

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

Skripsi



Disusun oleh

Az Zahra Dwi Nur Adiya

21SA2103

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

2025

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP LAYANAN APLIKASI
FORE COFFEE 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

Az Zahra Dwi Nur Adiya

21SA2103

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

2025

ii

PERSETUJUAN

Skripsi

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

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

Az Zahra Dwi Nur Adiya
21SA2103

Telah disetujui oleh dosen pembimbing Skripsi
Pada tanggal 16 Januari 2025

Dosen Pembimbing,

Dr. Berlilana, M.Kom., M.Si.
NIDN. 0602127301

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer (S.Kom.)
Tanggal 03 Februari 2025

Mengetahui,

Fakultas Ilmu Komputer
Dekan,

Kaprodi Sistem Informasi

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

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

PENGESAHAN

Skripsi

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

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

Az Zahra Dwi Nur Adiya

21SA2103

Telah dipertahankan di depan dewan penguji
Pada tanggal 03 Februari 2025

Dwi Krisbiantoro, M.Kom.
NIDN. 0617048301

Argyan Dwi Pritama, S.Kom., M.MSI.
NIDN. 0616019301

Dr. Berlilana, M.Kom., M.Si.
NIDN. 0602127301

Skripsi ini telah disahkan sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer (S.Kom.)
Tanggal 03 Januari 2025

Mengetahui,

**Fakultas Ilmu Komputer
Dekan**

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

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Mahasiswa : Az Zahra Dwi Nur Adiya
NIM : 21SA2103
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 Fore Coffee Menggunakan Metode Mobile Service Quality Dan Importance Performance Analysis (IPA)
Dosen Pembimbing 1 : Dr. Berlilana, M.Kom., M.Si.
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, 16 Januari 2025

Yang menyatakan,

Az Zahra Dwi Nur Adiya
NIM. 21SA2103

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 Subur Waluyo dan Ibu Dwi Iswanti Adiatun, selaku kedua orang tua.

Terimakasih atas segala dukungan, doa, dan cinta yang kalian berikan, meski dalam situasi yang tidak selalu ideal. Meskipun pengalaman hidup kita tidak selalu mulus dan penuh tantangan, kasih sayang dan pengorbanan kalian tetap menjadi sumber inspirasi terbesar dalam hidup penulis. Walaupun dalam prosesnya penulis seringkali mengeluh, namun terimakasih atas pengalaman hidup yang luar biasa ini, sehingga menjadikan penulis sebagai wanita mandiri yang serba bisa, tidak mudah menyerah, dan tidak takut untuk mencoba hal baru.

2. Nenek tercinta, Almh. Fatimah, yang telah membesarkan dan mendidik penulis dengan “*parenting* VOC”. Tidak dibesarkan olehmu, mungkin penulis tidak akan menjadi wanita yang sekuat dan setangguh ini.

3. Keluarga besar Alm. Sumarto dan keluarga besar H. Kistam, khususnya Uwa Murniati, Lik Puji, Lik Nur, dan Tante Ani yang sudah seperti orang tua bagi penulis. Dengan tulus dan penuh rasa syukur penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada kalian yang senantiasa memberikan perhatian, kasih sayang, doa, dan dukungan yang tiada hentinya, terimakasih selalu menjadi

support system dalam setiap langkah penulis. Kepada keluarga besar lainnya yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu, terimakasih atas kontribusi luar biasa yang kalian berikan, penulis akan selalu menghargai dan mengingat kontribusi kalian dalam perjalanan hidup penulis.

4. Kakakku, Pupsita Firma Dewi, S.Ak. terimakasih sudah senantiasa saling menguatkan meskipun isi kepala sendiri pun riuhnya bukan main.
5. Kedua adikku, Bella Lupita Puspasari Waluyo dan Genta Suryanindias Waluyo. Walaupun kalian adalah musuh terbesar penulis, namun tanpa kalian mungkin penulis tidak akan termotivasi dan memiliki daya saing yang amat sangat tinggi. Tak lupa dua bocil kesayangan, Devina Nasywa Alhusna (adik sepupu) dan Elfano Gibran Aditama (keponakan), terimakasih sudah hadir dan memberikan warna di hidup penulis.
6. Seseorang yang tak kalah penting kehadirannya, Aitsnainawati Dewi. Terimakasih telah mendengarkan setiap keluh kesah penulis, memberikan dukungan, semangat, tenaga, waktu serta banyak kontribusi lainnya. Terimakasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidup penulis sejak 2008. Semoga persahabatan kita sampai ke surga yap!
7. Pemilik NIM 21SA2044, Anindya Fidela. Tidak akan pernah penulis lupakan *statement -one of my blessing in this “collage stage”. we met, knew each other, and of course shared many things (happiness, pain, traumas, bless, even love and family issues). we’ve been through many things*, semoga nanti segala sabar diganti dengan bahagia yang “cukup”-. Terimakasih sudah senantiasa berbagi banyak hal dengan penulis!

8. Kepada sobatku, Amanda Fitria Desvita, Dwi Amelia, Dwi Yuliana, Dea Lili Anggraeni, Muhammad Amrizal, dan masih banyak lainnya yang tidak bisa disebutkan satu per rsatu. Terimakasih atas segala bentuk dukungan dan afirmasi-afirmasi positif yang selama ini diberikan kepada penulis.
9. Rekan-rekan SI 21 A, yang telah memberikan dukungan, kerjasama, serta terimakasih telah membersamai penulis sejak awal perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini selesai. *See you on top, guys!*
10. Rekan pengurus Himpunan Mahasiswa Program Studi Sistem Informasi (HMPS SI) Generasi 1, terimakasih atas dukungan, waktu, dan kebersamaannya sehingga penulis dapat menjalani semester akhir dengan bahagia dan menyenangkan. Terimakasih telah memberikan pengalaman berorganisasi yang amat sangat berkesan bagi penulis!
11. Keluarga besar SK-TUKA, yang telah memberikan peluang kepada penulis untuk tumbuh dan berkembang diantara kalian.
12. Seluruh kucing kesayangan penulis, khususnya Mocca, Guteng, Abuy, dan Boni yang senantiasa menemani penulis dan menjadi pelipur lara.
13. Seseorang yang namanya tidak bisa penulis sebutkan, seseorang yang pernah menjadi bagian dari perjalanan cinta penulis. Terimakasih untuk patah hati dan seluruh kebahagiaan yang telah diberikan selama masa perkuliahan penulis. Ternyata perginya anda dari kehidupan penulis memberikan cukup motivasi untuk terus maju dan berproses menjadi pribadi yang jauh lebih baik, dewasa, serta menjadi pribadi yang lebih memahami bahwa setiap orang ada masanya dan setiap masa ada orangnya.

14. Terakhir, terimakasih kepada wanita sederhana yang memiliki keinginan tinggi namun terkadang sulit dimengerti isi kepalanya, penulis karya tulis ini sendiri, Az Zahra Dwi Nur Adiya. 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. Berbahagialah selalu dimanapun berada. Apapun kurang lebihmu mari merayakan diri sendiri.



HALAMAN MOTTO

“Semua jatuh bangunmu hal yang biasa, angan dan pertanyaan waktu menjawabnya, berikan tenggat waktu bersedihlah secukupnya, rayakan perasaanmu sebagai manusia.” – **Baskara Putra, Hindia**

“Orang lain tidak akan bisa paham *struggle* dan masa sulitnya kita, yang mereka ingin tahu hanya bagian *success stories*-nya saja. Jadi, berjuanglah untuk diri sendiri meskipun tidak akan ada yang tepuk tangan. Kelak diri kita di masa depan akan sangat bangga dengan apa yang kita perjuangkan hari ini.
Jadi, tetap berjuang ya!”

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 Fore Coffee 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.Si. selaku Rektor Universitas Amikom Purwokerto sekaligus sebagai pembimbing skripsi yang telah membantu, memberikan arahan, dan masukan dalam penulisan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Eng., Ir. Imam Tahyudin, M.M. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Amikom Purwokerto.
3. Bapak Prof. Dr. Taqwa Hariguna, S.T., M.Kom. selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi Universitas Amikom Purwokerto.
4. Ibu Sarmini, S.Kom., M.MSI. dan Bapak Retno Waluyo, S.Kom., M.MSI. selaku Dosen Pembimbing Akademik.
5. Seluruh Dosen Universitas Amikom Purwokerto.

6. 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, 12 Januari 2025

Penulis