

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP LAYANAN APLIKASI
KOPI KENANGAN MENGGUNAKAN METODE *MOBILE SERVICE
QUALITY* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)***

Skripsi



Disusun oleh

Krisna Bagus Samboro

22SA21A161

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS AMIKOM PURWOKERTO
PURWOKERTO**

2026

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP LAYANAN APLIKASI
KOPI KENANGAN MENGGUNAKAN METODE *MOBILE SERVICE
QUALITY* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)***

Skripsi

Untuk memenuhi sebagian persyaratan mencapai derajat Sarjana S1
pada Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer



Disusun oleh

Krisna Bagus Samboro

22SA21A161

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS AMIKOM PURWOKERTO
PURWOKERTO**

2026

ii

PERSETUJUAN

Skripsi

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP LAYANAN APLIKASI KOPI KENANGAN MENGGUNAKAN METODE *MOBILE SERVICE QUALITY* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)*

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

Krisna Bagus Samboro
22SA21A161

Telah disetujui oleh dosen pembimbing Skripsi
Pada tanggal 17 Desember 2025

Dosen Pembimbing,

Dwi Krisbiantoro, M.Kom.
NIDN. 0617048301

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer (S.Kom.)
Tanggal 03 Januari 2026

Mengetahui,

Fakultas Ilmu Komputer
Dekan,

Kaprodi Sistem Informasi

Prof. Dr. Eng. Ir. Imam Tahyudin, M.M.
NIK. 2012.09.1.009

Dr. Dhanar Intan Surya Saputra, M.Kom.
NIK. 2018.09.2.143

PENGESAHAN

Skripsi

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP LAYANAN APLIKASI
KOPI KENANGAN MENGGUNAKAN *METODE MOBILE SERVICE
QUALITY* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)***

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

Krisna Bagus Samboro

22SA21A161

Telah dipertahankan di depan dewan penguji
Pada tanggal 03 Januari 2026

Dr. Fandy Setyo Utomo, S.Kom., M.Cs.
NIDN. 0615128401

Ito Setiawan, S.Kom., M.MSI.
NIDN. 0630089101

Dwi Krisbiantoro, M.Kom.
NIDN. 0617048301

Skripsi telah disahkan sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer (S.Kom.)
Tanggal 03 Januari 2026

Mengetahui,

Fakultas Ilmu Komputer
Dekan

Prof. Dr. Eng. Ir. Imam Tahyudin, M.M.
NIK. 2012.09.1.009

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Mahasiswa : Krisna Bagus Samboro
NIM : 22SA21A161
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Ilmu Komputer
Perguruan Tinggi : Universitas Amikom Purwokerto

Menyatakan bahwa Skripsi Sebagai Berikut:

Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap
Layanan Aplikasi Kopi Kenangan
Menggunakan *Metode Mobile Service Quality*
Dan *Importance Performance Analysis (IPA)*
Dosen Pembimbing 1 : Dwi Krisbiantoro, M.Kom.
Dosen Pembimbing 2 : -

Adalah benar-benar **ASLI** dan **BELUM PERNAH** dibuat orang lain, kecuali yang diacu dalam daftar pustaka pada Skripsi ini.

Demikian pernyataan ini saya buat, apabila ini di kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan penjiplakan karya orang lain, maka saya bersedia menerima **SANKSI AKADEMIK**.

Purwokerto, 17 Desember 2025

Yang menyatakan,

Krisna Bagus Samboro
NIM. 22SA21A161

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur dan terima kasih, saya ingin mengucapkan penghargaan kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam penyelesaian skripsi ini. Tanpa dukungan dan bantuan mereka, pencapaian ini tidak akan terwujud. Oleh karena itu, dengan tulus dan ikhlas, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Liman Widodo dan Ibu Aziz Mei Ningsih, selaku kedua orang tua. Terimakasih atas segala dukungan, doa, dan cinta yang kalian berikan, meski mereka memang tidak sempat merasakan pendidikan sampai dibangku perkuliahan tapi dukungan, perhatian, semangat, motivasi serta do'a yang selalu mereka berikan. Meskipun pengalaman hidup kita tidak selalu mulus dan penuh tantangan, kasih sayang dan pengorbanan kalian tetap menjadi sumber inspirasi terbesar dalam hidup penulis.
2. Kedua Kakakku, Guwida Ayu Pratiwi dan Shara Riski Ganindia. Walaupun kalian adalah musuh terbesar penulis, namun tanpa kalian mungkin penulis tidak akan termotivasi dan memiliki daya saing yang amat sangat tinggi.
3. Seseorang yang namanya tidak bisa penulis sebutkan, seseorang yang tak kalah penting kehadirannya. Terimakasih telah mendengarkan keluh kesah penulis, berkontribusi dalam penyusunan skripsi ini, memberikan semangat, tenaga, serta do'a. Terimakasih telah menjadi bagian dalam perjalanan penyusunan awal skripsi hingga skripsi ini selesai.

4. Rekan-rekan Batalyon, terimakasih atas dukungan dan kerjasamanya, serta terimakasih telah kebersamai penulis sejak awal perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini selesai. *See you on top, guys!*
5. Rekan-rekan SI 21 B, terimakasih atas dukungan dan kerjasamanya, serta terimakasih telah kebersamai penulis sejak awal perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini selesai. *See you on top, guys!*
6. Rekan-rekan pengurus Badan Eksekutif Mahasiswa Kabinet Sinergi dan Samarthata terimakasih atas dukungan dan kerjasamanya, serta Terimakasih telah memberikan pengalaman berorganisasi yang amat sangat berkesan bagi penulis!
7. Rekan pengurus Himpunan Mahasiswa Program Studi Sistem Informasi (HMPS SI) Generasi 1, terimakasih atas dukungan, waktu, dan kebersamaannya. Terimakasih telah memberikan pengalaman berorganisasi yang amat sangat berkesan bagi penulis!
8. Terakhir, terimakasih kepada bocah sederhana yang memiliki keinginan tinggi namun terkadang sulit dimengerti isi kepalanya, penulis karya tulis ini sendiri, Krisna Bagus Samboro. Terimakasih sudah bertahan sejauh ini. Terimakasih tetap memilih berusaha dan merayakan dirimu sendiri sampai dititik ini, walau seringkali merasa putus asa atas apa yang diusahakan dan belum berhasil, namun terimakasih tetap menjadi manusia yang selalu mau berusaha dan tidak lelah untuk mencoba. *I wanna thank me for just being me all times.*

HALAMAN MOTTO

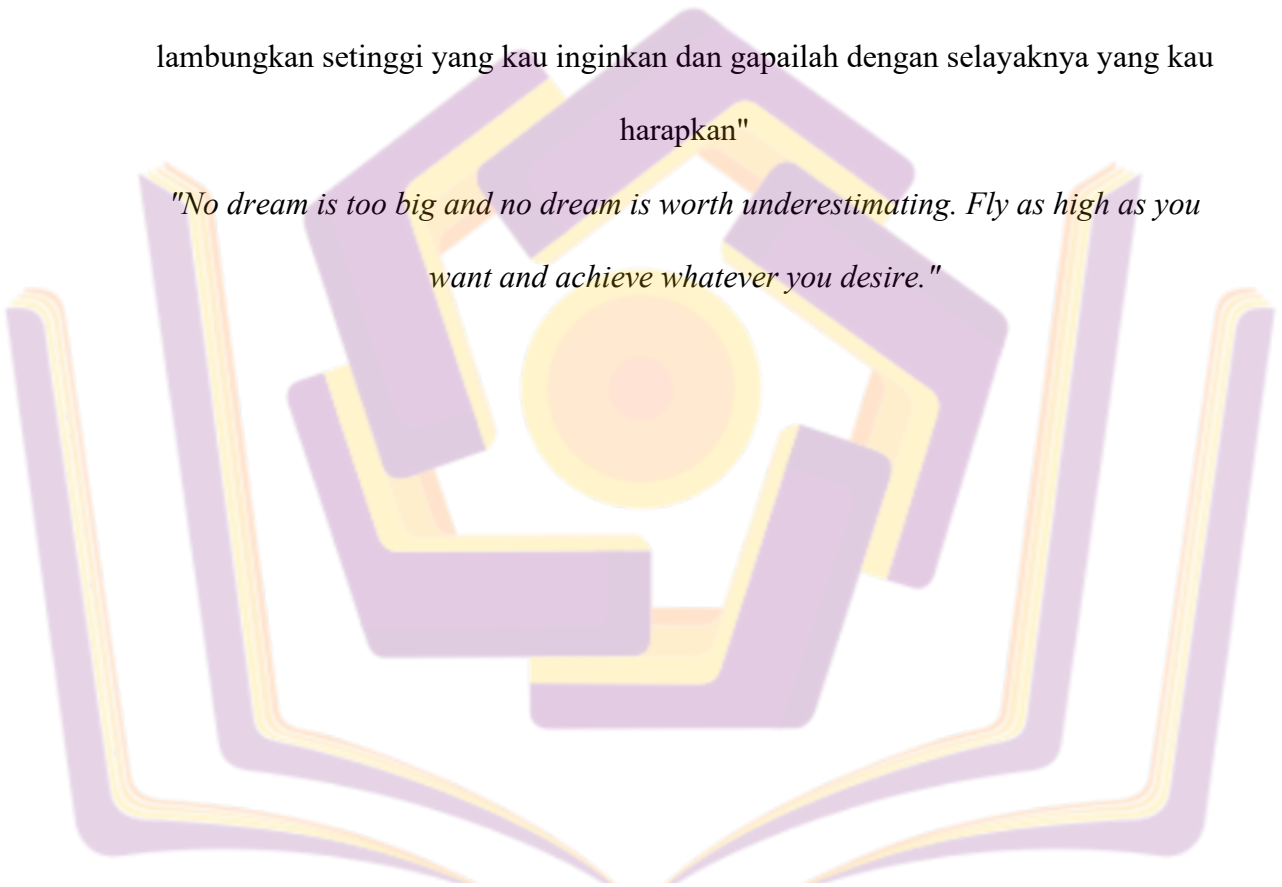
“Kita tidak akan mendapatkan sesuatu tanpa mengorbankan sesuatu.”

“We will not get something without sacrificing something..”

– **Krisna Bagus Samboro**

"Tidak ada mimpi yang terlalu tinggi dan tidak ada mimpi patut diremehkan.
lambungkan setinggi yang kau inginkan dan gapailah dengan selayaknya yang kau
harapkan"

*"No dream is too big and no dream is worth underestimating. Fly as high as you
want and achieve whatever you desire."*



KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini yang berjudul “Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan Aplikasi Kopi Kenangan Menggunakan Metode *Mobile Service Quality* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*” sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan studi untuk menempuh gelar Sarjana Komputer di Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Amikom Purwokerto.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak mungkin berhasil tanpa dukungan dari pihak-pihak terlibat. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Berlilana, M.Kom., M.Msi. selaku Rektor Universitas Amikom Purwokerto.
2. Bapak Prof. Dr. Eng., Ir. Imam Tahyudin, M.M. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Amikom Purwokerto.
3. Bapak Dhanar Intan Surya Saputra, M.Kom. selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi Universitas Amikom Purwokerto.
4. Bapak Dwi Krisbiantoro, M.Kom. selaku sebagai pembimbing skripsi yang telah membantu, memberikan arahan, dan masukan dalam penulisan skripsi ini.
5. Bapak Retno Waluyo, S.Kom., M.MSI. selaku Dosen Pembimbing Akademik.
6. Seluruh Dosen Universitas Amikom Purwokerto.

7. Kedua orang tua beserta keluarga besar, teman-teman, dan semua pihak yang berkontribusi yang tidak bisa disebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dikarenakan keterbatasan kemampuan dan pengetahuan penulis. Besar harapan penulis, agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi seluruh pihak yang terkait.

Purwokerto, 3 Januari 2026

Penulis

