

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN PADA  
APLIKASI SOCIOLLA DI DKI JAKARTA**

**Hanifah Rahmawati**

**1702520017**



*Mencerdaskan dan  
Memartabatkan Bangsa*

**Skripsi ini ditulis untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar  
Sarjana Terapan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

**PROGRAM STUDI PEMASARAN DIGITAL  
PROGRAM SARJANA TERAPAN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

**2024**

**ANALYSIS OF CUSTOMER SATISFACTION LEVEL ON  
SOCIOLLA APPLICATION IN DKI JAKARTA**

**Hanifah Rahmawati**

**1702520017**



*Mencerdaskan dan  
Memartabatkan Bangsa*

**This thesis was written to fulfill one of the requirements to obtain a Bachelor  
of Applied Economics degree from the Faculty of Economics, Universitas  
Negeri Jakarta.**

**DEPARTMENT OF APPLIED DIGITAL MARKETING  
BACHELOR OF APPLIED  
FACULTY OF ECONOMICS  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

**2024**

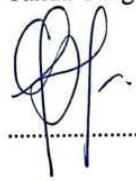



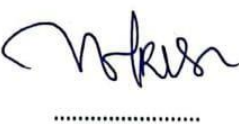
## LEMBAR PENGESAHAN

### LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab  
Dekan Fakultas Ekonomi



Prof. Usep Suhud, M. Si., Ph. D.  
NIP. 197002122008121001

No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Ika Febrilia, S.E., M.M NIP. 198702092015042001 (Ketua Sidang)	 .....	05 Agustus 2024
2	Rahmi, S.E., M.S.M NIP. 198305012018032001 (Penguji 1)	 .....	05 Agustus 2024
3	Dewi Agustin Pratama Sari, S.E., M.S.M NIP. 199308272020122024 (Penguji 2)	 .....	05 Agustus 2024
4	Dra. Solikhah, MM NIP. 196206231990032001 (Pembimbing 1)	 .....	05 Agustus 2024
5	Nofriska Krissanya, S.E., M.B.A NIP. 199111022022032013 (Pembimbing 2)	 .....	05 Agustus 2024

Nama : Hnifah Rahmawati  
No. Registrasi : 1702520017  
Program Studi : D4 Pemasaran Digital  
Tanggal Lulus : 29 Juli 2024

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

### LEMBAR ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya ilmiah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan di daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 05 Agustus 2024  
Yang Membuat Pernyataan

The image shows a handwritten signature in black ink over a circular official stamp. The stamp contains the text 'UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA' around the perimeter and 'LEMBAR PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT' in the center. Below the signature, the number '38AALX301591378' is printed.

Hanifah Rahmawati

## LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220  
Telepon/Faksimili: 021-4894221  
Laman: [lib.unj.ac.id](http://lib.unj.ac.id)

### LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Hanifah Rahmawati  
NIM : 1705620017  
Fakultas/Prodi : Fakultas Ekonomi/Prodi Manajemen  
Alamat email : hanifahrahmawati915@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi     Tesis     Disertasi     Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan pada Aplikasi Sociolla di DKI Jakarta

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 06 Agustus 2024

Penulis

(Hanifah Rahmawati)

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan pada aplikasi Sociolla di DKI Jakarta. Pada penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik sampel purposive sampling. Sedangkan teknik analisis data yang digunakan ialah analisis deskriptif, *customer satisfaction index*, *importance performance analysis*, dan *GAP analysis*. Dimensi pada penelitian ini menggunakan model *end user computing satisfaction* (EUCS) yaitu dimensi *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*. Pada hasil penelitian dengan metode analisis deskriptif tingkat kepentingan dari beberapa aspek untuk aplikasi Sociolla adalah "sangat penting" yang didukung oleh dimensi *ease of use*, *timeliness*, dan *content*, serta pada tingkat kepuasan aplikasi Sociolla pelanggan sudah "sangat puas" yang di dukung oleh dimensi *content*, *ease of use*, dan *accuracy*. Pada hasil penelitian metode *customer satisfaction index* menunjukkan bahwa pelanggan merasa "sangat puas" yang didukung oleh dimensi *content*, dan *ease of use*. Pada hasil metode *importance performance analysis* terdapat beberapa area yang perlu diperbaiki dan dipertahankan.

Kata Kunci: kepuasan pelanggan, Sociolla, *customer satisfaction index*, *importance performance analysis*

## **ABSTRACT**

*This study aims to determine the level of customer satisfaction on the Sociolla application in DKI Jakarta. This study uses a quantitative approach with a purposive sampling technique. While the data analysis techniques used are descriptive analysis, customer satisfaction index, importance performance analysis, and GAP analysis. The dimensions in this study use the end user computing satisfaction (EUCS) model, namely the dimensions of content, accuracy, format, ease of use, and timeliness. In the results of the study using the descriptive analysis method, the level of importance of several aspects for the Sociolla application is "very important" which is supported by the dimensions of ease of use, timeliness, and content, and at the level of satisfaction with the Sociolla application, customers are already "very satisfied" which is supported by the dimensions of content, ease of use, and accuracy. The results of the customer satisfaction index method showed that customers felt "very satisfied" which was supported by the dimensions of content, and ease of use. In the results of the importance performance analysis method, there are several areas that need to be improved and maintained.*

*Keywords: customer satisfaction, Sociolla, customer satisfaction index, importance performance analysis*



## LEMBAR PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat, karunia, serta petunjuk-Nya yang senantiasa melimpah sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan pada Aplikasi Sociolla di DKI Jakarta”, sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan Program Sarjana Terapan (D4) Jurusan Pemasaran Digital Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

Penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan, serta dorongan dari berbagai pihak yang dengan ikhlas memberikan kontribusi dan motivasi. Penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dra. Solikhah, M.M selaku dosen pembimbing pertama atas bimbingan, arahan, serta kesabaran dalam membimbing penulis selama penyusunan skripsi ini.
2. Nofriska Krissanya, S.E., M.B.A selaku dosen pembimbing kedua atas bimbingan, arahan, serta kesabaran dalam membimbing penulis selama penyusunan skripsi ini.
3. Andi Muhammad Sadat, SE., M.Si., Ph.D selaku Ketua Program Studi D4 Pemasaran Digital.
4. Prof. Usep Suhud, M.Si., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
5. Seluruh staff pengajar Fakultas Ekonomi Univrsitas Negeri Jakarta yang telah menyediakan ilmu pengetahuan yang diperlukan selama penulis menepuh pendidkat di Universitas Negeri Jakarta.
6. Mama dan Abi yang selalu memberikan doa, dukungan moral, dan materil dalam setiap langkah perjalanan hidup penulis.



7. Rekan-rekan Mahasiswa D4 Pemasaran Digital angkatan 2020, yang telah berbagi pengetahuan, pengalaman, serta motivasi selama perjalanan akademik di kampus.
8. Untuk Adistyas Fauziah selaku kerabat terdekat peneliti yang selalu memberikan semangat dan kata-kata baik sehingga memotivasi peneliti dalam menyelesaikan penelitian ini.
9. Teman-teman yang senantiasa memberikan semangat dan keceriaan dalam menjalani masa-masa perkuliahan.

Tidak lupa, penulis juga mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu namun turut berperan dalam kelancaran penulisan skripsi ini.

Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi positif bagi pengembangan ilmu pengetahuan, serta menjadi amal ibadah yang bermanfaat bagi kehidupan. Akhir kata, semoga Allah SWT senantiasa memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Jakarta, 26 Juli 2024

Penulis

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT .....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI .....	v
ABSTRAK .....	vi
<i>ABSTRACT</i> .....	vii
LEMBAR PERSEMBAHAN .....	viii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Pertanyaan Penelitian .....	16
C. Tujuan Penelitian .....	16
D. Manfaat Penelitian .....	16
<b>BAB II</b> .....	<b>17</b>
<b>KAJIAN PUSTAKA</b> .....	<b>17</b>
A. Definisi Kepuasan Pelanggan .....	17
B. Faktor – Faktor Kepuasan Pelanggan .....	19
C. Dimensi dan Indikator Kepuasan Pelanggan .....	20
D. Penelitian Terdahulu .....	21
<b>BAB III</b> .....	<b>28</b>
<b>METODE PENELITIAN</b> .....	<b>28</b>
A. Waktu dan Tempat Penelitian .....	28
B. Desain Penelitian .....	28
C. Populasi dan Sampel .....	29

1. <b>Populasi</b> .....	29
2. <b>Sampel</b> .....	29
D. Teknik Pengumpulan Data.....	31
E. Pengembangan Instrumen.....	32
1. <b>Definisi Operasional Variabel</b> .....	32
2. <b>Operasional variabel</b> .....	33
F. Uji Instrumen Penelitian.....	35
1. <b>Uji Validitas</b> .....	35
2. <b>Uji Reliabilitas</b> .....	36
G. Teknik Analisis Data.....	38
1. <b>Analisis Deskriptif</b> .....	38
2. <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> .....	39
3. <i>Metode Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	41
4. <i>GAP Analysis</i> .....	42
<b>BAB IV</b> .....	<b>44</b>
<b>HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>44</b>
A. Analisis Deskripsi Data.....	44
1. <b>Profil Responden</b> .....	44
2. <b>Uji Instrumen Penelitian</b> .....	47
B. Hasil Data Penelitian.....	49
1. <b>Analisis Deskriptif</b> .....	49
2. <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> .....	59
3. <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	62
4. <i>GAP Analysis</i> .....	65
<b>BAB V</b> .....	<b>68</b>
<b>PENUTUP</b> .....	<b>68</b>
A. Kesimpulan.....	68
B. Implikasi.....	70
1. <b>Implikasi Teoretis</b> .....	70
2. <b>Implikasi Praktis</b> .....	70
C. Keterbatasan Penelitian.....	72

D. Rekomendasi .....	73
1. Bagi Perusahaan.....	73
2. Bagi Peneliti Selanjutnya.....	74
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>76</b>
<b>Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....</b>	<b>83</b>
<b>Lampiran 2 Hasil Kuesioner .....</b>	<b>90</b>
<b>Lampiran 3 Uji Validitas .....</b>	<b>92</b>
<b>Lampiran 4 Uji Reliabilitas.....</b>	<b>94</b>
<b>Lampiran 5 Surat Keterangan Hasil Pindai Uji Kemiripan Naskah.....</b>	<b>95</b>
<b>Lampiran 6 Riwayat Hidup Penulis.....</b>	<b>96</b>



## DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1 Pengguna Internet di Indonesia Hingga Januari 2023 .....	1
Gambar I.2 Pengguna <i>E-commerce</i> di Indonesia Hingga Januari 2023.....	3
Gambar I.3 Tampilan SOCO <i>by Sociolla</i> .....	5
Gambar I.4 Tampilan Aplikasi SOCO <i>by Sociolla</i> .....	6
Gambar I.5 Keluhan Pelanggan Informasi Tidak Sesuai .....	9
Gambar I.6 Keluhan Pelanggan Kurangnya Efektivitas Pada Aplikasi .....	10
Gambar I.7 Keluhan Pelanggan Kurangnya Kejelasan Fitur Aplikasi.....	11
Gambar I.8 Keluhan Pelanggan Sulitnya Penggunaan Aplikasi .....	12
Gambar I.9 Keluhan Pelanggan Informasi Tidak Terbaru .....	13
Gambar I.10 Hasil Pra-Riset Kepuasan Pelanggan Sociolla.....	14
Gambar 4.1 Diagram Kartesius <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	63



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Kunjungan Aplikasi Beauty E-Commerce.....	4
Tabel 1.2 Hasil Pra-Riset Item Ketidakpuasan Pelanggan Sociolla.....	14
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	25
Tabel 3.1 Bobot Penilaian Skala Likert.....	33
Tabel 3.2 Instrumen Penelitian.....	34
Tabel 3.3 Bobot Skor Kriteria Variabel.....	39
Tabel 3.4 Tingkat Kepuasan Pelanggan.....	41
Tabel 3.5 Importance Performance Analysis.....	42
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	44
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	45
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	46
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili.....	47
Tabel 4.5 Uji Validitas.....	47
Tabel 4.6 Uji Reliabilitas.....	49
Tabel 4. 7 Analisis Deskriptif Dimensi <i>Content</i> Berdasarkan Tingkat Kepentingan.....	49
Tabel 4. 8 Analisis Deskriptif Dimensi <i>Accuracy</i> Berdasarkan Tingkat Kepentingan.....	50
Tabel 4. 9 Analisis Deskriptif Dimensi <i>Format</i> Berdasarkan Tingkat Kepentingan.....	51
Tabel 4. 10 Analisis Deskriptif Dimensi <i>Ease of Use</i> Berdasarkan Tingkat Kepentingan.....	52
Tabel 4. 11 Analisis Deskriptif Dimensi <i>Timelienss</i> Berdasarkan Tingkat Kepentingan.....	53
Tabel 4. 12 Analisis Deskriptif Dimensi <i>Content</i> Berdasarkan Tingkat Kepuasan.....	54
Tabel 4. 13 Analisis Deskriptif Dimensi <i>Accuracy</i> Berdasarkan Tingkat Kepuasan.....	55
Tabel 4. 14 Analisis Deskriptif Dimensi <i>Format</i> Berdasarkan Tingkat Kepuasan.....	56
Tabel 4. 15 Analisis Deskriptif Dimensi <i>Ease of Use</i> Berdasarkan Tingkat Kepuasan.....	56
Tabel 4. 16 Analisis Deskriptif Dimensi <i>Timeliness</i> Berdasarkan Tingkat Kepuasan.....	57
Tabel 4.17 <i>Customer Satisfaction Index</i> .....	60
Tabel 4.18 <i>Gap Analysis</i> .....	66



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	83
Lampiran 2 Hasil Kuesioner .....	90
Lampiran 3 Uji Validitas .....	92
Lampiran 4 Uji Reliabilitas.....	94
Lampiran 5 Surat Keterangan Hasil Pindai Uji Kemiripan Naskah .....	95
Lampiran 6 Riwayat Hidup Penulis.....	96

