

## ABSTRAK

# KOMPARASI METODE *END-USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)* DAN *CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI)* DALAM PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS LAYANAN APLIKASI GOFOOD

Oleh

Anisa Lidia Fitri

20103006

GoFood merupakan sebuah fitur layanan di dalam aplikasi GoJek yang melayani *food delivery service*. Mekanisme layanan pada GoFood yaitu pelanggan membuka fitur GoFood di aplikasi GoJek, ditampilkan daftar restoran dan tempat makan serta harga makanan, setelah itu pengguna memilih menu makanan yang akan dipesan. Berdasarkan pada penelitian sebelumnya ditemukan permasalahan yang mengacu seperti pada *driver* Gojek yang tiba-tiba membatalkan pesanan makanan karena harga makanan terlalu tinggi, adanya perbedaan antara makanan yang dipesan dan diantar, semakin berurangnya jumlah promosi, dan juga konsumen kadang tidak puas karena ada selisih harga antara harga menu yang dipesan dari restoran dengan harga GoFood. Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian kepuasan pelanggan untuk mengukur seberapa puas pelanggan dalam menggunakan layanan GoFood. Berdasarkan penelitian terdahulu, belum ada yang melakukan komparasi terhadap metode EUCS dan CSI dalam mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap aplikasi Gofood yang memiliki berbagai permasalahan, sehingga perlu dilakukan pengukuran tingkat kepuasan layanan Gofood menggunakan metode EUCS dan CSI. Penelitian ini menghasilkan perbandingan metode EUCS dan CSI. Dimana Metode EUCS memberikan pemahaman rinci terhadap dimensi *Content, Accuracy, Format, Ease of Use, dan Timelines*. Hasil EUCS menunjukkan bahwa layanan GoFood mencapai kategori "PUAS" atau "SANGAT PUAS" pada setiap dimensi, menandakan kualitas yang baik dan memenuhi harapan pengguna. Sementara itu, metode CSI memberikan gambaran umum kepuasan pengguna GoFood sebesar 76,37%, berada dalam kategori puas. Meskipun CSI memberikan pandangan luas tentang kepuasan pengguna, CSI tidak memberikan pemahaman yang mendalam terkait faktor-faktor spesifik yang dapat ditingkatkan.

Kata kunci : CSI, EUCS, GoFood, kepuasan pelanggan