

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI FEMALE
DAILY DI JABOTABEK**

FARAS MUMTAZAH SAJIDAH

1702521073



Intelligentia - Dignitas

**Skripsi ini disusun sebagai memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
gelar Sarjana Terapan pada Program Studi Pemasaran Digital pada
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Jakarta**

PROGRAM STUDI PEMASARAN DIGITAL

PROGRAM SARJANA TERAPAN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2026

***USER SATISFACTION ANALYSIS OF FEMALE DAILY APPLICATION
USERS IN JABOTABEK***

FARAS MUMTAZAH SAJIDAH

1702521073



Intelligentia - Dignitas

***This Thesis was prepared as one of the requirements for obtain a Bachelor's
Degree (D4) of Digital Marketing at Faculty of Economics and Business, State
University of Jakarta***

DIGITAL MARKETING PROGRAM STUDY

APPLIED BACHELOR'S PROGRAM

FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS

STATE UNIVERSITY OF JAKARTA

2026

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi Female Daily di wilayah Jabotabek menggunakan model End User Computing Satisfaction (EUCS) dengan lima dimensi: content, accuracy, format, timeliness, dan ease of use. Metode penelitian kuantitatif digunakan dengan survei online melalui Google Forms, melibatkan 128 responden yang merupakan pengguna aktif aplikasi Female Daily. Analisis data meliputi analisis deskriptif, *Customer Satisfaction Index* (CSI), *Importance Performance Analysis* (IPA), dan *Gap Analysis*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi *content* memiliki tingkat kepuasan tertinggi yaitu sebesar 85.45% dan indeks CSI tertinggi yaitu sebesar 75.25%, sedangkan dimensi *accuracy* memiliki tingkat kepuasan terendah yaitu sebesar 33.6% dan indeks CSI terendah yaitu sebesar 54.25%. Berdasarkan IPA, dimensi *accuracy* berada di kuadran I sebagai prioritas utama untuk dilakukan perbaikan kinerja. *Gap Analysis* mengungkapkan kesenjangan negatif pada semua dimensi, yang dimana dimensi *accuracy* memiliki nilai *gap* tertinggi yaitu sebesar -1,69. Implikasi praktis menekankan perlunya peningkatan pada kinerja keakuratan aplikasi untuk meningkatkan kepuasan pengguna.

Kata Kunci: Kepuasan Pengguna, EUCS, Female Daily, Jabotabek, Analisis Kepuasan

Intelligentia - Dignitas

ABSTRACT

This study aims to analyze the level of user satisfaction with the Female Daily application in the Jabotabek area using the End User Computing Satisfaction (EUCS) model with five dimensions: content, accuracy, format, timeliness, and ease of use. A quantitative research method was employed through an online survey via Google Forms, involving 128 respondents who are active users of the Female Daily application. Data analysis included descriptive analysis, Customer Satisfaction Index (CSI), Importance Performance Analysis (IPA), and Gap Analysis. The results showed that the content dimension had the highest satisfaction level at 85.45% and the highest CSI index at 75.25%, while the accuracy dimension had the lowest satisfaction level at 33.6% and the lowest CSI index at 54.25%. Based on IPA, the accuracy dimension is in quadrant I, making it a top priority for performance improvement. Gap Analysis revealed negative gaps in all dimensions, with the accuracy dimension having the highest gap value of -1.69. The practical implication emphasizes the need to improve the accuracy performance of the application to enhance user satisfaction.

Keywords: User Satisfaction, EUCS, Female Daily, Jabotabek, Satisfaction Analysis

Intelligentia - Dignitas

LEMBAR ORISINALITAS

Lembar Orisinalitas

Pernyataan Bebas Plagiat

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Faras Mumtazah Sajidah

NIM : 1702521073

Program Studi: D4 Pemasaran Digital

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Female Daily di Jabotabek" ini adalah benar hasil karya saya sendiri. Oleh karena itu, terkait sumber informasi yang telah saya kutip ini disebutkan dalam teks lalu dicantumkan pada daftar Pustaka.

Saya membuat surat ini dalam keadaan sadar dan tidak dalam pengaruh pihak manapun. Akhir kata saya ucapkan terima kasih atas perhatiannya.

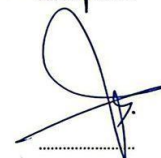
Jakarta, 03 Februari 2026
Yang bertanda tangan



Faras Mumtazah Sajidah
NIM. 1702521073

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Lembar Pengesahan Skripsi

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI			
Penanggung Jawab Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  Prof. Dr. Mohamad Rizan, SE./MM NIP. 197206272006041001			
No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Dra. Sholikhah, MM NIP. 196206231990032001 (Ketua Penguji)		17 / 01 2026
2	Meta Bara Berutu, S.E., M.M NIP. 199409222022032012 (Penguji 1)		28 / 01 2026
3	Dewi Agustin Pratama Sari, SE., MSM NIP. 199308272020122024 (Penguji 2)		28 / 01 2026
4	Andi Muhammad Sadat, SE. M.Si., Ph.D NIP. 197404162006041001 (Pembimbing 1)		26 / 01 2026
5	Adnan Kasofi, S.Pd., MBA NIP. 199107022023211023 (Pembimbing 2)		26 / 01 2026
Nama: Faras MumtazahSajidah No. Registrasi : 1702521073 Program Studi : D4 Pemasaran Digital Tanggal Sidang : 17 Desember 2025			

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

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Faras Mumtazah Sajidah
NIM : 1702521073
Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis/ Pemasaran Digital
Alamat email : mumtazahfaras@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 Pengguna Aplikasi Female Daily di Jabotabek”

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, 05 Februari 2026

Penulis

(Faras Mumtazah Sajidah)

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Female Daily di Jabotabek” sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Jakarta. Penyusunan skripsi ini tentu tidak lepas dari berbagai pihak yang telah memberikan bimbingan, dukungan dan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Andi Muhammad Sadat, SE. M.Si., Ph.D selaku dosen pembimbing 1 dan Bapak Adnan Kasofi, S.Pd., MBA selaku dosen pembimbing 2 yang telah memberikan bimbingan, arahan serta masukan dalam penyusunan skripsi ini.
2. Ibu Dra. Solikhah, MM selaku Ketua Penguji, Ibu Meta Bara Berutu, S.E., M.M selaku Penguji 1 dan Ibu Dewi Agustin Pratama Sari, SE., MSM selaku Penguji 2 yang telah memberikan saran, arahan dan sudut pandang baru bagi penulis.
3. Bapak Andi Muhammad Sadat, SE. M.Si., Ph.D selaku Koordinator Program Studi D4 Pemasaran Digital beserta para dosen Program Studi D4 Pemasaran Digital lainnya yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan pengalaman yang bermanfaat selama masa perkuliahan.
4. Diri sendiri, terima kasih Faras karena telah bertahan, tidak menyerah dan berani melangkah dari segala rasa lelah, sedih dan kendala yang dihadapi selama proses penyusunan skripsi.
5. Mama tercinta dan almarhum ayah, yang menjadi alasan utama penulis untuk terus berusaha dan berjuang. Terima kasih atas doa yang tidak pernah terputus, kasih sayang yang tidak terbatas serta dukungan secara moral dan material yang menjadi kekuatan bagi penulis.
6. Kakak dan seluruh keluarga, yang selalu mendukung, memberikan semangat dan meyakini penulis untuk terus melangkah.

7. Pasangan penulis, Raihan Pratama Putra yang telah menjadi pendengar yang baik, memberi semangat yang tiada hentinya, meyakini untuk tidak menyerah dan selalu sabar dalam menemani proses yang panjang ini dengan penuh kasih sayang.
8. Sahabat terdekat penulis, Nurul Fathiyah Adilah, Dhea Putri Ananda, Farelia Naurah Syahla, Sabila Briliani Kurnia Putri dan Risyda Alifah Rahmawati yang selalu memberikan dukungan, semangat dan tawa kepada penulis selama penyusunan skripsi ini.
9. Teman-teman seperjuangan, terutama *Ladies D4* Pemasaran Digital 2021 yang telah memberikan dukungan, semangat serta menemani selama proses perkuliahan.
10. Mentor dan rekan-rekan kerja, yang telah memberikan dukungan dan semangat untuk menyelesaikan perkuliahan ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan karena keterbatasan yang dimiliki sehingga terdapat kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang membangun untuk perbaikan di masa yang akan datang. Penulis berharap, skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi peneliti selanjutnya untuk perkembangan ilmu pengetahuan dan bagi para pembaca.

Jakarta, 09 Februari 2026

Intelligentia - Dignita



Faras Mumtazah Sajidah

DAFTAR ISI

BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Pertanyaan Penelitian.....	13
C. Tujuan Penelitian.....	14
D. Manfaat Penelitian.....	14
BAB II.....	15
KAJIAN PUSTAKA.....	15
A. <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS).....	15
B. Dimensi Model EUCS.....	16
C. Kepuasan Pengguna.....	19
D. Aplikasi Female Daily.....	21
E. Penelitian Terdahulu.....	26
BAB III.....	31
METODOLOGI PENELITIAN.....	31
A. Tempat dan Waktu Penelitian.....	31
B. Desain Penelitian.....	31
C. Populasi dan Sampel Penelitian.....	31
D. Teknik Pengumpulan Data.....	33
E. Pengembangan Instrumen.....	33
F. Uji Instrumen Penelitian.....	36
G. Teknik Analisis Data.....	38
BAB IV.....	44
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	44
A. Analisis Deskripsi Data.....	44
B. Hasil Data Penelitian.....	47
C. <i>Customer Satisfaction Index</i>	56
D. <i>Importance Performance Analysis</i>	60
E. <i>GAP Analysis</i>	63
BAB V.....	66
KESIMPULAN.....	66
A. Kesimpulan.....	66
B. Implikasi.....	67
C. Keterbatasan Penelitian.....	69
D. Saran.....	70
DAFTAR PUSTAKA.....	72
LAMPIRAN.....	79

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1,1 Jumlah Pengguna <i>E-Commerce</i> di Indonesia	1
Gambar 1.2 Data Peringkat Aplikasi <i>Beauty</i> di Indonesia	2
Gambar 1.3 Tampilan Aplikasi <i>Female Daily</i>	3
Gambar 1.4 Keluhan Pengguna terkait Kurangnya Informasi	5
Gambar 1.5 Keluhan Pengguna terkait Konten <i>Fake Review</i>	5
Gambar 1.6 Keluhan Pengguna terkait Informasi yang tidak Relevan	6
Gambar 1.7 Keluhan Pengguna terkait <i>Output</i> yang Tidak Sesuai	7
Gambar 1.8 Keluhan Pengguna terkait Ketidakakuratan Aplikasi	7
Gambar 1.9 Keluhan Pengguna terkait Aplikasi Error	8
Gambar 1.10 Keluhan Pengguna terkait Informasi yang Tidak Reliabel	8
Gambar 1.11 Keluhan Pengguna terkait Tampilan Awal Aplikasi	9
Gambar 1.12 Keluhan Pengguna terkait <i>User Interface</i>	9
Gambar 1.13 Keluhan Pengguna terkait Fitur Aplikasi	10
Gambar 1.14 Keluhan Pengguna terkait Ketersediaan Promo	10
Gambar 1.15 Keluhan Pengguna terkait <i>Loading</i> pada Aplikasi	11
Gambar 1.16 Keluhan Pengguna terkait Lambatnya Respon	11
Gambar 1.17 Keluhan Pengguna terkait Sulitnya <i>Login</i> Aplikasi	12
Gambar 1.18 Keluhan Pengguna terkait Sulitnya Akses	12
Gambar 1.19 Keluhan Pengguna terkait Sulitnya Mencari Produk	13
Gambar 2.1 Personalisasi <i>Skin Type</i> Aplikasi <i>Female Daily</i>	22
Gambar 2.2 <i>Search Filter</i> Aplikasi <i>Female Daily</i>	23
Gambar 2.3 Fitur <i>Female Daily Talk</i>	23
Gambar 2.4 UI/UX Aplikasi <i>Female Daily</i>	24
Gambar 3.1 Gambar Diagram Kartesius IPA	41
Gambar 4.1 Diagram Kartesius IPA	61

DAFTAR TABEL

Tabel 2,1 Penelitian Terdahulu.....	26
Tabel 3.1 Indikator Pernyataan Kuesioner.....	34
Tabel 3.2 Bobot Skala <i>Likert</i>	36
Tabel 3.3 Bobot Skor Kriteria Variabel.....	39
Tabel 3.4 Indeks Kepuasan Pelanggan.....	40
Tabel 4.1 Karakteristik Responden.....	44
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas.....	46
Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas.....	47
Tabel 4.4 Hasil Perhitungan Tingkat Kepuasan.....	47
Tabel 4.5 Hasil Perhitungan Tingkat Kepentingan.....	52
Tabel 4.6 Hasil Perhitungan CSI.....	57
Tabel 4.7 Hasil Perhitungan GAP <i>Analysis</i>	64



Intelligentia - Dignitas