

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA PADA KUALITAS LAYANAN
APLIKASI PELNI MOBILE BERDASARKAN *MOBILE SERVICE
QUALITY* DENGAN METODE *CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI)***

Maja Hairiandini

200441100149

Pembimbing I : Doni Abdul Fatah, S.Kom., M.Kom.

Pembimbing II : Sri Herawati, S.Kom., M.Kom.

ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong perusahaan-perusahaan untuk meningkatkan kualitas layanan perusahaan melalui aplikasi mobile. PT Pelni (Persero) sebagai perusahaan pelayaran nasional Indonesia telah meluncurkan aplikasi Pelni Mobile untuk memudahkan pelanggan dalam melakukan pemesanan tiket kapal secara online. Meskipun aplikasi ini telah diunduh oleh banyak pengguna, ulasan di Google Play Store menunjukkan adanya masalah yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, seperti ketidaksesuaian informasi tiket dan jadwal keberangkatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan aplikasi Pelni Mobile dengan menggunakan dimensi *Mobile Service Quality* dan metode *Customer Satisfaction Index (CSI)*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna berada pada kategori "Puas" dengan skor 77,50%, meskipun terdapat beberapa aspek yang perlu diperbaiki, khususnya pada variabel content yang mencatat nilai terendah. Rekomendasi perbaikan diberikan untuk meningkatkan kualitas layanan aplikasi guna memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna.

Kata Kunci: Pelni Mobile, kepuasan pengguna, *mobile service quality*, *CSI*