

## INTISARI

D.I Yogyakarta (DIY) merupakan provinsi dengan jumlah presentase usaha *e-commerce* tertinggi di Indonesia dan diperkirakan akan terus mengalami peningkatan pada masa pasca pandemi COVID-19 ini. Beberapa *platform* tempat Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) di DIY, utamanya UMKM makanan dan minuman bergabung ialah GoFood, GrabFood, dan ShopeeFood. Kepuasan restoran mitra terhadap GoFood penting untuk diteliti dikarenakan restoran mitra merupakan salah satu pilar utama bagi berlangsungnya GoFood. Penelitian ini bertujuan untuk menentukan atribut kepentingan dan kinerja *platform e-commerce* berbasis pesan antar bagi pelaku UMKM mitra, mengetahui tingkat kepentingan dan kinerja dari platform e-commerce berbasis pesan antar bagi pelaku UMKM mitra dan mengetahui tingkat kepuasan UMKM mitra terhadap kinerja dari platform e-commerce berbasis pesan antar. Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk menganalisa tingkat kepentingan dan kinerja terhadap atribut yang diteliti. Parameter yang digunakan yaitu kehadiran online, pengambilan pesanan, pengantaran pesanan, layanan yang tepat waktu, layanan yang andal, keputusan promosi yang dipimpin oleh restoran, promosi dan penawaran, pembagian pendapatan, syarat dan ketentuan yang stabil, kejelasan pesanan, penjadwalan pesanan, manajemen data pesanan, hubungan dengan pelanggan, kepemilikan pada data pelanggan, membangun loyalitas pelanggan, peningkatan pelanggan, peningkatan penjualan, rating dari pelanggan, keuntungan kompetitif, syarat dan ketentuan yang dapat diterima, dan transfer pendapatan. Tingkat kepuasan konsumen diukur menggunakan metode *Customer Satisfaction Index*. Dari hasil analisis data didapatkan atribut dengan tingkat kepentingan paling tinggi adalah kejelasan pesanan dan transfer pendapatan. Adapun atribut dengan tingkat kinerja paling tinggi adalah kejelasan pesanan dan peningkatan penjualan. Tingkat kepentingan dan kinerja yang didapatkan dari rata-rata 21 atribut terhadap e-commerce berbasis pesan antar terbesar bagi UMKM mitranya adalah 4,15 dan 4,38 dari skala 5 yang kemudian dijadikan sebagai batas-batas pada diagram IPA yang dibuat. Tingkat kepuasan UMKM mitra platform e-commerce GoFood berdasarkan dari hasil perhitungan CSI adalah sebesar 83% yang berarti UMKM mitra GoFood merasa sangat puas.

Kata Kunci: UMKM, GoFood, *Importance Performance Analysis*, *Customer Satisfaction Index*

## ABSTRACT

D.I Yogyakarta (DIY) is the province with the highest percentage of e-commerce businesses in Indonesia and is expected to continue to increase in the post-COVID-19 pandemic. Several platforms where Micro, Small and Medium Enterprises (MSMEs) in DIY, especially food and beverage MSMEs join, are GoFood, GrabFood, and ShopeeFood. The satisfaction of partner restaurants with GoFood is important to study because partner restaurants are one of the main pillars for the ongoing GoFood. This study aims to determine the attributes of the importance and performance of the delivery-based e-commerce platform for partner MSME actors, determine the level of importance and performance of the delivery-based e-commerce platform for partner MSME actors and to determine the level of satisfaction of partner MSMEs on the performance of the delivery-based e-commerce platform. The Importance Performance Analysis method is used to analyze the level of importance and performance of the attributes studied that is online presence, order taking, delivery, timely service, reliable service, restaurant-led promotion, promotion and offers, revenue sharing, stable terms and conditions, order clarity, order scheduling, order data management, customer interface, owning customer data, building customer loyalty, customer augmentation, sales enhancement, user credit rating, competitive advantage, acceptable terms and condition, and credit transfer. While to measure the level of consumer satisfaction, the Customer Satisfaction Index method is used. From the results of data analysis, the attributes with the highest level of importance are order clarity and credit transfer. While the attributes with the highest levels of performance are order clarity and sales enhancement. The level of importance and performance obtained from the average 21 attributes of the largest inter-message-based e-commerce for MSME partners is 4.15 and 4.38 out of a scale of 5 which is then used as the boundaries on the IPA diagram that is made. The satisfaction level of MSME partners on the GoFood e-commerce platform based on the results of the CSI calculation is 83%, which means that GoFood partner MSMEs are very satisfied.

**Keywords:** MSMEs, GoFood, Importance Performance Analysis, Customer Satisfaction Index