

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.