

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI ALFAGIFT
MENGUNAKAN METODE E-S-QUAL**

Skripsi



Disusun oleh:

Risky Akmal Ramadhani

22SB11A055

**PROGRAM STUDI BISNIS DIGITAL
FAKULTAS BISNIS DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS AMIKOM PURWOKERTO
PURWOKERTO**

2026

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI ALFAGIFT
MENGUNAKAN METODE E-S-QUAL**

Skripsi

Untuk memenuhi sebagian persyaratan mencapai derajat Sarjana S1
pada Program Studi Bisnis Digital Fakultas Bisnis dan Ilmu Sosial



Disusun oleh

Risky Akmal Ramadhani

22SB11A055

**PROGRAM STUDI BISNIS DIGITAL
FAKULTAS BISNIS DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS AMIKOM PURWOKERTO
PURWOKERTO**

2026

PERSETUJUAN

Skripsi

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI ALFAGIFT MENGUNAKAN METODE E-S-QUAL

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

Risky Akmal Ramadhani

22SB11A055

telah disetujui oleh dosen pembimbing Skripsi
Pada tanggal 04 Agustus 2026

Dosen Pembimbing 1,

Dosen Pembimbing 2,

Dr. Mugiarti, S.Pd., M.M.
NIDN. 0627118003

Eka Tripustikasari, S.E., M.Si.
NIDN. 0608028602

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Bisnis (S.Bns.)
Tanggal 12 Agustus 2026

Mengetahui,

Fakultas Bisnis dan Ilmu Sosial
Dekan,

Kaprodi Bisnis Digital

Dr. Yusmedi Nurfaizal, S.E., M.M.
NIK. 2012.09.1.007

Dr. Arief Adhy Kurniawan, S.E., M.Si.
NIK. 2022.10.1.039

PENGESAHAN

Skripsi

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI ALFAGIFT MENGUNAKAN METODE E-S-QUAL

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

Risky Akmal Ramadhani

22SB11A055

Telah dipertahankan di depan dewan penguji
Pada tanggal 12 Agustus 2026

Prayoga Pribadi, S.E., M.Si.

NIDN. 0624107702

Saripermanik Budayanti, S.P., M.M.

NIDN. 0600000073

Dr. Mugiarti, S.Pd., M.M.

NIDN. 0627118003

Skripsi ini telah disahkan sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Bisnis (S.Bns.)
Tanggal 12 Agustus 2026

Mengetahui,

**Fakultas Bisnis dan Ilmu Sosial
Dekan**

Dr. Yusmedi Nurfaizal, S.E., M.M.

NIK. 2012.09.1.007

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Mahasiswa : Risky Akmal Ramadhani
NIM : 22SB11A055
Program Studi : Bisnis Digital
Fakultas : Bisnis dan Ilmu Sosial
Perguruan Tinggi : Universitas Amikom Purwokerto

Menyatakan bahwa Skripsi Sebagai Berikut:

Judul Skripsi : Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi
Alfagift Menggunakan Metode E-S-QUAL

Dosen Pembimbing 1 : Dr. Mugiarti, S.Pd., M.M.

Dosen Pembimbing 2 : Eka Tripustikasari, S.E., M.Si.

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, 04 Agustus 2026

Yang menyatakan,

Bermaterai 10000

Risky Akmal Ramadhani
NIM. 22SB11A055

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan puji syukur ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, hidayah, dan karunia-Nya sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Karya sederhana ini penulis persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua yang selalu memberikan doa, kasih sayang, dukungan, pengorbanan, serta motivasi yang tiada henti sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan dan penyusunan skripsi ini.
2. Keluarga besar yang selalu memberikan semangat, perhatian, dan dukungan selama proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi.
3. Dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan, arahan, serta masukan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
4. Almamater tercinta yang telah menjadi tempat penulis menimba ilmu dan mengembangkan potensi diri.
5. Dan untuk Diri Saya Sendiri, yang telah berjuang, bertahan, dan tidak menyerah dalam menghadapi setiap tantangan selama proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini. Semoga setiap usaha dan doa yang telah dilakukan menjadi langkah awal menuju masa depan yang lebih baik.

HALAMAN MOTTO

"The future depends on what you do today."

"Masa depan bergantung pada apa yang kamu lakukan hari ini."

(Mahatma Gandhi)



KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, hidayah, serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Alfagift Menggunakan Metode E-S-QUAL" dengan baik. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Bisnis Digital.

Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dukungan, dan doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kedua orang tua dan keluarga yang senantiasa memberikan doa, kasih sayang, motivasi, dan dukungan selama proses penyusunan skripsi.
2. Dr. Berlilana, M.Kom., M.Si., selaku Rektor Universitas Amikom Purwokerto yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan tinggi.
3. Dr. Yusmedi Nurfaizal, S.E., M.M., selaku Dekan Fakultas Bisnis dan Ilmu Sosial yang telah memberikan dukungan dalam pelaksanaan kegiatan akademik.
4. Dr. Arief Adhy Kurniawan, S.E., M.Si., selaku Ketua Program Studi Bisnis Digital beserta seluruh dosen yang telah memberikan ilmu, pengalaman, dan bimbingan selama masa perkuliahan.

5. Dr. Mugiarti, S.Pd., M.M., selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dalam memberikan arahan, bimbingan, kritik, dan saran sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
6. Eka Tripustikasari, S.E., M.Si., selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dalam memberikan arahan, bimbingan, kritik, dan saran sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
7. Pihak Toko Alfamart Soeprapto yang telah memberikan izin dan membantu penulis selama proses pengumpulan data penelitian.
8. Teman-teman Program Studi Bisnis Digital 2022 khususnya kelas BD22B dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah memberikan bantuan, semangat, dan dukungan kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki keterbatasan dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan penelitian di masa mendatang.

Purwokerto, 03 Agustus 2026

Penulis