



**EVALUASI KEPUASAN PELANGGAN APLIKASI KLIK INDOMARET
MENGUNAKAN PENDEKATAN *COSTUMER SATISFACTION INDEX*
(*CSI*)**

SKRIPSI

Disusun sebagai syarat memperoleh Gelar Sarjana Komputer

MARSELLA AGUSTIA N.

211410019

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS SAINS TEKNOLOGI

UNIVERSITAS BINA DARMA

2025

HALAMAN PENGESAHAN

**EVALUASI KEPUASAN PELANGGAN APLIKASI KLIK
INDOMARET MENGGUNAKAN PENDEKATAN COSTUMER
SATISFACTION INDEX (CSI)**

**MARSELLA AGUSTIA NINDA
211410019**

**Telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Komputer pada Program Studi Sistem Informasi**

**Palembang, 24 Februari 2026
Fakultas Sains Teknologi
Universitas Bina Darma
Dekan,**

Pembimbing



Rahayu Amalia, M.Kom



Ria Andryani, S.Kom., M.M., M.Kom


HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul "EVALUASI KEPUASAN PELANGGAN APLIKASI KLIK INDOMARET MENGGUNAKAN PENDEKATAN COSTUMER SATISFACTION INDEX (CSI)" Oleh "Marsella Agustia Ninda", telah dipertahankan di depan komisi penguji pada hari Selasa tanggal 24 Februari 2026.

Komisi Penguji

1. Ketua : Rahayu Amalia, M.Kom.
2. Anggota : Evi Yulianingsih, M.M., M.Kom.
3. Anggota : Muhamad Ariandi, M.Kom.


(.....)


(.....)


(.....)

Mengetahui,
Program Studi Sistem Informasi
Fakultas Sains Teknologi
Universitas Bina Darma
Ketua,


Universitas Bina Darma
Fakultas Sains Teknologi

Dr. Ari Muzakir, S.Kom., M.Cs

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : MARSELLA AGUSTIA NINDA
Nim : 211410019

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya (Skripsi) adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana) di Universitas Bina Darma atau perguruan tinggi lainnya ;
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumuasan dan penelitian saya dengan dari tim pembimbing;
3. Di dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukkan ke dalam daftar rujukan ;
4. Saya bersedia tugas skripsi, di cek keasliannya menggunakan plagiarism checker serta diunggah ke internet, sehingga dapat diakses secara daring;
5. Surat pernyataan ini saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terbukti melakukan penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya

Palembang, 19 Agustus 2025

Yang membuat pernyataan,



MARSELLA AGUSTIA NINDA
211410019

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO:

“Walau rintangan begitu sulit , hadapi sesungguhnya ALLAH selalu bersama kita yang selalu bersama kita dengan segala kemudahan yang diberikan.”

PERSEMBAHAN:

1. Skripsi ini saya persembahkan kepada kedua orang tua saya. Papa (Agusman) dan Mama (Yulinda) yang telah senantiasa memberikan dukungan, semangat, serta doa kepada anaknya..
2. Skripsi atau tugas akhir ini saya persembahkan untuk Dosen Pembimbing Ibu Rahayu Amalia,S.Kom,M.Kom. yang sudah membiimbing serta memberikan masukan dan saran selama ini, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
3. Kepada sahabat saya tercinta Fina Rianto,S.Iikom sudah memberikan saran dan masukan yang sangat bermanfaat untuk penulis .
4. Kepada Kekasih hati saya, Syahipul Anuar sudah memberikan saran dan masukan selama masa perkuliahan.
5. Kepada diri sendiri yang mau dan mampu bertahan, berjuang, berusaha sekuat yang saya bisa, tidak menyerah walau banyak rasa dan godaan yang datang untuk berhenti, terima kasih karena usah bertahan untuk tetap kuat sampai detik ini.

ABSTRAK

Indomaret merupakan salah satu jaringan ritel modern terbesar di Indonesia yang beroperasi dibawah naungan PT Indomarco Prismatama, yang memiliki sekitar 20.000 gerai yang tersebar di seluruh Indonesia. Indomaret juga memberikan beberapa kontribusi aktif dalam kebutuhan sehari-hari masyarakat Indonesia. Seiring perkembangan teknologi digital dan perubahan perilaku konsumen yang semakin mengarah pada layanan berbasis daring, Indomaret akhirnya meluncurkan aplikasi Klik Indomaret sebagai solusi belanja yang memungkinkan pelanggan melakukan transaksi jual-beli secara online. Namun, dengan hadirnya Klik Indomaret itu masih ada kekurangan di dalam aplikasi Klik Indomaret itu sendiri contohnya adalah ketersediaan barang yang belum di *update* secara maksimal, untuk itu dilakukan evaluasi pembelajaran sebagai indikator utama untuk melihat tingkat kepuasan pelanggan dan *loyalty* pengguna dalam penggunaan aplikasi Klik Indomaret. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif. Metode analisis data yang digunakan adalah metode *Customer Satisfaction Index (CSI)*. Pendekatan ini dipilih karena mampu memberikan gambaran menyeluruh mengenai kepuasan pelanggan berdasarkan beberapa indikator seperti harapan pelanggan, persepsi kinerja, dan tingkat kepentingan masing-masing atribut layanan. Penelitian ini juga perlu peningkatan beberapa aspek terutama dalam kecepatan pengiriman dan dukungan teknis. Penelitian ini berkontribusi dalam memberikan dasar evaluatif bagi pengelola aplikasi dalam merumuskan strategi peningkatan layanan yang berbasis kepada persepsi dan kebutuhan pelanggan.

Kata kunci: Kepuasan Pelanggan, Klik Indomaret, *Customer Satisfaction Index*, *E-Commerce*, Analisis Kuantitatif.

ABSTRACT

Indomaret is one of the largest modern retail chains in Indonesia operating under the auspices of PT Indomarco Prismatama, which has approximately 20,000 outlets spread throughout Indonesia. Indomaret also provides several active contributions to the daily needs of the Indonesian people. Along with the development of digital technology and changes in consumer behavior that are increasingly moving towards online-based services, Indomaret finally launched the Klik Indomaret application as a shopping solution that allows customers to make online buying and selling transactions. However, with the presence of Klik Indomaret, there are still shortcomings in the Klik Indomaret application itself, for example, the availability of goods that have not been optimally updated. Therefore, a learning evaluation was conducted as the main indicator to see the level of customer satisfaction and user loyalty in using the Klik Indomaret application. The data analysis technique used in this study is descriptive analysis. The data analysis method used is the Customer Satisfaction Index (CSI) method. This approach was chosen because it is able to provide a comprehensive picture of customer satisfaction based on several indicators such as customer expectations, performance perceptions, and the level of importance of each service attribute. This study also needs to improve several aspects, especially in delivery speed and technical support. This research contributes to providing an evaluative basis for application managers in formulating service improvement strategies based on customer perceptions and needs.

Keywords: Customer Satisfaction, Klik Indomaret, Customer Satisfaction Index, E-Commerce, Quantitative Analysis.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr.Wb.

Puji serta syukur atas kehadiran Allah SWT. Yang selalu memberikan rahmat dan hidayah-Nyaa, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Evaluasi Kepuasan Pelanggan Aplikasi Klik Indomaret menggunakan pendekatan *Customer Satisfaction Index (CSI)*”.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki kekurangan. Namun, berkat bantuan Allah SWT. Dan dukungan dari orang-orang sekitar sehingga penulis dapat mengatasi kekurangan tersebut dan menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena ini,penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada :

1. Ibu Dr.Sunda Ariana,M.Pd.,MM selaku Rektor Universitas Bina Darma.
2. Ibu Dr. Tata Sutabri, S.Kom., MMSI., Selaku Dekan Fakultas Sains Teknologi.
3. Bapak Dr.Ari Muzakir, S.Kom.,M.Cs selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi Universitas Bina Darma Palembang.
4. Ibu Rahayu Amalia,S.Kom.,M.Kom.,selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan bimbingan penulisan skripsi ini.
5. Allah SWT, yang telah mencurahkan berkat,kasih karunia,anugerah dan pengetahuan-Nya kepada penulis.
6. Kepada Kedua orang tua, adik dan teman yang telah memberikan doa,semangat,dukungan dan motivasi selama melakukan studi.
7. Kepada semua pihak yang telah berkenan memberika bantuan dan dukungan serta kerja sama yang baik sehingga laporan ini dapat diselesaikan dengan lancar

Perlu disadari bahwa skripsinini masih sangat jauh dari sempurna, oleh karena itu pesan, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis butuhkan dan harapan agar laporan ini menjadi lebih bik lagi kedepannya, akhir kata penulis juga mengucapkan Terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang belum disebutkan atas bantuan dan bimbingannya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan saya mengharapkan semoga skripsi ini bermanfaat untuk penulis serta pembaca dalam menambah wawasan pengetahuan.

Palembang, 20 Agustus 2025

MARSELLA AGUSTIA NINDA

211410019

DAFTAR ISI

COVER	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	v
MOTTO DANPERSEMBAHAN.....	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2. Manfaat Penelitian	2
1.3. Tujuan Penelitian	3
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	4
2.1. Tinjauan Pustaka	4
2.1.1. Aplikasi Klik Indomaret	5
2.1.2. Fitur Aplikasi Klik Indomaret.....	5
2.2. Landasan Teori.....	5
2.2.1. Konsep Kepuasan Pelanggan	6
2.2.2. <i>Costumer Satisfaction Index (CSI)</i>	7
2.2.3 Sistem E-Commerence dan Aplikasi Klik Indomaret.....	7
2.3. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan pada Aplikasi digital.....	8
2.4. Penelitian Terdahulu.....	8
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	9
3.1. Alat dan Bahan	9

3.1.1. Alat yang digunakan untuk analisis	9
3.1.2. Bahan yang dibutuhkan untuk analisis	9
3.2. Metode Pengumpulan Data	9
3.3. Metode Analisis	10
3.4. Populasi Penelitian.....	11
3.5. Sampel Penelitian	12
3.6. Variabel Penelitian	13
3.7. Indikator Penilaian dan Pengukuran Kinerja Sistem.....	15
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	17
4.1. Hasil Uji Validitas	17
4.1.1. Uji Validitas Harapan Pengguna	17
4.1.2. Uji Validitas Kinerja Pengguna.....	18
4.2. Hasil Uji Reliabilitas.....	19
4.2.1. Uji Reliabilitas.....	19
4.2.2. Uji Reliabilitas Harapan Pengguna.....	20
4.2.3. Uji Reliabilitas Kinerja Pengguna.....	20
4.3. Hasil CSI.....	21
4.4. Pembahasan	23
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1: Penelitian Terdahulu.....	14
Tabel 3.1: Kriteria <i>Costumer Satisfaction Index</i>	18
Tabel 3.2: Definisi Operasional Penelitian.....	20
Tabel 3.3: Instrumen Penelitian Skala <i>Importance</i>	21
Tabel 3.4: Instrumen Penelitian Skala <i>Satisfaction</i>	21
Tabel 3.5: Jadwal Penelitian.....	22
Tabel 4.1: Perhitungan <i>Weight Factor</i>	23
Tabel 4.2 : Perhitungan <i>Weight Score</i>	24
Tabel 4.3 : Tabel Uji Validitas <i>Importance</i>	25
Tabel 4.4 : Tabel Uji Validitas <i>satisfaction</i>	26
Tabel 4.5 : Tabel Uji Reliabilitas	27
Tabel 4.6 : Hasil Perhitungan <i>Customer Satisfaction Index</i>	27

Universitas Bina
Dharma

