

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA *E-COMMERCE*  
DI DKI JAKARTA MENGGUNAKAN METODE *CUSTOMER  
SATISFACTION INDEX* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE  
ANALYSIS***

**MUHAMMAD NABIL BASYAIR**

**1702519012**



*Mencerdaskan dan  
Memartabatkan Bangsa*

**PROGRAM SARJANA TERAPAN PEMASARAN DIGITAL**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

**2023**

***ANALYSIS OF CUSTOMER SATISFACTION LEVEL ON E-COMMERCE IN DKI JAKARTA USING CUSTOMER SATISFACTION INDEX AND IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS***

**MUHAMMAD NABIL BASYAIR**

**1702519012**



*Mencerdaskan dan  
Memartabatkan Bangsa*

***DIGITAL MARKETING APPLIED UNDERGRADUATE  
PROGRAM***

***FACULTY OF ECONOMICS***

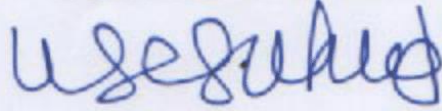
***STATE UNIVERSITY OF JAKARTA***

***2023***

## LEMBAR PENGESAHAN

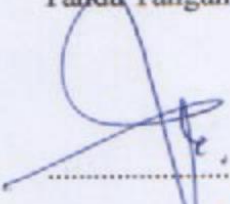

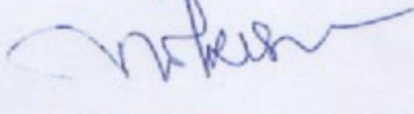
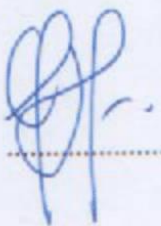

Penanggung Jawab

Dekan Fakultas Ekonomi



Prof. Usep Suhud, M. Si., Ph. D.

NIP. 197002122008121001

No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Andi Muhammad Sadat, SE, M.Si., Ph.D NIP 197412212008121001 (Ketua Sidang)		5/1 ..... 2024
2	Agung Kresnamurti Rivai P., ST, M.M. NIP 197404162006041001 (Penguji 1)		5/1 ..... 2024
3	Nofriska Krissanya, S.E., M.B.A NIP 199111022022032013 (Penguji 2)		5/1 ..... 2024
4	Ika Febrilia, SE, M.M. NIP 198702092015042001 (Pembimbing 1)		5/1 ..... 2024
5	Dra. Sholikhah, MM NIP 196206231990032001 (Pembimbing 2)		5/1 ..... 2024

Nama : Muhammad Nabil Basyair  
No. Registrasi : 1702519012  
Program Studi : D4 Pemasaran Digital  
Tanggal Lulus : 29 Januari 2024

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, sebagai mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta :

Nama : Muhammad Nabil Basyair

NIM : 1702519012

Program Studi : D4 Pemasaran Digital

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang saya buat dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna E-Commerce di DKI Jakarta Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index Dan Importance Performance Analysis “ dibuat oleh saya sendiri dan bukan merupakan duplikasi skripsi yang pernah dibuat oleh orang lain atau jiplakan karya tulis maupun terjemahan orang lain.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar – benarnya dalam keadaan sadar dan saya bersedia menerima sanksi sesuai ketentuan yang berlaku jika terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar.

Jakarta, 4 Februari 2024

Yang membuat Pernyataan,



Muhammad Nabil Basyair  
No. Reg. 1702519012

## ABSTRAK

**Muhammad Nabil Basyair, 2023; Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna E-Commerce di DKI Jakarta Menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index* dan *Importance Performance Analysis*. Skripsi, Jakarta: Program Studi D4 Pemasaran Digital, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna Bukalapak di DKI Jakarta menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index* dan *Importance Performance Analysis*. Sampel yang digunakan pada penelitian ini berjumlah 106 responden dengan kriteria tinggal di DKI Jakarta, berusia 20-24 tahun, dan telah melakukan pembelian pada Bukalapak dengan minimal 5 kali pembelian dalam kurun waktu 6 bulan terakhir. Penelitian ini menggunakan tiga dimensi yaitu kegunaan, kualitas informasi, dan interaksi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna Bukalapak di DKI Jakarta berada pada kategori Sangat Puas. Berdasarkan pada *Importance Performance Analysis* terdapat empat atribut yang perlu ditingkatkan yaitu keamanan pribadi, reputasi, dapat dipercaya, dan pengalaman positif, dan berdasarkan pada *Gap Analysis* terdapat empat atribut tambahan yang harus diperhatikan yaitu mudah dipahami, akurat, tampilan, dan relevan.

**Kata kunci:** Kepuasan Pelanggan, *Customer Satisfaction Index*, *Importance Performance Analysis*, *Gap Analysis*, *E-Commerce*

## **ABSTRACT**

***Muhammad Nabil Basyair, 2023; Analysis of E-Commerce User Satisfaction Level in DKI Jakarta Using Customer Satisfaction Index and Importance Performance Analysis. Thesis, Jakarta: D4 Digital Marketing Study Program, Faculty of Economics, State University of Jakarta***

*This research aims to determine the level of satisfaction of Bukalapak users in DKI Jakarta using the Customer Satisfaction Index and Importance Performance Analysis methods. The sample used in this research amounted to 106 respondents with the criteria of living in DKI Jakarta, aged 20-24 years, and had made purchases at Bukalapak with at least 5 purchases in the last 6 months. This research uses three dimensions, namely usability, information quality, and interaction. The results of this study indicate that the level of satisfaction of Bukalapak users in DKI Jakarta is in the Very Satisfied category. Based on Importance Performance Analysis, there are four attributes that need to be improved, namely personal safety, reputation, trustworthiness, and positive experience, and based on Gap Analysis there are four additional attributes that must be considered, namely easy to understand, accurate, display, and relevant.*

***Keyword:*** *Customer Satisfaction, Customer Satisfaction Index, Importance Performance Analysis, Gap Analysis, E-Commerce*

## LEMBAR PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat Menyusun dan menyelesaikan dengan baik skripsi yang berjudul “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna *E-Commerce* Di DKI Jakarta Menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index* Dan *Importance Performance Analysis*”. Skripsi ini ditulis dalam rangka memnuhi persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan Pemasaran Digital, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta. Dalam proses penulisan skripsi ini, penulis mendapat dukungan dan saran dari berbagai pihak yang membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, pada lembar persembahan ini penulis berterima kasih kepada :

1. Prof. Usep Suhud, M.Si., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.
2. Andi Muhammad Sadat, SE., M.Si., Ph.D selaku Koordinator Program Studi Pemasaran Digital, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.
3. Ika Febrilia, SE, M.M dan Dra. Sholikhah, SE, M.M, selaku dosen pembimbing yang membantu memberikan saran, bimbingan dan motivasi sehingga penulis mampu menyelesaikan penulisan skripsi dengan baik.
4. Dosen – dosen Program Studi Terapan Pemasaran Digital yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat selama perkuliahan.
5. Teman – teman D4 Pemasaran Digital Angkatan 2019 yang telah memberikan motivasi kepada penulis selama proses penyelesaian skripsi.

6. Kedua orang tua, kerabat, teman – teman dekat penulis serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang senantiasa memberikan doa dan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.

Penulis berharap dengan adanya skripsi ini dapat bermanfaat bagi berbagai pihak yang membacanya.