

ABSTRAK

Perkembangan teknologi digital telah mendorong perubahan perilaku konsumen dalam melakukan aktivitas belanja, salah satunya melalui aplikasi Alfagift. Sebagai aplikasi yang menyediakan layanan belanja secara digital, kualitas layanan elektronik menjadi salah satu aspek penting yang dapat memengaruhi kepuasan pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi Alfagift menggunakan metode E-S-QUAL pada konsumen Alfamart Soeprapto Purwokerto. Metode E-S-QUAL digunakan untuk mengukur kualitas layanan elektronik berdasarkan empat dimensi, yaitu *efficiency*, *system availability*, *fulfillment*, dan *privacy*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner. Sampel penelitian terdiri dari 100 responden yang merupakan pengguna aplikasi Alfagift dan diperoleh melalui grup WhatsApp konsumen Alfamart Soeprapto serta pengumpulan data secara langsung di lokasi Alfamart Soeprapto Purwokerto. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan analisis deskriptif untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna berdasarkan masing-masing dimensi E-S-QUAL. Data dikumpulkan melalui kuesioner menggunakan skala Likert dan dianalisis menggunakan perangkat lunak *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi *efficiency*, *fulfillment*, *system availability*, dan *privacy* baik secara parsial dan simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap *user satisfaction*. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas layanan elektronik yang diberikan oleh aplikasi Alfagift, semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk. dalam meningkatkan kualitas layanan aplikasi Alfagift guna meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Kata Kunci: E-S-QUAL, *user satisfaction*, Alfagift, Alfamart, kualitas layanan elektronik.

ABSTRACT

The development of digital technology has driven changes in consumer behavior in conducting shopping activities, one of which is through the Alfagift application. As a digital shopping application, electronic service quality is an important factor that can influence user satisfaction. This study aims to analyze the level of user satisfaction with the Alfagift application using the E-S-QUAL method among consumers of Alfamart Soeprapto Purwokerto. The E-S-QUAL method is used to measure electronic service quality based on four dimensions: efficiency, system availability, fulfillment, and privacy. This study employed a quantitative approach, with data collected through questionnaires. The sample consisted of 100 respondents who were Alfagift users and were recruited through the Alfamart Soeprapto consumer WhatsApp group and through direct data collection at Alfamart Soeprapto Purwokerto. The data were collected using a Likert scale questionnaire and analyzed using the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS). The results showed that the dimensions of efficiency, fulfillment, system availability, and privacy had a positive and significant effect on user satisfaction, both partially and simultaneously. These findings indicate that the better the electronic service quality provided by the Alfagift application, the higher the level of user satisfaction. This study is expected to provide valuable insights for PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk. in evaluating and improving the quality of Alfagift's electronic services to enhance customer satisfaction and loyalty.

Keywords: E-S-QUAL, user satisfaction, Alfagift, Alfamart, electronic service quality.