

Analisis Kepuasan Pelanggan Aplikasi Brompt AHASS Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA)

Oleh:

Zahrotul Firda,

Indah Apriliana Sari Wulandari

Program Studi Teknik Industri

Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

Januari, 2026



Pendahuluan

- Kepuasan pelanggan merupakan indikator utama keberhasilan layanan
- AHASS menyediakan aplikasi Brompt untuk booking service motor Honda
- Aplikasi memudahkan pelanggan memilih jadwal dan layanan
- Belum ada evaluasi kepuasan pelanggan terhadap aplikasi Brompt
- Diperlukan analisis untuk meningkatkan kualitas layanan

Rumusan Masalah

- Bagaimana tingkat kepuasan pelanggan aplikasi Brompti AHASS?
- Atribut layanan apa yang perlu ditingkatkan?
- Bagaimana hasil analisis menggunakan metode CSI dan IPA?

Metode Penelitian

- • Jenis penelitian: Kuantitatif
- • Jumlah responden: 80 pengguna aplikasi Brompt
- • Metode pengumpulan data: Kuesioner
- • Metode analisis: CSI dan IPA
- • Periode penelitian: Mei – September 2025
- • Uji validitas dan reliabilitas dilakukan

Hasil Penelitian

- • Nilai CSI: 79,2% (kategori Puas)
- • Rata-rata kepentingan: 4,10
- • Rata-rata kepuasan: 3,97
- • Semua atribut valid dan reliabel
- • Aplikasi Brompti memenuhi sebagian besar harapan pelanggan

Pembahasan

- Kekuatan: proses booking cepat dan aplikasi stabil
- Kelemahan: keamanan data dan respon pelayanan
- Beberapa atribut perlu peningkatan kualitas
- IPA menunjukkan prioritas perbaikan pada atribut tertentu

Temuan Penting

- • CSI sebesar 79,2% menunjukkan pelanggan puas
- • Keamanan data menjadi prioritas utama perbaikan
- • Respon pelayanan perlu ditingkatkan
- • Stabilitas aplikasi menjadi kekuatan utama

Manfaat Penelitian

- Memberikan evaluasi kepuasan pelanggan
- Memberikan rekomendasi peningkatan layanan
- Membantu manajemen dalam pengambilan keputusan
- Meningkatkan kualitas aplikasi Brompt

Referensi

- [1] A. M. Azam and L. Z. Mauluddiyah, *kualitas pelayanan dalam menjamin kepuasan pelanggan*. 2025.
- [2] K. Kunci and S. L. Servis, "SISTEM INFORMASI LAYANAN E-BUSINESS PADA JASA SERVICE ELEKTRONIK BERBASIS ANDROID," vol. 5, no. 3, pp. 539–543, 2023.
- [3] H. Fadillah, A. F. Hadining, and R. P. Sari, "ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN ABC LAUNDRY DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVICE QUALITY , IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) DAN CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI)," vol. 15, no. 1, pp. 1–10, 2020.
- [4] N. Rizkilawati *et al.*, "Analisis Kepuasan Konsumen Berbasis Metode Importance Performance Analysis (IPA) terhadap Hagu Coffee & Space Kota Bogor," vol. 3, no. 5, 2024.
- [5] J. Pendidikan *et al.*, "Analisis Kepuasan Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan Di Perpustakaan Universitas Udayana Dengan Metode CSI (Customer Satisfaction Index) Dan IPA (Importance Performace Analysis)," vol. 01, no. 03, pp. 228–236, 2024.
- [6] C. S. Index, "Penggunaan Metode I mportance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI) Dalam Menganalisis Pengaruh Sistem E-Service Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan," vol. 3, no. 1, pp. 1–12, 2022.
- [7] R. J. Pramudita, R. M. Sugengriadi, and L. Amalia, "Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Dengan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) Dan Importance Performance Analysis (IPA)," vol. 3, no. 2, 2025.
- [8] F. Paloma, I. Maharani, K. Merlin, and A. Qurrota, "Analisis Kepuasan Konsumen Berdasarkan Service Quality Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analipsis (IPA)," vol. 3, no. 1, pp. 19–28, 2024.
- [9] A. A. Soraya, R. Malik, and N. I. Saputra, "Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap PDAM Wilayah Pelayanan II Makassar Dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) Dan Importance Performance Analysis (IPA)," pp. 19–26, 2024.

