

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN GOFOOD
DENGAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE*
ANALYSIS DI BANJARMASIN**

SKRIPSI

OLEH

RIMA WAHYU PUTRI UTAMI



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI

BANJARMASIN

2025 M/1446 H

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN GOFOOD DENGAN
METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*
DI BANJARMASIN**

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana
dalam ilmu ekonomi

Oleh:

Rima Wahyu Putri Utami

210105010157

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
BANJARMASIN
2025 M/ 1446 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Rima Wahyu Putri Utami
NIM : 210105010157
Tempat/Tanggal Lahir : Rangan Timur, 21 Juni 2002
Fakultas : Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
Jurusan/Program Studi : Ekonomi Syariah

Dengan ini menyatakan dengan Sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul “Analisis Kepuasan Pengguna Layanan Gofood Dengan Metode *Importance Performance Analysis* di Banjarmasin” adalah benar-benar karya saya, kecuali kutipan yang disebut sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti skripsi ini bukan hasil karya asli saya atau merupakan hasil plagiasi, saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banjarmasin, 15 April 2025

Yang membuat pernyataan


(Rima Wahyu Putri Utami)

PENETAPAN BEBAS PLAGIASI

Nomor : B - 18/Un. 14/III.5/ES.S1/PP.00.9/3/2025

Memperhatikan surat permohonan Saudara (i) dan hasil Rapat Tim Pemeriksa Plagiasi Tugas Akhir/ Skripsi Mahasiswa Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin, maka kami dapat memberikan Surat Keterangan Bebas Plagiasi skripsi atas nama Saudara (i):

Nama : Rima Wahyu Putri Utami
NIM : 210105010157
Program Studi : Ekonomi Syariah
Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Pengguna Layanan Gofood Dengan Metode Importance Performance Analysis di Banjarmasin

Dengan demikian, skripsi Saudara (i) dinyatakan:

BEBAS PLAGIASI
Dengan Persentase Indikasi Plagiat: 24%

Demikian penetapan ini dibuat untuk diketahui dan dilaksanakan dengan semestinya.

Banjarmasin, 24 Maret 2025
Ketua Jurusan



Rohana Faridah

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul	: Analisis Kepuasan Pengguna Layanan Gofood Dengan Metode <i>Importance Performance Analysis</i> di Banjarmasin
Ditulis oleh	: Rima Wahyu Putri Utami
NIM	: 210105010157
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis Islam
Program	: Strata Satu (S-1)
Program Studi	: Ekonomi Syariah
Tahun Akademik	: 2024/2025
Tempat, Tanggal Lahir	: Rangan Timur, 21 Juni 2002
Alamat	: Rangan Timur, Rt.06, Desa Rangan, Kec. Kuaro, Kab. Paser, Provinsi Kalimantan Timur

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujuinya untuk dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Antasari Banjarmasin.

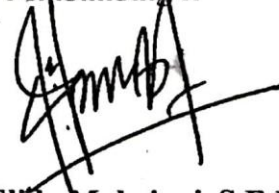
Pembimbing I



Difi Dahliana, S.E.I, M.E.I
NIP. 198503292018012001

Banjarmasin, 15 April 2025

Pembimbing II



Elida Mahriani, S.E.I, M.M
NIP. 198610302023212040

Mengetahui

Ketua Program Studi Ekonomi Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin



Rohana Faridah, S.E., M.M
NIP. 197809172011012002

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Analisis Kepuasan Pengguna Layanan Gofood Dengan Metode *Importance Performance Analysis* di Banjarmasin” ditulis oleh Rima Wahyu Putri Utami, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Rabu

Tanggal : 14 Mei 2025

Dinyatakan LULUS dengan predikat: A+

Dekan Fakultas Ekonomi dan

Bisnis Islam UIN Antasari



Dr. H. Sukarni, M.Ag
NIDP. 196304171991021

Tim Penguji

- | Nama | Tanda Tangan |
|---|--------------|
| 1. Dr. H. Rijalul Faqih M.Si., M.E.I
(Ketua) | 1. |
| 2. Dr. Ilham Akbar, S.H., M. Kn.
(Anggota) | 2. |
| 3. Difi Dahliana, S.E.I., M.E.I.
(Anggota) | 3. |
| 4. Elida Mahriani, S.E.I., M.M.
(Anggota) | 4. |

ABSTRAK

Rima Wahyu Putri Utami. 2025. *Analisis Kepuasan Pengguna Layanan Gofood Dengan Metode Importance Performance Analysis di Banjarmasin*. Skripsi, Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing I: Difi Dahliana, S.E.I, M.E.I Pembimbing II: Elida Mahriani, S.E.I, M.M

Kata Kunci: Kepuasan Pelanggan, Layanan Gofood, *Importance Performance Analysis*

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan pengguna layanan Gofood dengan metode *Importance Performance Analysis* di Banjarmasin. Penelitian ini merupakan penelitian survei dengan pendekatan deskriptif kuantitatif. Populasinya adalah masyarakat Kota Banjarmasin. Sampelnya yaitu masyarakat yang sedang atau tinggal di Banjarmasin dan pernah pesan makanan atau minuman di aplikasi Gofood minimal 2 kali dalam 3 bulan terakhir. Hasil survei kemudian dianalisis dengan metode *Importance Performance Analysis*.

Berdasarkan temuan dapat disimpulkan bahwa nilai rata-rata tingkat kesesuaian antara kepentingan atau harapan dan kinerja layanan Gofood yaitu sebesar 93,08%. Hasil ini termasuk dalam kategori sangat puas. Namun, berdasarkan hasil analisis menggunakan metode *Importance Performance Analysis* ditemukan beberapa indikator yang kinerjanya harus diperbaiki, hal ini dapat dilihat dari diagram kartesius kuadran 1 sebagai prioritas utama yang harus diperbaiki oleh pihak Gofood, yaitu kesesuaian dengan klasifikasi produk, perintah/ketentuan berlaku sesuai janji, adanya mekanisme dalam penanganan masalah, pengembalian uang, dan ketersediaan *customer service* melalui telepon.

MOTTO

“Maka sesungguhnya beserta kesulitan ada kemudahan”

(Al-Insyirah: 5)

Hatiku tenang karena mengetahui bahwa apa yang melewatkan ku tidak akan pernah menjadi takdir ku, dan apa yang ditakdirkan untuk ku tidak akan pernah melewatkan ku.

(Umar bin Khattab)

KATA PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji syukur ku persembahkan kepada Allah SWT. Karena rahmat, ridho dan karunia-mu saya bisa sampai pada titik ini, shalawat serta salam selalu tercurahkan kepada baginda besar Muhammad SAW yang telah membawa kita sampai pada zaman yang penuh dengan ilmu pengetahuan saat ini.

Skripsi ini saya persembahkan kepada pahlawan hidup saya, kedua orang tua saya tercinta, Alm Bapak Abdul Wakhid dan Ibu Julastri. Terima kasih tak terhingga atas segala kasih sayang, nasehat dan selalu senantiasa mendoakan saya tanpa henti hingga saya mampu melewati bangku perkuliahan ini dengan lancar.

Terima kasih kepada keempat kakak kandung serta kakak ipar saya yang turut memberikan doa, motivasi, dan nasehat yang selalu menjadi semangat bagi saya.

Terima kasih untuk teman-teman saya yang selalu memotivasi dan memberikan dukungan tiada henti untuk saya, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji bagi Allah SWT atas segala limpahan karunia, nikmat, dan petunjuk-Nya sehingga pada akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Shalawat serta salam kita haturkan kepada nabi Muhammad SAW, keluarga, sahabat, dan para pengikut beliau hingga akhir zaman. Lepas dari khilaf dan kekurangan, penulis merasa sangat bersyukur telah menyelesaikan skripsi yang berjudul: “**Analisis Kepuasan Pengguna Layanan Gofood Dengan Metode *Importance Performance Analysis* di Banjarmasin**”, sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar strata satu Sarjana Ekonomi, pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Penulis menyadari sepenuhnya, telah banyak mendapatkan dukungan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan pikiran, waktu, tenaga dan sebagainya. Oleh karena itu pada kesempatan ini dengan setulus hati penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Mujiburrahman, MA., selaku Rektor UIN Antasari Banjarmasin
2. Dr. H. Sukarni, M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin
3. Ibu Rohana Faridah, SE., MM., selaku Ketua Jurusan Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin
4. Ibu Difi Dahliana, S.E.I, M.E.I., selaku Dosen Penasehat Akademik
Sekaligus Dosen Pembimbing Skripsi I yang telah membantu dari awal

hingga akhir membimbing dan memberikan saran yang membangun kepada penulis.

5. Ibu Elida Mahriani, S.E.I, M.M selaku Dosen Pembimbing Skripsi II yang telah membantu dari awal hingga akhir membimbing dan memberikan saran yang membangun kepada penulis dalam tahap penyusunan.
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah memebrikan ilmu, pengetahuan, bimbingan dan doa bagi penulis.
7. Bapak dan Ibu Tenaga Kependidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Semoga Allah SWT., membalas segala bentuk kebaikan pihak-pihak yang terkait dlam proses penyusunan skripsi ini. Akhir kata penulis mengharapkan ampunan dan ridha Allah SWT., semoga karya tulis ini dapat emberikan manfaat dan menambah pengetahuan bagi semua pihak, *Aamiin Yaa Rabba 'Alamin*.

Banjarmasin, 15 April 2025

Penulis



Rima Wahyu Putri Utami

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Standar transliterasi yang digunakan adalah pedoman transliterasi yang berdasarkan surat keputusan bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 158/1987 dan 0543 b/U/1987, tanggal 22 Januari 1988, sebagai berikut.

A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	-	Tidak dilambangkan
ب	bā`	B	Be
ت	tā`	T	Te
ث	ṡā`	ṡ	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	hā`	ḥ	ha (dengan titik dibawah)
خ	khā`	Kh	Kadan ha
د	Dal	D	De
ذ	Żal	Ż	zet (dengan titik di atas)
ر	rā`	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syīn	Sy	es dan ye
ص	Ṣād	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Dād	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭā`	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓā`	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	fā`	F	Ef
ق	Qāf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lām	L	‘el
م	Mim	M	‘em
ن	Nun	N	‘en
و	Wāwu	W	We
ه	hā`	H	Ha
ء	Hamzah	‘	Apostrof
ی	yā`	Y	Ye

B. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

رَبَّنَا	Ditulis	<i>Rabbanā</i>
مُتَكَبِّرٍ	Ditulis	<i>Mutakabbir</i>

C. Tā'marbūtah

1. Apabila dimatikan ditulis h.

Bila dimatikan ditulis h, kecuali untuk kata-kata Arab yang sudah terserap menjadi bahasa Indonesia, seperti shalat, zakat, dan sebagainya.

Contoh:

هبة	Ditulis	hibah
-----	---------	-------

2. Apabila ta'marbūtah hidup atau dengan harakat, fathah, kasrah dan dammah ditulis t.

Contoh:

كرامة الأولياء	Ditulis	Karāmatul-auliā'
----------------	---------	------------------

D. Vokal Pendek

ـ	Kasrah	ditulis	I
ـَ	Fathah	Ditulis	A
ـُ	Dammah	Ditulis	U

E. Vokal Panjang

1	Fathah + alif جاهلية	Ditulis	Ā Jāhiliyyah
2	Fathah + ya'mati يسعى	Ditulis	Ā yas'ā
3	Kasrah + ya'mati كريم	Ditulis	ī Karīm
4	Dammah + wawu mati فروض	Ditulis	ū furūd

F. Vokal Rangkap

1	Fathah + ya' mati بينكم	Ditulis	au–Bainakum
2	Fathah + wawumati قول	Ditulis	au–Qaulun

G. Vokal-vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof (')

أنتم	Ditulis	a' antum
أعدت	Ditulis	u' iddat
لئن شكرتم	Ditulis	la'insyakartum

H. Kata sandang Alif + Lam

- a) Apabila diikuti huruf Qomariyyah ditulis dengan menggunakan huruf “al”.

القرآن	Ditulis	<i>al-Qur'ān</i>
القياس	Ditulis	<i>al-Qiyās</i>

- b) Bila diikuti huruf syamsiyyah, ditulis dengan menggunakan huruf syamsiyyah yang mengikutinya, dengan menghilangkan huruf “al” nya.

السماء	Ditulis	<i>as-Samā</i>
الشمس	Ditulis	<i>asy-Syams</i>

I. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat

ذوي الفروض	Ditulis	<i>Žawi al-furūd</i> atau <i>Žawilfurūd</i>
أهل السنة	Ditulis	<i>ahl as-sunnah</i> atau <i>ahlussunnah</i>

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	ii
PERSETUJUAN	iii
PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAK	vi
MOTTO	vii
KATA PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR.....	viii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Signifikansi Penelitian.....	7
E. Sistematika Penulisan.....	7
BAB II KEPUASAN PELANGGAN, METODE <i>IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS</i>, DAN <i>E-SERVICE QUALITY</i>	9
A. Kajian Teori	9
1. Kepuasan Pelanggan	9
2. <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	18
3. Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>) dan <i>E-Service Quality</i>	21
B. Kajian Penelitian Terdahulu.....	32
C. Kerangka Pikir	34
BAB III METODE PENELITIAN.....	36
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	36
B. Lokasi Penelitian.....	36
C. Populasi dan Sampel Penelitian.....	37
D. Teknik Pengambilan Sampel	38
E. Data dan Sumber Data.....	38
F. Skala Pengukuran.....	39

G. Variabel dan Indikator.....	40
H. Teknik Pengumpulan Data	42
I. Teknik Analisis Data	42
J. Tahapan Penelitian	46
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	48
A. Hasil.....	48
B. Pembahasan.....	105
BAB VPENUTUP.....	109
A. Simpulan	109
B. Saran	109
DAFTAR PUSTAKA.....	111
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1	Porsi Transaksi Grabfood, Gofood dan Shopeefood	3
Tabel 2. 1	Model Kualitas Jasa Online.....	26
Tabel 3. 1	Jumlah Penduduk Kota Banjarmasin Tahun 2023.....	37
Tabel 3. 2	Dimensi dan Indikator Kualitas Layanan Gofood	40
Tabel 3. 3	Pedoman Interpretasi Skor Tingkat Kesesuaian Pelanggan (Tki)	44
Tabel 4. 1	Jumlah Responden Berdasarkan jenis Kelamin.....	50
Tabel 4. 2	Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	51
Tabel 4. 3	Jumlah Responden Berdasarkan Pendapatan Per Bulan	52
Tabel 4. 4	Jumlah Responden Berdasarkan Kecamatan	53
Tabel 4. 5	Kemudahan dalam Mengakses Website Berdasarkan Tingkat Kepentingan	54
Tabel 4. 6	Kemudahan Mendapatkan Informasi Produk yang Diinginkan Berdasarkan Tingkat Kepentingan.....	55
Tabel 4. 7	Kemudahan Mendapatkan Barang yang Diinginkan Berdasarkan Tingkat Kepentingan.....	56
Tabel 4. 8	Kesesuaian Dengan Klasifikasi Produk Berdasarkan Tingkat Kepentingan	57
Tabel 4. 9	Situs Tidak Membeku (<i>Freeze</i>) Saat Diakses Berdasarkan Tingkat Kepentingan	58
Tabel 4. 10	Kesesuaian Situs Dengan Web Browser Berdasarkan Tingkat Kepentingan	59
Tabel 4. 11	Fitur Lengkap Berdasarkan Tingkat Kepentingan	60
Tabel 4. 12	Mudah Dipahami Berdasarkan Tingkat Kepentingan.....	61
Tabel 4. 13	Perintah/Ketentuan Berlaku Sesuai Janji Berdasarkan Tingkat Kepentingan	62
Tabel 4. 14	Perlindungan Data Pribadi Berdasarkan Tingkat Kepentingan	63
Tabel 4. 15	Perlindungan Data Pribadi Berdasarkan Tingkat Kepentingan	64
Tabel 4. 16	Mudah Dipahami Berdasarkan Tingkat Kepentingan.....	65
Tabel 4. 17	Adanya Mekanisme dalam Penanganan Masalah Berdasarkan Tingkat Kepentingan.....	66
Tabel 4. 18	Pengembalian Uang Berdasarkan Tingkat Kepentingan	67
Tabel 4. 19	Biaya Pengiriman Berdasarkan Tingkat Kepentingan	68
Tabel 4. 20	Biaya Penanganan Produk Berdasarkan Tingkat Kepentingan.....	69
Tabel 4. 21	Ketersediaan <i>Customer Service</i> Melalui Telepon Berdasarkan Tingkat Kepentingan.....	70
Tabel 4. 22	Ketersediaan <i>Customer Service</i> Melalui Media Online yang Disediakan Berdasarkan Tingkat Kepentingan.....	71
Tabel 4. 23	Kemudahan Dalam Mengakses Website Berdasarkan Tingkat Kinerja	72
Tabel 4. 24	Kemudahan Mendapatkan Informasi Produk yang Diinginkan Berdasarkan Tingkat Kinerja	73
Tabel 4. 25	Kemudahan Mendapatkan Barang yang Diinginkan Berdasarkan Tingkat Kinerja	74

Tabel 4. 26 Kesesuaian Dengan Klasifikasi Produk Berdasarkan Tingkat Kinerja	75
Tabel 4. 27 Situs Tidak Membeku (<i>Freeze</i>) Saat Diakses Berdasarkan Tingkat Kinerja.....	76
Tabel 4. 28 Kesesuaian Situs Dengan Web Browser Berdasarkan Tingkat Kinerja	77
Tabel 4. 29 Fitur Lengkap Berdasarkan Tingkat Kinerja	78
Tabel 4. 30 Mudah Dipahami Berdasarkan Tingkat Kinerja	79
Tabel 4. 31 Perintah/Ketentuan Berlaku Sesuai Janji Berdasarkan Tingkat Kinerja	80
Tabel 4. 32 Perlindungan Dta pribadi Berdasarkan Tingkat Kinerja.....	81
Tabel 4. 33 Perlindungan Data Transaksi Berdasarkan Tingkat Kinerja.....	82
Tabel 4. 34 Mudah Dipahami Berdasarkan Tingkat Kinerja	83
Tabel 4. 35 Adanya Mekanisme Dalam Penanganan Masalah Berdasarkan Tingkat Kinerja	84
Tabel 4. 36 Pengembalian Uang berdasarkan Tingkat Kinerja.....	85
Tabel 4. 37 Biaya Pengiriman Berdasarkan Tingkat Kinerja	86
Tabel 4. 38 Baiaya Penanganan Produk Berdasarkan Tingkat Kinerja	87
Tabel 4. 39 Ketersediaan <i>Customer Service</i> Melalui Telepon Berdasarkan Tingkat kinerja	88
Tabel 4. 40 Ketersediaan <i>Customer Service</i> Melaui Media Online yang Disediakan Berdasarkan Tingkat Kinerja	89
Tabel 4. 41 Hasil Uji Validitas Instrumen Data Tingkat Kepentingan	90
Tabel 4. 42 Hasil Uji Validitas Instrumen Data Tingkat Kinerja	91
Tabel 4. 43 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Data Tingkat Kepentingan	93
Tabel 4. 44 Hasil Uji Validitas Instrumen Data Tingkat Kinerja	94
Tabel 4. 45 Hasil Tingkat Kesesuaian.....	95
Tabel 4. 46 Hasil Rata-rata Skor kepentingan dan Skor Kinerja	98

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Konsep Kepuasan Pelanggan	11
Gambar 2. 2 Diagram Kartesius (<i>Importance-Performance Matrix</i>).....	20
Gambar 3. 1 <i>Importance Performance Matrix</i>	45
Gambar 4. 1 Diagram Kartesius.....	100