

## INTISARI

Aplikasi Kopi Kenangan merupakan platform digital yang menyediakan layanan pemesanan kopi dan produk terkait secara praktis. Namun, berdasarkan ulasan pengguna di Google Play Store, terdapat keluhan seperti keterbatasan metode pembayaran, antarmuka yang belum optimal, terjadinya bug/error, dan lainnya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pengguna terhadap layanan aplikasi Kopi Kenangan dengan menggunakan metode *Mobile Service Quality* (MS-QUAL) dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 responden berdasarkan 22 atribut pernyataan yang mewakili 9 dimensi MS-QUAL dengan 2 skala penilaian IPA. Uji instrumen menunjukkan bahwa semua atribut dinyatakan valid dan reliabel. Hasil analisis menunjukkan bahwa tingkat kualitas layanan aplikasi berdasarkan perhitungan analisa kesenjangan didapatkan hasil rata-rata nilai gap sebesar -0,16 (negatif) dan analisa tingkat kesesuaian sebesar 95,95% yang berarti kualitas layanan aplikasi Kopi Kenangan saat ini belum memuaskan dan belum sesuai dengan kualitas yang diharapkan pengguna. Kemudian atribut-atribut yang memerlukan perbaikan pada kuadran I yaitu atribut F1 (*Fulfillment 1*), CON2 (*Contact 2*), B1 (*Billing 1*) dan B2 (*Billing 2*).

Kata kunci: kepuasan pengguna, layanan aplikasi, kopi kenangan, mobile service quality, importance performance analysis

## **ABSTRACT**

*The Kopi Kenangan application is a digital platform that provides a convenient ordering service for coffee and related products. However, based on user reviews on the Google Play Store, there are complaints such as limited payment methods, less than optimal interface, bugs/errors, and others. This study aims to determine user satisfaction with the Kopi Kenangan application service using the Mobile Service Quality (MS-QUAL) and Importance Performance Analysis (IPA) methods. Data collection was carried out by distributing questionnaires to 100 respondents based on 22 statement attributes representing 9 MS-QUAL dimensions with 2 IPA assessment scales. Instrument testing showed that all attributes were declared valid and reliable. The results of the analysis showed that the level of application service quality based on the gap analysis calculation obtained an average gap value of -0.16 (negative) and an analysis suitability level of 95.95%, which means that the current service quality of the Kopi Kenangan application is not yet satisfactory and does not match the quality expected by users. Then the attributes that require improvement in quadrant I are attributes F1 (Fulfillment 1), CON2 (Contact 2), B1 (Billing 1) and B2 (Billing 2).*

*Keywords: user satisfaction, application service, kopi kenangan, mobile service quality, importance performance analysis*