

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI JAMRIDE BERBASIS
KERANGKA KERJA CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI) DI PPU**
Meta Ermila Sari ¹ Adi Hermawansyah ²

STMIK Borneo Internasional Balikpapan, Kalimantan Timur, Indonesia

¹meta_ermila.17@stmik-borneo.ac.id**Abstract****Received:** 03-04-2022**Accepted:** 10-04-2022**Published:** 20-04-2022**Keywords:** Keywords:

Jamride

Application;

Service;

Customer

Satisfaction

Index (CSI)

Method.

Introduction: This research is entitled Analysis of Jamride Application User Satisfaction Based on the Customer Satisfaction Index Framework in North Penajam Paser (PPU). The focus of the problem studied in this thesis is How Customer Satisfaction with the Jam-Ride and Jam-Food Application Menus and whether the Jamride application is still needed in sharpeners. The sample in this study were 43 respondents. **Objective:** The purpose of this study was to determine customer satisfaction with the Jamride application using the Customer Satisfaction Index (CSI) method. **Methods:** The collection method uses a questionnaire that has been tested on 43 respondents and has been tested for validity and reliability, which results in 81.7% based on the CSI index table classified as very good. **Result:** This means that the majority of Jamride Application users on Jl. Muara Sesumpu Ex. Kampung Baru is very satisfied with the Jamride application. **Conclusion:** Based on the results of the research on User Satisfaction Analysis of the Jamride Application Based on the CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI) Framework at PPU carried out in Kampung Village, it can be concluded that based on the results of data processing that has been carried out there is an interest or expectation with a very satisfied category, we can know this from The CSI value obtained is 81.7% where the results are obtained using the calculation of the customer satisfaction index method by going through four stages including determining the mean importance score (MIS) and the mean satisfaction score (MSS) then calculating the weight factor and weight score and the last entered in the CSI formula, the results obtained based on the CSI Index table are classified as very good.

Abstrak

Kata kunci: Aplikasi Jamride; Layanan; Metode Customer Satisfaction Index (CSI).

Pendahuluan: Penelitian ini berjudul Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Jamride Berbasis Kerangka Kerja Customer Satisfaction Index di Penajam Paser Utara (PPU). Fokus masalah yang diteliti dalam skripsi ini adalah Bagaimana Kepuasan Pelanggan Terhadap Menu Aplikasi Jam-Ride dan Jam-Food dan Apakah aplikasi jamride masih dibutuhkan di penajam. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 43 orang responden. **Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini adalah Untuk mengetahui kepuasan Pelanggan terhadap Aplikasi Jamride menggunakan metode Customer

Satisfaction Index (CSI). **Metode:** Metode pengumpulan menggunakan kuesioner yang telah diuji ke 43 responden dan dilakukan uji validitas dan uji reabilitas yang menghasilkan 81,7% berdasarkan tabel index CSI tergolong sangat baik. **Hasil:** Hal ini berarti bahwa sebagian besar pengguna Aplikasi Jamride di Jl. Muara Sesumpu Kel. Kampung Baru merasa sangat puas dengan aplikasi Jamride. **Kesimpulan:** Berdasarkan hasil penelitian Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Jamride Berbasis Kerangka Kerja CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI) Di PPU dilakukan di Kelurahan Kampung dapat diambil kesimpulan bahwa berdasarkan hasil pengolahan data yang telah dilakukan terdapat kepentingan atau harapan dengan kategori sangat puas, hal tersebut dapat kita ketahui dari nilai CSI yang diperoleh angka sebesar 81,7% dimana hasil itu didapatkan menggunakan perhitungan metode customer satisfaction index dengan melalui empat tahapan diantaranya menentukan mean importance score (MIS) dan mean satisfaction score (MSS) selanjutnya melakukan perhitungan weight factor dan weight score dan yang terakhir masuk pada rumus csi maka didapatkan hasil berdasarkan tabel Index CSI tergolong sangat baik.

Corresponding Author: Meta Ermila Sari
E-mail: meta_ermila.17@stmik-borneo.ac.id



PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi banyak mengakibatkan perkembangan informasi semakin cepat dan pesat. Banyak manfaat dalam kemajuan diberbagai aspek dalam menggunakan teknologi membantu menyelesaikan pekerjaan merupakan hal yang menjadi keharusan dalam kehidupan (Hadisi & Muna, 2015). Perkembangan teknologi ini juga harus diikuti dengan perkembangan pada Sumber Daya Manusia (SDM).

Teknologi Informasi (TI) telah merambah ke smartphone, salah satu yang berdasarkan pada handset Android (Murdianto, Abdillah, & Panjaitan, 2015). Android adalah Platform open source komprehensif yang dirancang untuk perangkat mobile (Sari, Abdillah, Rizky, & Wardhani, 2016). Mobile Phone dapat digunakan sebagai media untuk berkomunikasi secara langsung dengan internet untuk mengirim dan menerima data.

Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang dihasilkan dari membandingkan produk atau layanan kinerja yang dirasakan sesuai dengan harapan (Ritonga, Pane, & Rahmah, 2020). Perhatian terhadap kepuasan maupun ketidakpuasan pelanggan telah semakin besar karena pada dasarnya tujuan dari suatu perusahaan adalah untuk menciptakan rasa puas pada pelanggan (Mardikawati & Farida, 2013). Konsumen yang puas dapat menjadi sumber pemasaran yang efektif bagi perusahaan, salah satunya dengan merekomendasikan layanan Teknologi Informasi (TI) pada aplikasi Jamride kepada pihak lain sehingga meningkatkan jumlah pelanggan Jamride yang ada di Penajam Paser Utara, maupun warga kota manapun yang datang berkunjung di Penajam Paser Utara tidak harus lagi mencari ojek yang harganya bisa berubah kapanpun, ataupun mencari mobil untuk berpergian ke tempat tujuan.

Jika kinerja jauh dari harapan, maka konsumen tidak puas Kotler dan Keller. Jika sesuai harapan, konsumen puas. Jika melebihi harapan, konsumen sangat puas atau senang (Cucu Sumartini & Fajriany Ardining Tias, 2019). Kotler dan Keller menyatakan bahwa menentukan tingkat kepuasan pelanggan, terdapat lima (5) faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan yaitu kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, harga, dan biaya. Kepuasan adalah salah satu faktor penting yang diharapkan oleh konsumen dalam melakukan pembelian suatu produk atau jasa (Farida, 2014). Faktor kepuasan akan diperoleh konsumen dalam proses konsumsi atau *consumption experience* (Fallis, 2013). Berdasarkan hal tersebut, kepuasan konsumen diprediksi secara tepat atau bermakna dapat menimbulkan perilaku pembelian ulang atau masa yang akan datang.

Dengan ini saya akan meneliti sebuah aplikasi Jamride di Cv. Jamride diambil dari akhiran kata Penajam, disambungkan dengan ride, yang berarti perjalanan atau bepergian. Aplikasinya tidak berbeda dengan Gojek atau Grab. Mengandalkan ciri khas warna hijau dengan logo *helmet* yang di atasnya ada tanduk rusa. Jamride didirikan pada tahun 2019 oleh Bondan Yudianto. Selain ojek dan taksi, jamride juga membuka layanan makanan. Mitranya jauh lebih banyak. Lebih dari 100 merchant telah bergabung. Mayoritas adalah UMKM, warung rumahan, hingga restoran. Menghadirkan layanan transportasi online di Penajam bukan hal yang mudah. Bukan karena perizinannya, melainkan budayanya. Dari sisi perizinan tidak sulit justru mendapat dukungan dari Pemerintah Daerah, baik dari Wakil Bupati, dinas Komunikasi dan Informatika maupun dinas perhubungan.

Pada awal pendaftaran menjadi *driver* jamride, akan terdapat berbagai pelatihan. Bagaimana melayani pelanggan yang baik, tidak boleh melaju di jalan, mematuhi lalu lintas dan menggunakan pakaian *safety*. Ketika menggunakan jamride anda akan diberikan *helmet* dan masker. Jadi memang benar – benar mematuhi lalu lintas yang ada. Selain itu para *driver* jamride juga diajari bagaimana menggunakan aplikasi jamride.

Jamride menggunakan sistem pemesanan langsung. Bagi pengguna baru, pihak jamride harus mengajari. Saat salah titik pengemudi langsung komplek kepada admin karena itu berpotensi merugikan. Biasanya *driver* tetap diminta melanjutkan revisi. Saat bertemu dengan konsumen yang salah titik itu, barulah pengemudi mengajari bagaimana menentukan titik order yang benar. Sebab kalau salah titik akan membuat jarak terlalu dekat *driver* merugi karena tarifnya murah. Sebaliknya, bila jadi terlalu jauh konsumen yang rugi karena biaya antaranya menjadi lebih mahal.

Perlahan namun pasti masyarakat melakukan transformasi berbasis platform digital. Aplikasi ini membantu masyarakat agar lebih mudah dalam transaksi jual beli, dengan aplikasi Jamride ini diharapkan dapat membuka lapangan pekerjaan bagi masyarakat Penajam Paser Utara dan membantu perekonomian warga. Aplikasi ini serupa dengan Gojek dan Grab. Namun bedanya Jamride hanya beroperasi di Penajam Paser Utara, Jamride seringkali disebut dengan “Jambret” sebuah aktifitas pencurian yang melibatkan pejalan kaki ataupun motor, namun hal itu hanya plesetan agar masyarakat lebih mengenalnya.

Dengan menggunakan *Customer Satisfaction Index (CSI)* untuk mengidentifikasi peluang perbaikan dan untuk mengukur dampak upaya perbaikan. Meskipun *CSI* adalah fase siklus dan didokumentasikan dalam publikasi *ITIL* yang terpisah, *CSI* dapat menjadi efektif jika terintegritas sepanjang siklus hidup, menciptakan budaya perbaikan terus menerus. *CSI* harus memastikan bahwa semua peserta dalam pemberian layanan memahami bahwa mengidentifikasi peluang untuk perbaikan adalah tanggung jawab mereka.

Kepuasan Pelanggan adalah sebuah pendahuluan dari pembelian kembali konsumen, loyalitas pelanggan, dari bertahannya konsumen yang akhirnya menguntungkan perusahaan. Kepuasan konsumen yaitu fungsi dari perbedaan antara kinerjanya (Musdalifah & Noor,

2019). Kepuasan konsumen memberikan banyak keuntungan bagi perusahaan maupun bisnis dan usaha kecil dimana salah satu yang penting yaitu memungkinkan tercapainya loyalitas pelanggan “Terhadap hubungan strategis antar tingkat kepuasan pelanggan dengan performa perusahaan secara keseluruhan”(Aji & Hidayatullah, 2019).

Kualitas (*quality*) adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat (Lubis & Andayani, 2018). Kualitas pelayanan adalah faktor yang menentukan tingkat keberhasilan dan kualitas perusahaan dimana kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada konsumen dan sebagai strategi perusahaan untuk mempertahankan diri dan mencapai kesuksesan dalam menghadapi persaingan.

CSI merupakan suatu cara untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan yang menggunakan jasa secara menyeluruh dengan melihat tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk atau jasa. Contohnya adalah perbaikan kualitas pelayanan, evaluasi kinerja karyawan maupun pemberian bonus sebagai gambaran yang mewakili tingkat kepuasan pelanggan. CSI merupakan analisis kuantitatif berupa persentase pelanggan yang senang dalam suatu survey kepuasan pelanggan (Khusna, 2020). Jadi CSI merupakan indeks untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat kepentingan dari atribut-atribut yang diukur.

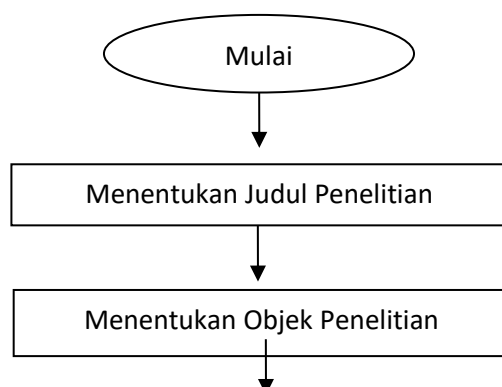
SPSS merupakan salah satu program pengolahan data statistik yang populer di kalangan peneliti, dan sangat membantu untuk memecahkan berbagai persoalan penelitian kuantitatif. Dengan SPSS, kita dapat mengetahui nilai rata-rata, simpangan baku, skor terkecil, atau skor terbesar dari data yang kita miliki. Bahkan, kita dapat mengetahui frekuensi data kita, persentasenya, sampai menyajikan data kita ke dalam histogram atau diagram lingkaran. Dengan SPSS juga, kita dapat mencari validitas (kesahihan) dan reliabilitas (keandalan) instrumen penelitian kita, normalitas data, kuat atau besar hubungan antara dua variabel, mencari perbedaan rata-rata antara dua kelompok, ataupun melakukan analisis faktor. Secara rinci akan dijelaskan langkah-langkah penggunaan SPSS yang paling mendasar, seperti membuat variabel, menginput data ke dalam SPSS, ataupun menghitung total skor. Program ini dapat menghitung berdasarkan model deskriptif (*range, median, mean, modulus*, dan lain-lain), model statistik *parametrik* (*regresi*, uji t, dan lain – lain), dan model statistik *non-parametrik* (*Chi Square, Kolmogorov Smirnov*, dan lain-lain)(Janna, 2020).

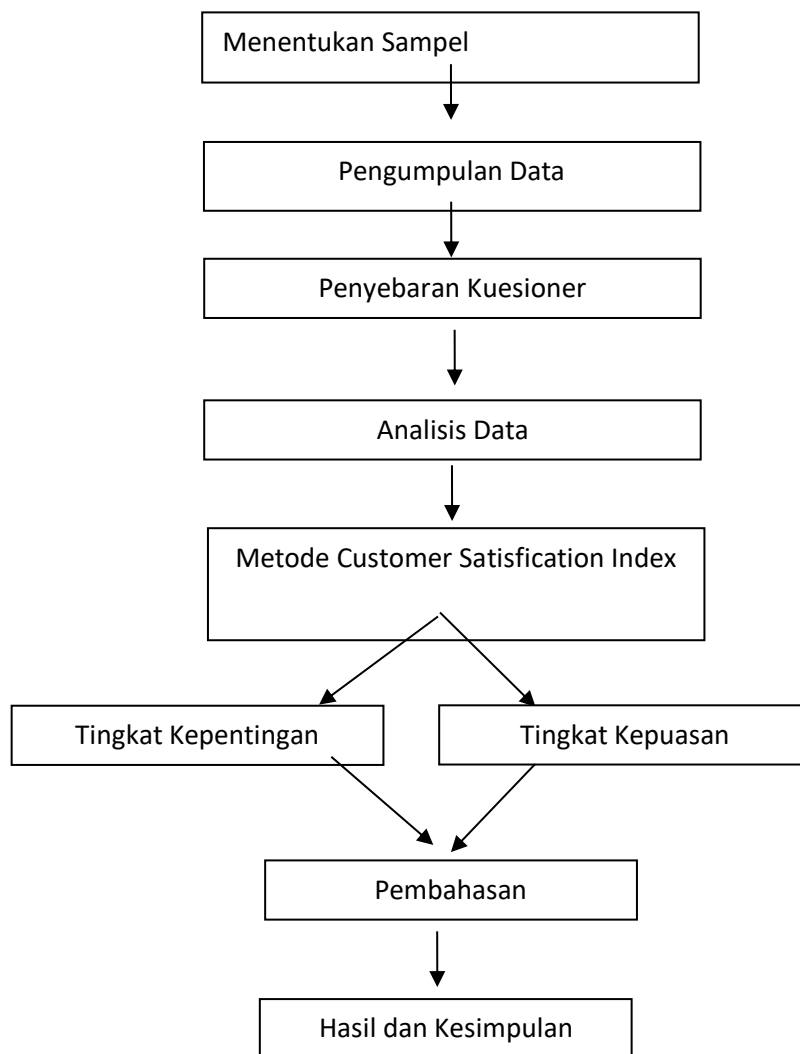
METODE PENELITIAN

Waktu Dan Tempat Penelitian

Objek penelitian dalam skripsi ini adalah aplikasi Jamride dan penggunaan Jamride. Penelitian ini dilakukan di Kabupaten Penajam Paser Utara yang beralamatkan di Jl.Muara Sesumpu Kel. Kampung Baru Kecamatan Penajam. Waktu Penelitian ini dilakukan pada Bulan November-Desember Tahun 2021.

Desain Penelitian





Gambar 1. Desain Penelitian

Jenis Data

Jenis data yang digunakan pada penelitian ini yaitu, data kuantitatif. Data kuantitatif, dalam penelitian ini yang dimaksud dengan data sekunder ialah hasil penelitian yang menggunakan metodenya mengumpulkan atau mencari data dalam bentuk presentase yang menggunakan angka yang dimana menekankan pada aspek pengukuran dengan cara objektif terhadap bagian-bagian sosial. Untuk tercapai pengukuran biasanya setiap bagian-bagian sosial dijabarkan kedalam beberapa komponen masalah, *variabel* dan indikator.

Sumber Data

Data primer merupakan data utama yang digunakan dalam penelitian yang diperoleh melalui observasi dan penyebaran kuesioner Pada Pengguna Aplikasi Jamride.

Data sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh peneliti secara tidak langsung yang berupa buku, jurnal, *ebook*, laporan dan sumber lainnya yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan.

Adapun Metode analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode analisis *SPSS (Statistical Package for the Social Science)*. *SPSS* merupakan salah satu program aplikasi yang paling banyak digunakan untuk analisis statistik dalam ilmu sosial. fungsi *SPSS* adalah untuk mengolah dokumentasi data, dan penghitungan nilai dari kuesioner.

Skala Likert

Skala likert adalah skala yang dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu kejadian atau keadaan sosial, dimana *variabel* yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator *variable* kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item pernyataan.

Skala indikator cukup diwakili dengan satu pernyataan dan dijawab dari setiap pernyataan yang menggunakan skala likert mempunyai nilai dan tingkatan dari sangat positif menjadi sangat negative. Biasanya, menggunakan kata-kata berupa: Sangat Setuju, Setuju, Tidak Setuju, dan Sangat Tidak Setuju. Skala likert memiliki dua bentuk pernyataan, yaitu pernyataan positif dan pernyataan negatif.

Setiap jawaban dari masing-masing pernyataan memiliki skor yang dapat dilihat pada tabel Berikut:

Tabel 1. Skala Pengukuran Dalam Data (Skala Interval)

No.	Pernyataan Positif	Skor	Pernyataan Negatif	Skor
1	Sangat Setuju	5	Sangat Tidak Setuju	5
2	Setuju	4	Tidak Setuju	4
3	Netral	3	Netral	3
4	Tidak Setuju	2	Setuju	2
5	Sangat Tidak Setuju	1	Sangat Setuju	1

Sampel dan Responden Penelitian

Dalam pengukuran skala likert yang dilakukan terhadap efektivitas Penggunaan aplikasi Jamride, memerlukan sampel dari sebuah populasi. Sampel yang digunakan sebagai populasi adalah pengguna yang nantinya akan digunakan sebagai responden dalam data kuesioner.

Adapun data responden yang didapat sejumlah 14.000 pengguna aplikasi jamride yang ada di Kabupaten Penajam paser utara yang tersebar luas di 4 kecamatan diantaranya Kecamatan penajam, kecamatan Waru, kecamatan Babulu dan kecamatan Sepaku. Namun fokus utama penelitian kali ini yaitu berada di lokasi Jl. Muara Sesumpu Kelurahan Kampung Baru. Yang dimana data yang didapatkan dari pemilik jamride terdapat 43 pengguna yang ada di wilayah tersebut.

jadi total Sampel berjumlah 43 Orang. Pengukuran sampel merupakan suatu langkah untuk menentukan besarnya sampel yang diambil dalam melaksanakan penelitian suatu objek. Untuk menentukan besarnya sampel bisa dilakukan dengan statistik atau berdasarkan estimasi penelitian. Pengambilan sampel ini harus dilakukan sedemikian rupa sehingga diperoleh sampel yang benar-benar dapat berfungsi atau dapat menggambarkan keadaan populasi yang sebenarnya, dengan istilah lain harus representatif (mewakili).

Teknik Sampling

Teknik sampling merupakan teknik pengambilan sampel. Dalam penelitian ini, teknik sampling yang digunakan adalah teknik *non probability* sampling, dimana teknik *non probability* sampling adalah teknik penarikan sampel yang tidak memberikan peluang bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih untuk menjadi sampel dan peneliti akan

menggunakan teknik total sampling. total sampling adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Sampel ini digunakan jika jumlah populasi relatif kecil. Total sampling disebut juga sensus, di mana semua anggota populasi dijadikan sebagai sampel. Maka dari uraian di atas, teknik penarikan sampel yang digunakan sebagai penelitian sebanyak 43 orang.

Teknik Pengumpulan Data

1. Metode Kuesioner merupakan metode pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan – pertanyaan secara tertulis kepada subjek peneliti dengan maksud untuk memperoleh data tentang tingkat kepuasan konsumen Jamride.
2. Pengamatan (*observation*) yaitu, merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan mengamati secara langsung keadaan atau situasi dari subjek penelitian. Hal tersebut didasarkan pada pengetahuan dan gagasan yang bertujuan untuk mendaptkan informasi dan pengamatan tersebut. Observasi dilakukan dengan pengamatan langsung Aplikasi Jamride.
3. Wawancara adalah Proses Tanya jawab yang dilaksanakan secara lisan dalam penemuan tatap muka secara individual. Dalam penelitian ini penulis melakukan wawancara dengan cara bertanya kepada pengguna Aplikasi Jamride.
4. Penentuan Metode analisis dataditentukan sesuai dengan penelitian yang dijalani yaitu metode Continual Service Improvement (CSI) framework dengan analisis data menggunakan SPSS untuk mengetahui apakah data yang didapatkan dalam penelitian valid atau tidak.
5. Uji Kualitas Data dilakukan setelah data terkumpul sesuai dengan kebutuhan peneliti lalu seperti yang dijelaskan data yang telah di dapatkan peneliti akan diuji kualitas datanya apakah data itu sudah valid atau tidak valid.
6. Pengumpulan Data dilakukan untuk menganalisa data dan diuji kevalidannya apakah data yang didapatkan sudah sesuai dengan keinginan peneliti.
7. Analisis Data dilakukan untuk mengelolah data menjadi sebuah informasi baru sehingga karakteristik data menjadi lebih mudah dipahami dan berguna untuk solusi masalah dalam penelitian.
8. Hasil Analisis Kepuasan Jamride Pengguna Jamride merupakan hasil yang telah didapatkan dari penelitian akan menjadi tolak ukur hasil dari penelitian apakah hasil itu sesuai dengan keinginan peneliti.
9. Puas atau Tidak dikarenakan kepuasan yang diukur dalam penelitian ini, peneliti harus mengetahui apakah hasil penelitian yang didapatkan puas atau tidak. Jika puas maka hasil penelitian sesuai dengan keinginan peneliti dan begitupula sebaliknya.
10. Kesimpulan adalah hasil akhir atau rangkuman dari penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Berdasarkan data diatas langkah awal yang dilakukan dalam mengetahui tingkat kepuasan adalah membuat daftar kepentingan dari metode variabel yang digunakan dengan 2 indikator utama yaitu untuk mengetahui tingkat kepuasan dan tingkat kepentingannya menggunakan skala likert. untuk pengisian kuisisioner ini digunakan sebanyak 43 responden dan uji validitas dan uji reabilitas penelitian kali ini dengan bantuan program IBM SPSS versi 26.

Tabel 2. Uji Validitas Kepentingan/Importance

Indikator	Nilai Korelasi	R tabel	Keterangan
x1	0,645	0,278	VALID
x2	0,644	0,278	VALID
x3	0,601	0,278	VALID
x4	0,777	0,278	VALID
x5	0,803	0,278	VALID
x6	0,778	0,278	VALID
x7	0,776	0,278	VALID
x8	0,783	0,278	VALID
x9	0,846	0,278	VALID
x10	0,852	0,278	VALID
x11	0,684	0,278	VALID
x12	0,714	0,278	VALID
x13	0,849	0,278	VALID
x14	0,861	0,278	VALID
x15	0,857	0,278	VALID
x16	0,804	0,278	VALID
x17	0,855	0,278	VALID
x18	0,736	0,278	VALID

Tabel 3. Uji Validitas Kepuasan/Performance

Indikator	Nilai Korelasi	R tabel	Keterangan
x1	0,825	0,278	VALID
x2	0,606	0,278	VALID
x3	0,593	0,278	VALID
x4	0,351	0,278	VALID
x5	0,718	0,278	VALID
x6	0,680	0,278	VALID
x7	0,757	0,278	VALID
x8	0,879	0,278	VALID
x9	0,823	0,278	VALID
x10	0,852	0,278	VALID
x11	0,736	0,278	VALID
x12	0,708	0,278	VALID
x13	0,646	0,278	VALID
x14	0,838	0,278	VALID
x15	0,840	0,278	VALID
x16	0,776	0,278	VALID
x17	0,856	0,278	VALID
x18	0,814	0,278	VALID

Pada data perhitungan uji validitas tingkat kepuasan dan uji validitas tingkat kepentingan didapatkan hasil yang valid dimana $r_{hitung} > r_{tabel}$.

Uji Reliabilitas

Suatu instrument dapat dikatakan reliable jika nilai Cronbach's Alpha > 0,60. Sehingga dapat dinyatakan kuesioner tersebut telah reliable dan dapat disebarkan kepada responden untuk dijadikan instrument penelitian.

Tabel 4. Uji Reliabilitas Uji Utama

Keterangan	Alpha Hitung	Alpha Tabel	Keterangan
Importance/ Kepentingan	0,963	0,60	Reliabel
Performance/ Kepuasan	0,950	0,60	Reliabel

Hasil uji Reliabilitas yang didapatkan dari perhitungan SPSS Statistic V26 dalam mencari Cronbach alpha mendapatkan hasil sebesar 0,963 untuk skala *importance* atau variabel kepentingan dan 0,950 untuk skala *performance* atau variabel kepuasan. Uji Reliabilitas tersebut dianggap berhasil apabila Cronbach alpha > 0,60, dimana hasil uji Reliabilitas pengujian sudah memenuhi syarat dan berdasar tabel diatas tingkat kepercayaan kuisisioner peneliti berada pada kriteria sangat tinggi untuk skala importance dan performance.

Hasil Customer Satisfaction Index (CSI)

Tahap selanjutnya dari pengolahan data importance dan Performance didalam mengukur tingkat kepuasan pengguna Jamride yaitu dengan membuat Customer Satisfaction Index (CSI), CSI digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen secara menyeluruh dengan melihat tingkat kepentingan.

1. Menentukan *Mean Importance Score (MIS)* dan *Mean Satisfaction Score (MSS)*
Mean Importance Score (MIS) adalah rata-rata dari skor kepentingan suatu atribut. Sedangkan *Mean Satisfaction Score (MSS)* adalah rata-rata skor untuk tingkat kepuasan yang berasal dari kinerja jasa yang dirasakan oleh pelanggan.

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

Keterangan :

y_i = Nilai kepentingan atribut y ke-i

n = Jumlah responden

Perhitungan nilai MIS y ke-i :

$$MIS = \frac{4 + 5 + 5 + 4 \dots \dots + 5}{43} = 4,28$$

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

Keterangan :

y_i = Nilai kepentingan atribut y ke-i

n = Jumlah responden

Perhitungan nilai MIS y ke-i :

$$MSS = \frac{5 + 5 + 5 + 5 \dots \dots + 5}{43} = 4,14$$

Rata-rata hasil keseluruhan nilai kepentingan dan kepuasan tiap variabel dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 5. Rekapitulasi nilai MIS dan MSS

No	Total Importance	MIS	Total Performance	MSS
x1	184	4.28	178	4.14
x2	185	4.30	181	4.21
x3	171	3.98	171	3.98
x4	177	4.12	183	4.26
x5	177	4.12	169	3.93
x6	167	3.88	169	3.93
x7	177	4.12	176	4.09
x8	179	4.16	175	4.07
x9	170	3.95	172	4.00
x10	179	4.16	171	3.98
x11	184	4.28	183	4.26
x12	182	4.23	179	4.16
x13	179	4.16	178	4.14
x14	178	4.14	174	4.05
x15	179	4.16	170	3.95
x16	182	4.23	181	4.21
x17	178	4.14	176	4.09
x18	183	4.26	174	4.05
Total		74.67		73.49

2. Menghitung *Weight Factor* (WF) atau faktor tertimbang. Bobot ini merupakan persentase nilai MIS per indikator terhadap total total MIS seluruh indikator.

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

Keterangan :

MIS_i = Nilai rata-rata kepentingan ke-i

$\sum_i^p MIS_i$ = Total rata-rata kepentingan dari ke-i ke-p

Perhitungan Nilai WF :

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

WF =faktor tertimbang%

Berikut adalah rekapitulasi hasil perhitungan nilai *Weight Factors* (WF):

Tabel 6. Rekapitulasi Nilai MIS dan WF

No	MIS	Nilai WF (%)
x1	4.28	5.73
x2	4.30	5.76
x3	3.98	5.33
x4	4.12	5.51
x5	4.12	5.51
x6	3.88	5.20

x7	4.12	5.51
x8	4.16	5.57
x9	3.95	5.29
x10	4.16	5.57
x11	4.28	5.73
x12	4.23	5.67
x13	4.16	5.57
x14	4.14	5.54
x15	4.16	5.57
x16	4.23	5.67
x17	4.14	5.54
x18	4.26	5.70
Total		100%

3. Menghitung *Weight Score* (WS) atau skor tertimbang. Bobot ini merupakan perkalian antara WF dengan rata-rata tingkat kepuasan.

$$WS_i = WFi \times MSS$$

WFi = Faktor tertimbang ke-i

Perhitungan Nilai WSi :

$$WS_1 = \text{Nilai persen MIS} \times \text{Nilai rata2 MSS}$$

$$WS_1 = \text{total ws}$$

Berikut adalah rekapitulasi hasil perhitungan *Weight Score* (WS) :

Tabel 7. Rekapitulasi Nilai WS

No	MSS	Nilai WS
x1	4.14	0.237
x2	4.21	0.243
x3	3.98	0.212
x4	4.26	0.235
x5	3.93	0.217
x6	3.93	0.204
x7	4.09	0.225
x8	4.07	0.227
x9	4.00	0.212
x10	3.98	0.222
x11	4.26	0.244
x12	4.16	0.236
x13	4.14	0.231
x14	4.05	0.225
x15	3.95	0.220
x16	4.21	0.239
x17	4.09	0.227
x18	4.05	0.231

Total	4.085
-------	-------

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*)

Nilai persentase CSI dihitung dengan membagi skor tertimbang dengan skala maksimum yang digunakan jadi perhitungannya adalah :

$$CSI = \frac{4,085}{5} \times 100\%$$

$$CSI = 81,7\%$$

Pembahasan

1. Pada uji validitas dengan responden 43 orang dengan variabel *Importance dan Performanace* menunjukkan bahwa nilai *corrected item-totalcorrelation* masing-masing variabel valid dengan tingkat signifikai 5%, terlihat pada tabel 4.5 setelah dilakukan pengujian validitas menggunakan *software* SPSS dapat dikatakan valid karena data yang diperoleh dari perhitungan menggunakan *Software* SPSS diperoleh rhitung >rtabel. Selanjutnya untuk mendapatkan tingkat kepuasan dari total responden melakukan perhitungan menggunakan metode csi, langkah awal setelah mendapatkan atau menentukan data yang valid dan reabel selanjutnya melakukan perhitungan metode *customer satisfaction index* diantaranya :
 - 1) Menentukan *Mean importance score (MIS)* dan menentukan *Mean satisfaction score (MSS)* dimana langkah ini untuk menentukan rata-rata tingkat kepentingan dan rata-rata tingkat kepuasan dalam tiap pernyataan atau pertanyaan. Dalam menemukan MIS dan MSS yaitu nilai dibagi total responden yang ada.
 - 2) Setelah menentukan MIS dan MSS langkah selanjutnya adalah Menghitung *Weight Factor (WF)* atau faktor tertimbang. Yang dimana faktor tertimbang ini merupakan persentase nilai MIS per indikator terhadap total total MIS seluruh indikator. Untuk menemukan WF yaitu rata-rata nilai MIS dibagi totak keseluruhan lalu dikali 100%
 - 3) Selanjutnya menentukan nilai Menghitung *Weight Score (WS)* atau skor tertimbang. Bobot ini merupakan perkalian antara WF dengan rata-rata tingkat kepuasan.
 - 4) Setelah hasil didapatkan maka selanjutnya pada tahap akhir yaitu : Menentukan *Customer Satisfaction Index (CSI)* dimana total hasil perkalian antara (I) dan (P) atau WF dibagi dengan total skala likert yang digunakan lalu dikali 100% untuk mendapatkan nilai keseluruhan tingkat kepuasan pengguna Jamride yang ada dikelurahan kampung baru. Pada nilai akhir perhitungan ditemukan nilai *Custom Satisfaction Index (CSI)* sebesar 81,7% yang dimana pada tabel dibawah ini menyatakan bahwa 81%-100% kategori *Customer satisfaction index* merasa sangat puas.

Tabel 8. Kategori Nilai CSI

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

2. Pada uji Reliabilitas hasil perhitungan menggunakan SPSS uji reliabilitas terhadap 43 responden dengan data tingkat kepentingan dan juga tingkat kepuasan yang telah disebarkan mendapatkan nilai 0,963 untuk sekala importance atau kepentingan dan 0,950 untuk sekala performance atau kepuasan dengan batasan 0,60 Cronbach's Alpha Tabel yang terlihat pada tabel 4.6, bila dibandingkan dengan nilai koefisien korelasi yang digunakan, nilainya berada pada rentan 0,80-1,00 maka variabel dalam kuesioner yang telah disebarkan terlebih dahulu dinyatakan reliabel.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Jamride Berbasis Kerangka Kerja CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI) Di PPU dilakukan di Kelurahan Kampung dapat diambil kesimpulan bahwa berdasarkan hasil pengolahan data yang telah dilakukan terdapat kepentingan atau harapan dengan kategori sangat puas, hal tersebut dapat kita ketahui dari nilai CSI yang diperoleh angka sebesar 81,7% dimana hasil itu didapatkan menggunakan perhitungan metode customer satisfaction index dengan melalui empat tahapan diantaranya menentukan mean importance score (MIS) dan mean satisfaction score (MSS) selanjutnya melakukan perhitungan weight factor dan weight score dan yang terakhir masuk pada rumus csi maka didapatkan hasil berdasarkan tabel Index CSI tergolong sangat baik. Hal ini berarti bahwa sebagian besar pengguna aplikasi jamride merasa sangat puas dengan layanan yang diberikan oleh aplikasi jamride.

BIBLIOGRAFI

- Aji, Satrio, & Hidayatullah, Alfi. (2019). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Aplikasi Gojek Dengan Metode PIECES Framework. *Jurnal Sistem Informasi*, x, 1–7.
- Cucu Sumartini, Lilis, & Fajriany Ardining Tias, Dini. (2019). Analisis Kepuasan Konsumen Untuk Meningkatkan Volume Penjualan Kedai Kopi Kala Senja. *Jurnal E-Bis (Ekonomi-Bisnis)*, 3(2), 111–118. <https://doi.org/10.37339/e-bis.v3i2.124>
- Fallis, A. .. (2013). Kualitas Produk, Kepuasan Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Farida, Naili. (2014). Analisis model kepuasan terhadap pembelian ulang. *JDM (Jurnal Dinamika Manajemen)*, 5(2).
- Hadisi, La, & Muna, Wa. (2015). Pengelolaan teknologi informasi dalam menciptakan model inovasi pembelajaran (e-learning). *Al-TA'DIB: Jurnal Kajian Ilmu Kependidikan*, 8(1), 117–140.
- Janna, N. M. (2020). Konsep Uji Validitas dan Reliabilitas dengan Menggunakan SPSS. *Artikel : Sekolah Tinggi Agama Islam (STAI) Darul Dakwah Wal-Irsyad (DDI) Kota Makassar*, (18210047), 1–13.
- Khusna, L. (2020). *Aplikasi Survei Kepuasan Pelanggan Berbasis Android Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (Csi) Pada Ahass Handayani Semarang*.
- Lubis, Alfi Syahri, & Andayani, Nur Rahmah. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service

- Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Sucofindo Batam. *Journal of Applied Business Administration*, 1(2), 232–243. <https://doi.org/10.30871/jaba.v1i2.619>
- Mardikawati, Woro, & Farida, Naili. (2013). Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan, melalui kepuasan pelanggan pada Pelanggan bus efisiensi (studi po efisiensi jurusan yogyakarta-cilacap). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 2(1), 64–75.
- Murdianto, Murdianto, Abdillah, Leon Andretti, & Panjaitan, Febriyanti. (2015). Dictionary of Prabumulih Language-Based Android. *The 4th ICIBA 2015, International Conference on Information Technology and Engineering Application*, 4. Pusat Penerbitan dan Percetakan Universitas Bina Darma Press (PPP-UBD Press).
- Musdalifah, Musdalifah, & Noor, M. Fauzan. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Online (Go-Jek). *Sebatik*, 23(2), 498–504. <https://doi.org/10.46984/sebatik.v23i2.804>
- RITONGA, HUSNI MUHARRAM, PANE, DEWI NURMASARI, & RAHMAH, CITRA ANITA ANITA. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Emosional Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Honda Idk 2 Medan. *JUMANT*, 12(2), 30–44.
- Sari, Intan Okta, Abdillah, Leon Andretti, Rizky, Kiky, & Wardhani, Nova. (2016). Application Location Based Service (LBS) Location Search Palembang Nature-Based Android. *The 5th International Conference on Information Technology and Business Application (ICIBA2016)*, (January), 19–20.