

ANALYSIS OF USER SATISFACTION WITH MOTORKU X APPLICATION USING THE CUSTOMER SATISFACTION INDEX METHOD

ABSTRACT

Astra Honda Authorized Service Station (AHASS) is one of the official Honda motorcycle workshops that has used and utilized information technology in the form of an application with the name of the application, namely Motorku X. The Motorku X application utilized by AHASS Modern Plaju still has shortcomings in the too long loading and delay when the feature wants to be used so that it makes it less comfortable for customers to use it and also features that are still not widely understood by customers in this Motorku X application. This study aims to analyze the level of customer satisfaction with the Motorku X application at Astra Honda Authorized Service Station (AHASS) Modern Plaju Palembang using the Customer Satisfaction Index (CSI) measurement method. The CSI method will be used to measure the level of customer satisfaction and use E-Servqual indicators of 7 dimensions including Efficiency, System Availability, Fulfillment, Privacy, Responsiveness, Compensation and Contact in determining question indicators through questionnaires to customers of Astra Honda Authorized Service Station (AHASS) Modern Plaju Palembang. The data in this study were collected using a questionnaire distributed to 250 respondents consisting of AHASS Modern Plaju Palembang customers. The results of this study are the level of customer satisfaction with the Motorku X application of 80.89% and this is included in the satisfied category. From the results of this study as input for Motorku X application developers to have to further improve and improve in terms of ease of features for customers who use the Motorku X application. The level of customer satisfaction will affect the success in implementing the Motorku X application.

Keywords: Customer satisfaction, Customer Satisfaction Index (CSI), Motorku X application

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP APLIKASI MOTORKU X MENGGUNAKAN METODE *CUSTOMER SATISFACTION INDEX*

ABSTRAK

Astra Honda Authorized Service Station (AHASS) merupakan salah satu bengkel resmi sepeda motor Honda yang telah menggunakan dan memanfaatkan teknologi informasi dalam bentuk aplikasi dengan nama aplikasinya yaitu Motorku X. Aplikasi Motorku X yang dimanfaatkan oleh pihak AHASS Modern Plaju masih terdapat kekurangan pada terlalu lama nya *loading* dan *delay* pada saat fitur ingin digunakan sehingga membuat kurang nyaman nya pelanggan menggunakan nya dan juga fitur yang masih banyak kurang di mengerti oleh pelanggan di dalam aplikasi Motorku X ini. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap aplikasi Motorku X di *Astra Honda Authorized Service Station (AHASS)* Modern Plaju Palembang dengan menggunakan metode pengukuran *Customer Satisfaction Index (CSI)*. Metode CSI akan digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan serta menggunakan indikator *E-Servqual* 7 dimensi meliputi Efisiensi, Ketersediaan Sistem, Pemenuhan, Privasi, Daya Tanggap, Kompensasi dan Kontak dalam menentukan indikator pertanyaan melalui kuesioner kepada pelanggan *Astra Honda Authorized Service Station (AHASS)* Modern Plaju Palembang. Data dalam penelitian ini dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner yang disebarakan kepada 250 responden yang terdiri dari pelanggan AHASS Modern Plaju Palembang. Hasil dari penelitian ini adalah tingkat kepuasan pelanggan terhadap aplikasi Motorku X sebesar 80,89% dan hal ini masuk kedalam kategori puas. Dari hasil penelitian ini sebagai masukan bagi pengembang aplikasi Motorku X untuk harus lebih meningkatkan dan memperbaiki lagi dari sisi kemudahan fitur bagi pelanggan yang menggunakan aplikasi Motorku X tersebut. Tingkat kepuasan pelanggan akan mempengaruhi kesuksesan dalam penerapan aplikasi Motorku X.

Kata Kunci : Kepuasan pelanggan, *Customer Satisfaction Index (CSI)*, Aplikasi Motorku X