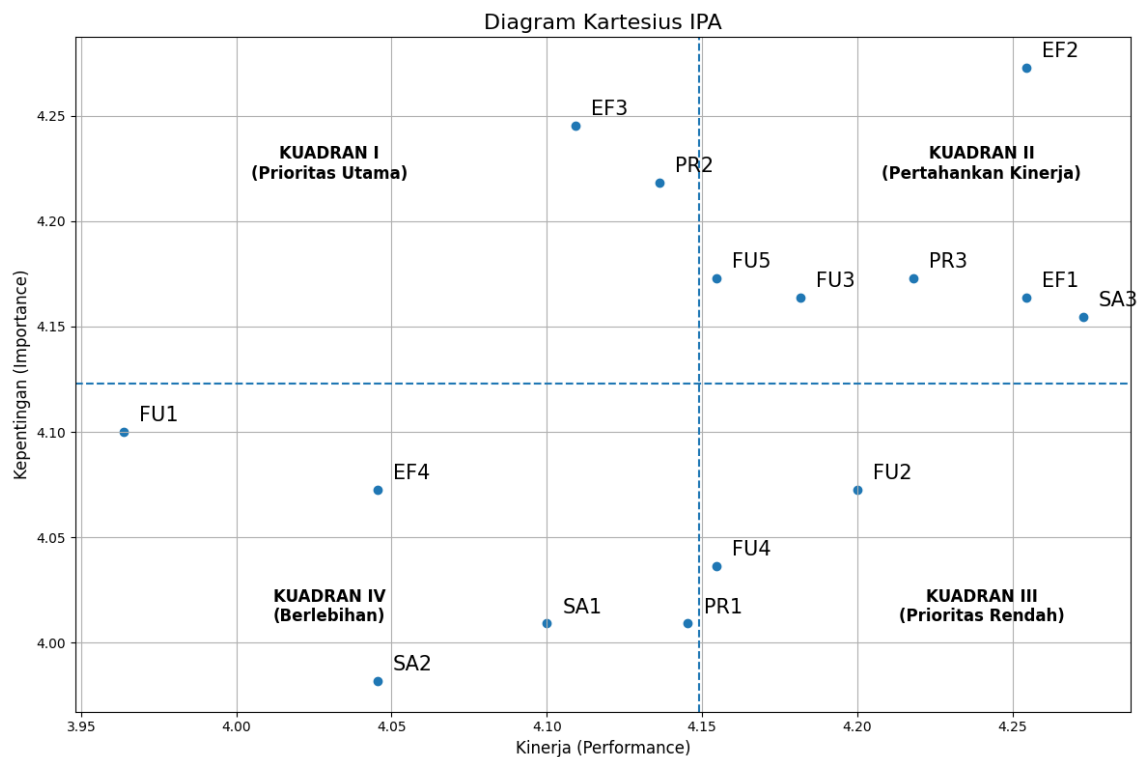
Analisis *Importance Performance Analysis* (IPA)

Tabel 3. Nilai Rata-rata Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja

Kode	Tingkat Kepentingan (MIS)	Tingkat Kinerja (MSS)
EF1	4,1636	4,2545
EF2	4,2727	4,2545
EF3	4,2455	4,1091
EF4	4,0727	4,0455
SA1	4,0091	4,1000
SA2	3,9818	4,0455
SA3	4,1545	4,2727
FU1	4,1000	3,9636
FU2	4,0727	4,2000
FU3	4,1636	4,1818
FU4	4,0364	4,1545
FU5	4,1727	4,1545
PR1	4,0091	4,1455
PR2	4,2182	4,1364
PR3	4,1727	4,2182
Rata-rata	4,1233	4,1491

Hasil perhitungan menunjukkan nilai rata-rata tingkat kepentingan (*Mean Importance Score*/MIS) seluruh atribut sebesar 4,1233, sedangkan nilai rata-rata tingkat kinerja (*Mean Satisfaction Score*/MSS) seluruh atribut sebesar 4,1491. Nilai tersebut digunakan sebagai titik

potong (*crosshair*) pada Diagram Kartesius IPA, yaitu sumbu vertikal (Y) sebesar 4,1233 dan sumbu horizontal (X) sebesar 4,1491. Berdasarkan Gambar 2, hasil pemetaan pada Diagram Kartesius Importance Performance Analysis (IPA) dengan titik potong sumbu horizontal (X) sebesar 4,1491 yang mewakili rata-rata tingkat kinerja dan sumbu vertikal (Y) sebesar 4,1233 yang mewakili rata-rata tingkat kepentingan, atribut layanan aplikasi GoFood tersebar ke dalam empat kuadran yang menunjukkan prioritas pengelolaan kualitas layanan elektronik menurut persepsi responden. Kuadran I (Prioritas Utama) terdapat dua atribut yang memiliki tingkat kepentingan tinggi namun tingkat kinerjanya masih berada di bawah rata-rata, yaitu EF3 (Kecepatan proses pemesanan makanan dan minuman) dan PR2 (Keamanan informasi pembayaran pengguna saat melakukan transaksi). Kedua atribut ini menjadi prioritas utama perbaikan karena dinilai sangat penting oleh pengguna, namun kinerja yang dirasakan belum mampu memenuhi harapan, sehingga perbaikan terhadap kedua atribut tersebut diharapkan dapat memberikan kontribusi signifikan dalam meningkatkan kepuasan pengguna secara keseluruhan.



Gambar 2. Pemetaan Kuadran IPA

Kuadran II (Pertahankan Kinerja) memiliki enam atribut dengan tingkat kepentingan dan kinerja sama-sama tinggi, yaitu EF1 (Kemudahan memahami dan menggunakan aplikasi), EF2 (Kemudahan menemukan makanan/minuman), SA3 (Sistem pembayaran lancar), FU3 (Informasi harga sesuai), FU5 (Ketersediaan menu/restoran), dan PR3 (Rasa aman bertransaksi). Keberadaan sebagian besar atribut pada kuadran ini mengindikasikan bahwa kualitas layanan elektronik GoFood secara umum telah mampu memenuhi harapan pengguna pada aspek-aspek yang dianggap penting, sehingga perusahaan perlu menjaga konsistensi kinerja pada atribut-atribut tersebut agar tingkat kepuasan pengguna tetap tinggi.

Kuadran III (Prioritas Rendah) terdapat tiga atribut dengan tingkat kepentingan dan kinerja sama-sama rendah, yaitu FU2 (Estimasi waktu pengiriman sesuai), FU4 (Promo dan diskon sesuai

syarat), dan PR1 (Perlindungan data pribadi). Atribut-atribut ini belum menjadi perhatian utama pengguna, namun tetap perlu dipantau agar kualitas layanan tidak mengalami penurunan. Kuadran IV (Berlebihan) terdapat empat atribut dengan tingkat kinerja tinggi namun tingkat kepentingan rendah, yaitu EF4 (Kejelasan menu dan informasi), SA1 (Akses aplikasi saat dibutuhkan), SA2 (Minim error/crash), dan FU1 (Kesesuaian pesanan dengan informasi). Kondisi ini menunjukkan bahwa kualitas layanan yang diberikan telah berada pada tingkat yang baik bahkan melebihi tingkat kepentingan yang dirasakan pengguna, sehingga perusahaan dapat mempertahankan kinerja pada atribut-atribut tersebut sekaligus memfokuskan alokasi sumber daya dan upaya peningkatan pada atribut yang berada di Kuadran I karena memiliki prioritas perbaikan yang lebih tinggi. Dengan demikian, hasil pemetaan IPA menunjukkan bahwa sebagian besar atribut kualitas layanan elektronik aplikasi GoFood telah berada pada Kuadran II, namun atribut EF3 dan PR2 masih memerlukan prioritas perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan.

Pembahasan

Tingkat Kepuasan Pengguna Berdasarkan *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Hasil analisis menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) menunjukkan bahwa aplikasi GoFood memperoleh nilai sebesar 83,00% yang termasuk dalam kategori Sangat Puas. Temuan ini mengindikasikan bahwa secara umum kualitas layanan elektronik yang diberikan oleh aplikasi GoFood berdasarkan dimensi *Efficiency*, *System Availability*, *Fulfillment*, dan *Privacy* telah mampu memenuhi harapan pengguna, khususnya mahasiswa kos di Kota Bandung yang memiliki keterbatasan waktu dan mengandalkan layanan pesan-antar makanan untuk memenuhi kebutuhan konsumsi sehari-hari (Fornell et al., 1996). Hasil tersebut sejalan dengan *Expectancy Disconfirmation Theory* yang menyatakan bahwa kepuasan terbentuk ketika kinerja layanan yang dirasakan mampu memenuhi atau melebihi harapan pengguna (Oliver, 1980). Nilai CSI sebesar 83,00% menunjukkan bahwa kualitas layanan elektronik aplikasi GoFood secara umum telah memenuhi harapan responden, sehingga memperkuat teori bahwa kepuasan pengguna dipengaruhi oleh kesesuaian antara harapan sebelum menggunakan layanan dengan kinerja aktual yang dirasakan setelah menggunakan layanan.

Apabila ditinjau berdasarkan model E-S-QUAL, dimensi *Efficiency* memperoleh penilaian tertinggi, terutama pada atribut EF2 (Kemudahan menemukan makanan/minuman) dan EF1 (Kemudahan memahami dan menggunakan aplikasi) yang memiliki nilai *Mean Importance Score* (MIS) dan *Weighted Score* (WS) tinggi sehingga memberikan kontribusi besar terhadap pembentukan nilai CSI (Zeithaml et al., 2002). Temuan ini menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan aplikasi menjadi salah satu faktor utama yang membentuk kepuasan pengguna, sejalan dengan penelitian Winaryanto et al. (2024) yang menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan aplikasi memberikan kontribusi besar terhadap tingginya tingkat kepuasan pengguna GoFood. Pada dimensi *System Availability*, atribut SA3 (Kelancaran sistem pembayaran) memperoleh nilai kinerja tinggi dan berada pada Kuadran II (Pertahankan Kinerja), yang menunjukkan bahwa stabilitas sistem selama proses pembayaran memberikan rasa aman dan nyaman kepada pengguna ketika melakukan transaksi, sesuai dengan konsep E-S-QUAL yang menyatakan bahwa ketersediaan dan kestabilan sistem merupakan aspek penting dalam membentuk persepsi kualitas layanan elektronik (Zeithaml et al., 2002).

Pada dimensi *Fulfillment*, atribut FU3 (Kesesuaian informasi harga) dan FU5 (Ketersediaan menu/restoran) memperoleh penilaian baik dari responden, menunjukkan bahwa informasi yang disajikan pada aplikasi dinilai sesuai dengan kondisi yang diterima pengguna sehingga mampu meningkatkan kepercayaan terhadap layanan GoFood. Temuan ini sejalan dengan penelitian Rahmasanti et al. (2021) yang menunjukkan bahwa kesesuaian informasi layanan dan ketepatan

pemenuhan layanan berkontribusi terhadap kepuasan pengguna GoFood. Selanjutnya, pada dimensi Privacy, atribut PR3 (Rasa aman bertransaksi) memperoleh penilaian tinggi, mengindikasikan bahwa responden memiliki persepsi positif terhadap keamanan transaksi yang diberikan oleh aplikasi GoFood, sesuai dengan model E-S-QUAL yang menempatkan perlindungan data pribadi dan keamanan transaksi sebagai dimensi utama dalam mengevaluasi kualitas layanan elektronik (Zeithaml et al., 2002). Semakin tinggi tingkat kepercayaan pengguna terhadap keamanan sistem, semakin besar peluang terbentuknya kepuasan pengguna terhadap layanan yang digunakan. Secara keseluruhan, hasil analisis CSI menunjukkan bahwa aplikasi GoFood telah mampu memberikan kualitas layanan elektronik yang sesuai dengan harapan mahasiswa kos, namun nilai CSI hanya memberikan gambaran tingkat kepuasan secara agregat sehingga diperlukan analisis lebih lanjut menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA) untuk mengidentifikasi atribut layanan yang perlu diprioritaskan dalam upaya peningkatan kualitas layanan (Martilla & James, 1977).

Prioritas Perbaikan Berdasarkan *Importance Performance Analysis* (IPA)

Hasil analisis menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) memberikan gambaran mengenai atribut layanan yang perlu diprioritaskan untuk diperbaiki maupun dipertahankan berdasarkan tingkat kepentingan dan tingkat kinerja menurut persepsi pengguna. Berbeda dengan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) yang menggambarkan tingkat kepuasan pengguna secara keseluruhan, metode IPA mampu mengidentifikasi atribut layanan yang memerlukan perhatian khusus melalui pemetaan ke dalam empat kuadran, sehingga hasil analisis IPA tidak hanya menunjukkan kondisi kinerja setiap atribut tetapi juga memberikan dasar dalam menentukan prioritas peningkatan kualitas layanan elektronik aplikasi GoFood (Martilla & James, 1977). Berdasarkan hasil pemetaan Diagram Kartesius, terdapat dua atribut yang berada pada Kuadran I (Prioritas Utama), yaitu kecepatan proses pemesanan makanan dan minuman melalui aplikasi GoFood (EF3) serta keamanan informasi pembayaran pengguna saat melakukan transaksi melalui GoFood (PR2). Kedua atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi, namun tingkat kinerjanya masih berada di bawah rata-rata, yang mengindikasikan bahwa kedua atribut merupakan aspek yang sangat diperhatikan oleh responden tetapi kinerja layanan yang dirasakan belum sepenuhnya memenuhi harapan mereka, sehingga peningkatan pada kedua atribut tersebut menjadi prioritas utama dalam upaya meningkatkan kualitas layanan elektronik aplikasi GoFood.

Atribut EF3 termasuk ke dalam dimensi *Efficiency* yang menurut model E-S-QUAL berkaitan dengan kemudahan dan efisiensi pengguna dalam mengakses serta menggunakan layanan elektronik (Zeithaml et al., 2002). Pada penelitian ini, responden memberikan tingkat kepentingan yang tinggi terhadap kecepatan proses pemesanan karena aspek tersebut secara langsung memengaruhi pengalaman mereka ketika menggunakan aplikasi GoFood, terutama bagi mahasiswa kos yang memanfaatkan aplikasi sebagai alternatif praktis untuk memenuhi kebutuhan konsumsi sehari-hari. Meskipun aplikasi dinilai mudah digunakan, responden masih mengharapkan proses pemesanan yang lebih cepat dan responsif, yang menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan aplikasi saja belum cukup apabila belum diikuti dengan proses pemesanan yang efisien sesuai harapan pengguna. Temuan ini sejalan dengan penelitian Winaryanto et al. (2024) yang memperoleh nilai CSI sebesar 84,45% namun masih menemukan atribut yang menjadi prioritas perbaikan berdasarkan hasil analisis IPA, sehingga menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna yang tinggi tidak selalu menggambarkan seluruh atribut layanan telah memiliki kinerja optimal. Selain itu, atribut PR2 termasuk dalam dimensi Privacy yang berkaitan dengan keamanan informasi pembayaran pengguna selama melakukan transaksi melalui aplikasi GoFood. Model E-S-QUAL menjelaskan bahwa perlindungan terhadap data pribadi dan keamanan informasi

.....

transaksi merupakan salah satu dimensi utama dalam membentuk persepsi kualitas layanan elektronik (Zeithaml et al., 2002). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa keamanan informasi pembayaran memiliki tingkat kepentingan tinggi menurut responden, dan meskipun tingkat kinerjanya telah dinilai cukup baik, responden masih memiliki harapan yang lebih tinggi terhadap jaminan keamanan transaksi. Temuan ini sejalan dengan penelitian Rahmasanti et al. (2021) yang menunjukkan bahwa keamanan kerahasiaan identitas pengguna masih menjadi salah satu atribut yang perlu diprioritaskan dalam peningkatan kualitas layanan GoFood, sehingga peningkatan sistem keamanan transaksi, transparansi perlindungan data, serta penyampaian informasi mengenai keamanan pembayaran perlu terus dilakukan untuk meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap layanan GoFood.

Sebagian besar atribut penelitian berada pada Kuadran II (Pertahankan Kinerja) yang meliputi kemudahan memahami dan menggunakan aplikasi (EF1), kemudahan menemukan makanan atau minuman (EF2), kelancaran sistem pembayaran (SA3), kesesuaian informasi harga (FU3), ketersediaan menu atau restoran (FU5), serta rasa aman saat bertransaksi (PR3). Keberadaan sebagian besar atribut pada Kuadran II menunjukkan bahwa kualitas layanan elektronik GoFood secara umum telah mampu memenuhi kebutuhan pengguna pada aspek-aspek yang dianggap paling penting, sehingga perusahaan perlu mempertahankan kinerja atribut-atribut tersebut agar tingkat kepuasan pengguna tetap terjaga (Yanti et al., 2025). Atribut yang berada pada Kuadran III (Prioritas Rendah) menunjukkan tingkat kepentingan dan kinerja sama-sama rendah sehingga peningkatan dapat dilakukan secara bertahap tanpa mengurangi fokus pada Kuadran I, namun perusahaan tetap perlu melakukan pemantauan berkala agar kualitas atribut tersebut tidak mengalami penurunan. Sementara itu, atribut pada Kuadran IV (Berlebihan) memiliki kinerja tinggi namun kepentingan rendah, sehingga perusahaan dapat mengevaluasi alokasi sumber daya dan memfokuskan upaya peningkatan layanan pada atribut yang memiliki tingkat kepentingan tinggi, khususnya atribut yang berada pada Kuadran I (Sampurno & Sharif, 2020). Secara keseluruhan, hasil analisis IPA menunjukkan bahwa sebagian besar atribut kualitas layanan elektronik aplikasi GoFood telah berada pada Kuadran II, namun keberadaan atribut EF3 dan PR2 pada Kuadran I menunjukkan masih terdapat aspek layanan yang perlu menjadi prioritas utama dalam upaya peningkatan kualitas layanan. Temuan ini memperkuat penelitian Permana dan Zulvia (2023) yang menyatakan bahwa meskipun tingkat kepuasan pengguna secara keseluruhan berada pada kategori tinggi, analisis IPA tetap diperlukan untuk mengidentifikasi atribut-atribut layanan yang memerlukan prioritas perbaikan. Dengan demikian, penggunaan metode CSI dan IPA secara bersama-sama memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai tingkat kepuasan pengguna sekaligus menghasilkan informasi yang dapat digunakan sebagai dasar dalam menentukan prioritas peningkatan kualitas layanan elektronik aplikasi GoFood secara berkelanjutan (Fornell et al., 1996; Martilla & James, 1977).

Rekomendasi Perbaikan Berdasarkan *Importance Performance Analysis* (IPA)

Berdasarkan hasil analisis *Importance Performance Analysis* (IPA), rekomendasi perbaikan difokuskan pada atribut EF3 dan PR2 yang berada pada Kuadran I (Prioritas Utama). Kedua atribut tersebut menjadi dasar dalam penyusunan rekomendasi peningkatan kualitas layanan elektronik aplikasi GoFood. Atribut EF3 yang berkaitan dengan kecepatan proses pemesanan makanan dan minuman melalui aplikasi GoFood menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan karena memiliki tingkat kepentingan yang tinggi menurut persepsi responden, namun tingkat kinerjanya masih berada di bawah harapan pengguna. Pengelola layanan GoFood disarankan untuk terus meningkatkan efisiensi proses pemesanan melalui penyederhanaan alur pemesanan, optimalisasi proses pemuatan halaman (*loading*), peningkatan respons aplikasi selama proses pemesanan, serta

menjaga konsistensi performa aplikasi terutama pada periode penggunaan yang tinggi. Upaya tersebut diharapkan dapat memberikan pengalaman penggunaan yang lebih baik sehingga mampu meningkatkan persepsi pengguna terhadap kualitas layanan elektronik aplikasi GoFood, sejalan dengan dimensi *Efficiency* dalam model E-S-QUAL yang menekankan pentingnya kemudahan dan kecepatan pengguna dalam mengakses serta menggunakan layanan elektronik.

Atribut PR2 yang berkaitan dengan keamanan informasi pembayaran pengguna selama melakukan transaksi melalui aplikasi GoFood juga berada pada Kuadran I, yang menunjukkan bahwa keamanan informasi pembayaran merupakan aspek yang sangat penting bagi pengguna namun tingkat kinerjanya masih belum sepenuhnya memenuhi harapan mereka. Pengelola layanan GoFood disarankan untuk terus meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap keamanan transaksi elektronik melalui penyempurnaan mekanisme perlindungan informasi pembayaran, peningkatan transparansi mengenai keamanan data transaksi, serta penyediaan informasi yang lebih jelas mengenai sistem keamanan yang diterapkan selama proses pembayaran. Selain itu, penyampaian notifikasi transaksi secara tepat dan konsisten juga dapat membantu meningkatkan rasa aman pengguna ketika melakukan pembayaran melalui aplikasi. Berdasarkan rekomendasi tersebut, peningkatan kualitas layanan elektronik sebaiknya diprioritaskan pada atribut yang berada pada Kuadran I karena atribut tersebut memiliki pengaruh yang besar terhadap persepsi pengguna, sementara atribut pada Kuadran II perlu dipertahankan kinerjanya agar tingkat kepuasan pengguna tetap terjaga, dan atribut pada Kuadran III serta Kuadran IV dapat dievaluasi secara bertahap sesuai dengan kebutuhan pengembangan layanan. Dengan demikian, hasil analisis IPA tidak hanya memberikan informasi mengenai prioritas perbaikan tetapi juga menjadi dasar dalam penyusunan rekomendasi untuk mendukung peningkatan kualitas layanan elektronik aplikasi GoFood secara berkelanjutan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi GoFood menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA), dapat disimpulkan bahwa secara umum kualitas layanan elektronik aplikasi GoFood telah mampu memenuhi harapan pengguna. Hasil analisis menggunakan metode CSI menunjukkan bahwa aplikasi GoFood memperoleh nilai sebesar 83,00%, sehingga termasuk dalam kategori Sangat Puas. Temuan tersebut menunjukkan bahwa kualitas layanan elektronik yang diukur melalui dimensi *Efficiency*, *System Availability*, *Fulfillment*, dan *Privacy* telah memberikan pengalaman penggunaan yang positif bagi responden, sehingga secara keseluruhan aplikasi GoFood dinilai mampu memenuhi kebutuhan pengguna dalam melakukan pemesanan makanan melalui layanan berbasis aplikasi. Hasil analisis menggunakan metode IPA menunjukkan bahwa tingkat kepentingan dan tingkat kinerja setiap atribut kualitas layanan elektronik memiliki karakteristik yang berbeda. Sebagian besar atribut berada pada Kuadran II (Pertahankan Kinerja), yang menunjukkan bahwa atribut-atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan dan tingkat kinerja yang sama-sama tinggi sehingga perlu dipertahankan. Selain itu, terdapat beberapa atribut yang berada pada Kuadran III (Prioritas Rendah) dan Kuadran IV (Berlebihan), yang menunjukkan bahwa tingkat kepentingan dan tingkat kinerja atribut-atribut tersebut berbeda sesuai dengan persepsi pengguna. Hasil pemetaan tersebut memberikan gambaran mengenai kondisi masing-masing atribut kualitas layanan elektronik berdasarkan penilaian responden terhadap tingkat kepentingan dan tingkat kinerjanya. Berdasarkan hasil pemetaan IPA, terdapat dua atribut yang menjadi prioritas utama dalam upaya peningkatan kualitas layanan elektronik aplikasi GoFood, yaitu kecepatan proses pemesanan makanan dan minuman melalui aplikasi GoFood (EF3) serta keamanan informasi pembayaran pengguna saat melakukan transaksi melalui GoFood (PR2).

Kedua atribut tersebut berada pada Kuadran I (Prioritas Utama) karena memiliki tingkat kepentingan yang tinggi, namun tingkat kinerjanya masih berada di bawah harapan pengguna. Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun tingkat kepuasan pengguna secara keseluruhan telah berada pada kategori sangat puas, masih terdapat atribut layanan yang memerlukan perhatian khusus agar kualitas layanan elektronik aplikasi GoFood dapat terus ditingkatkan sesuai dengan harapan pengguna.

Secara keseluruhan, penggunaan metode CSI dan IPA dalam penelitian ini memberikan gambaran yang saling melengkapi mengenai kualitas layanan elektronik aplikasi GoFood. Metode CSI menunjukkan tingkat kepuasan pengguna secara keseluruhan, sedangkan metode IPA mampu mengidentifikasi atribut-atribut yang perlu diprioritaskan untuk diperbaiki maupun dipertahankan. Dengan demikian, hasil penelitian ini tidak hanya menunjukkan tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi GoFood, tetapi juga memberikan informasi mengenai prioritas perbaikan yang dapat dijadikan sebagai dasar dalam upaya peningkatan kualitas layanan elektronik aplikasi GoFood secara berkelanjutan. Penelitian ini memiliki keterbatasan karena hanya melibatkan mahasiswa yang tinggal di rumah kos di Kota Bandung sehingga hasil penelitian belum dapat digeneralisasikan pada pengguna GoFood dengan karakteristik yang berbeda. Selain itu, evaluasi kualitas layanan elektronik hanya menggunakan empat dimensi inti E-S-QUAL dan belum mencakup dimensi service recovery. Data penelitian juga diperoleh melalui kuesioner berdasarkan persepsi responden sehingga belum menggali secara mendalam alasan yang mendasari penilaian pengguna terhadap setiap atribut layanan. Keterbatasan tersebut dapat menjadi pertimbangan bagi penelitian selanjutnya untuk memperluas karakteristik responden, menggunakan dimensi evaluasi layanan yang lebih luas, serta mengembangkan pendekatan penelitian yang dapat memberikan pemahaman lebih mendalam mengenai pengalaman pengguna aplikasi GoFood.

DAFTAR PUSTAKA

- Damayanti, P. R., & Palupi, G. S. (2023). Penerapan metode E-Service Quality dan Importance Performance Analysis (IPA) untuk analisis kualitas layanan transfer terhadap kepuasan pengguna aplikasi BRImo. *Journal of Emerging Information Systems and Business Intelligence (JEISBI)*, 4(3), 115–125. <https://doi.org/10.26740/jeisbi.v4i3.55156>
- Fornell, C., Johnson, M. D., Anderson, E. W., Cha, J., & Bryant, B. E. (1996). The American Customer Satisfaction Index: Nature, purpose, and findings. *Journal of Marketing*, 60(4), 7–18. <https://doi.org/10.1177/002224299606000403>
- Hair, J. F., Jr., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate data analysis: A global perspective* (7th ed.). Pearson.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education.
- Martilla, J. A., & James, J. C. (1977). Importance-performance analysis. *Journal of Marketing*, 41(1), 77–79. <https://doi.org/10.1177/002224297704100112>
- Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460–469. <https://doi.org/10.1177/002224378001700405>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. (2005). E-S-QUAL: A multiple-item scale for assessing electronic service quality. *Journal of Service Research*, 7(3), 213–233. <https://doi.org/10.1177/1094670504271156>

- Permana, B., & Zulvia, P. (2023). Peninjauan E-Service Quality aplikasi PosAja menggunakan Customer Satisfaction Indeks (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA) (Studi kasus: PT Pos Indonesia). *Konferensi Nasional Ilmu Administrasi*, 7(1), 201–208.
- Rahmasanti, D., Indriani, Y., & Sayekti, W. D. (2021). Tingkat kepuasan konsumen terhadap pembelian makanan produk Ayam Bakar ABMJ melalui e-commerce Gojek di Kota Bandar Lampung. *Jurnal Ilmu Ilmu Agribisnis: Journal of Agribusiness Science*, 9(3), 500–507. <https://doi.org/10.23960/jiia.v9i3.5345>
- Ramdhansya, A. F., Vernanda, S. M., Budi, I., Putra, P. K., & Santoso, A. B. (2025). Customer satisfaction evaluation in online food delivery services: A systematic literature review. *Jurnal RESTI (Rekayasa Sistem dan Teknologi Informasi)*, 9(2), 303–313. <https://doi.org/10.29207/resti.v9i2.6205>
- Sampurno, H. R., & Sharif, O. O. (2020). Penerapan Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA) pada kualitas pelayanan Gojek (Studi pelanggan di Kota Bandung). *Jurnal Mitra Manajemen*, 4(6), 856–870. <https://doi.org/10.52160/ejmm.v4i6.389>
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Winaryanto, A. P., Wahyuni, D. T. P., Soetadi, J. Z., & Tsani, R. R. (2024). Analisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan Go-Food di wilayah JABODETABEK menggunakan metode SERVQUAL dan Importance Performance Analysis. *Tirtayasa Ekonomika*, 19(2), 190–212. <https://doi.org/10.35448/jte.v19i2.28330>
- Yanti, R., Megawati, M., Zarnelly, Z., Saputra, E., & Marsal, A. (2025). Customer satisfaction analysis of ShopeeFood service quality using E-Servqual method and Importance-Performance Analysis. *Sistemasi: Jurnal Sistem Informasi*, 14(1), 200–210. <https://doi.org/10.32520/stmsi.v14i1.4785>
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Malhotra, A. (2002). Service quality delivery through web sites: A critical review of extant knowledge. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 30(4), 362–375. <https://doi.org/10.1177/009207002236911>
-