

ABSTRAK

Indonesia telah menjadi pemimpin dalam penggunaan layanan online di Asia Tenggara, dengan populasi besar dan akses internet yang luas. Aplikasi mobile menjadi kebutuhan penting. Dalam era digital yang berkembang pesat, aplikasi Alfagift yang dibuat oleh PT Sumber Alfaria Trijaya, Tbk memainkan peran penting dalam memenuhi kebutuhan harian. Alfagift menjadi solusi praktis bagi penduduk di Indonesia untuk memenuhi kebutuhan harian. Apakah Aplikasi ini sudah memenuhi kebutuhan harian, perlu diketahui dari rating yang sudah ada pada ulasan *Google Playstore*, apakah rating tersebut bisa memberikan kepuasan atau ketidakpuasan untuk pengguna aplikasi, maka dari itu penelitian ini ditujukan kepada pengguna aplikasi untuk mengetahui kepuasan pengguna berdasarkan layanan yang sudah ada. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Customer Satisfaction Index (CSI)* yang bisa digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna jasa secara menyeluruh dengan model dimensi yang digunakan pada *Potential Gain in Customer Values (PGCV)*. Dimana hasil analisis perhitungan metode uji CSI diperoleh hasil sebesar 83,16%. Jika berpegang pada skala nilai CSI, hasilnya dikategorikan sebagai pengguna merasa “Sangat Puas” dengan aplikasi AlfaGift. Hasil analisis kepuasan pengguna aplikasi AlfaGift menggunakan metode CSI menunjukkan nilai indeks sebesar 83,16%. Namun, terdapat beberapa aspek yang memerlukan perbaikan untuk meningkatkan kepuasan pengguna lebih lanjut dan dapat meningkatkan indeks kepuasan pengguna, sehingga pengalaman berbelanja melalui aplikasi AlfaGift menjadi lebih optimal dan memuaskan.

Kata Kunci: AlfaGift, kepuasan pengguna, *Potential Gain in Customer Value (PGCV)*, *Customer Satisfaction Index (CSI)*

ABSTRACT

Indonesia has emerged as a leader in online service usage in Southeast Asia, driven by its large population and widespread internet access. Mobile applications have become an essential need in this rapidly evolving digital era. One such application, Alfagift, developed by PT Sumber Alfaria Trijaya, Tbk, plays a crucial role in fulfilling daily needs. Alfagift serves as a practical solution for Indonesian consumers. To determine whether this application effectively meets daily needs, it is necessary to analyze existing ratings and reviews on Google Play Store. These ratings can indicate user satisfaction or dissatisfaction with the application. Therefore, this study aims to assess user satisfaction based on the available services within the application. The research employs the Customer Satisfaction Index method, which measures overall customer satisfaction using the Potential Gain in Customer Values model. The analysis of the Customer Satisfaction Index method yields a satisfaction score of 83.16%, which, according to the Customer Satisfaction Index scale, falls into the "Very Satisfied" category. However, several aspects require improvement to further enhance user satisfaction and increase the satisfaction index. Addressing these aspects will optimize the shopping experience through the Alfagift application, making it more seamless and fulfilling for users.

Keywords: Alfagift, User Satisfaction, Potential Gain in Customer Value (PGCV), Customer Satisfaction Index (CSI)