

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PLATFORM
MINIMARKET ONLINE DALAM MEMENUHI KEBUTUHAN POKOK
HARIAN DI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**

Qistina Arifadini¹, Mochammad Maksum², Moh. Wahyudin²

ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi saat ini mengalami transisi dari model pemasaran secara konvensional beralih menjadi pemasaran modern yaitu *digital marketing* atau saat ini dapat disebut dengan era revolusi 4.0 yang berdampak pada industri ritel. Perusahaan ritel harus mengikuti perkembangan guna menghadapi lingkungan industri yang berubah. Beberapa toko fisik ritel saat ini sudah menyediakan aplikasi berbelanja secara *online* terlebih pada aplikasi ritel *online* berbasis minimarket yang memiliki lebih dari satu juta pengunduh, namun dalam penerapannya belum memiliki kinerja yang baik dalam memuaskan konsumennya. Oleh karena itu perlu dilakukannya penelitian terhadap atribut prioritas yang mempengaruhi kepuasan konsumen terhadap aplikasi ritel *online* berbasis minimarket tersebut.

Analisis dilakukan dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* dan *Customer Satisfaction Index*. Pengambilan sampel dilakukan dengan *purposive sampling* dengan kriteria responden adalah pengguna aplikasi ritel *online* alfamart dan klikindomaret dalam kurun waktu satu tahun kebelakang dan berdomisili di Daerah Istimewa Yogyakarta. Hasil dan kesimpulan dari penelitian ini yaitu atribut prioritas yang menentukan kepuasan konsumen pada aplikasi minimarket *online* adalah aplikasi memiliki promosi produk, aplikasi memiliki potongan biaya pengiriman, kehandalan layanan *customer service*, pesanan diterima dan diantar sesuai harapan, dan aplikasi dilengkapi fitur foto/gambar. Kepuasan konsumen terhadap aplikasi alfamart yaitu 63,02% dan klikindomaret yaitu 84,68%.

Kata kunci: Kepuasan Konsumen, *Importance Performance Analysis*, *Customer Satisfaction Index*, Aplikasi Ritel Online.

¹Mahasiswa Departemen Teknologi Industri Pertanian FTP UGM

²Staff Pengajar Departemen Teknologi Industri Pertanian FTP UGM

ANALYSIS OF CUSTOMER SATISFACTION TO THE ONLINE MINIMARKET PLATFORM IN SUPPLYING BASIC DAILY NEEDS ON SPECIAL REGION OF YOGYAKARTA

Qistina Arifadini¹, Mochammad Maksum², Moh. Wahyudin²

ABSTRACT

The development of information technology is currently experiencing a transition conventional marketing model to modern marketing i.e. digital marketing or can be called as the era of revolution 4.0, that has an impact on retail industry. Retail companies must keep up with developments to deal with a changing industrial environment. Some physical retail stores currently provide online shopping applications especially on minimarket-based online retail applications that have more than one million downloaders, but in its application has not performed well in satisfying its consumers. Therefore, it is necessary to conduct research on attributes priority that affect consumer satisfaction with the minimarket-based online retail application.

The analysis was performed using Importance Performance Analysis and Customer Satisfaction Index method. Sampling is done by purposive sampling with the criteria of respondents are users of online retail applications alfacart and klikindomaret within the past one year and domiciled in Special Region of Yogyakarta. The results and conclusions of this study is priority attributes that determine customer satisfaction in the online minimarket application are the application has product promotion, the application has a discounted shipping cost, the reliability of customer service, orders received and delivered as expected, and the application is equipped with photo/image features. Customer satisfaction on alfacart application is 63.02% and klikindomaret is 84.68%.

Keywords: Customer Satisfaction, Importance Performance Analysis, Customer Satisfaction Index, Online Retail Application.

¹Student of Agroindustrial Technology Departement, Faculty of Agricultural Technology, Universitas Gadjah Mada

²Lecturer of Agroindustrial Technology Departement, Faculty of Agricultural Technology, Universitas Gadjah Mada