

**PENERAPAN METODE *CUSTOMER SATISFACTION INDEX*
(CSI) UNTUK MENGETAHUI TINGKAT KEPUASAN
PENGGUNA APLIKASI STEAM MOBILE**

SKRIPSI

**Program Studi Sistem Informasi
Jenjang Sarjana**



Oleh

Muhammad Iqbal Wahyudi

NIM. 09031382025124

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

MEI 2024

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

**PENERAPAN METODE *CUSTOMER SATISFACTION INDEX* (CSI) UNTUK
MENGETAHUI TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI STEAM
MOBILE**

Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi di program studi

Sistem Informasi S1

Oleh :

Muhammad Iqbal Wahyudi

09031382025124

**Mengetahui,
Ketua Jurusan Sistem Informasi,**



**Ahmad Rifai, S.T., M.T
NIP. 19791020201021003**

**Palembang, 17 Mei 2024
Pembimbing,**



**Allsela Meiriza, S.Kom., M.T.
NIP. 198305132023212026**

HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Muhammad Iqbal Wahyudi
NIM : 09031382025124
Program Studi : Sistem Informasi Bilingual
Judul Skripsi : Penerapan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI)
Untuk Mengetahui Tingkat Kepuasan Pengguna
Aplikasi Steam Mobile

Hasil Pengecekan iThenticate/Turnitin : 17%

Menyatakan bahwa laporan skripsi saya merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan penjiplakan/plagiat. Apabila ditemukan unsur penjiplakan/plagiat dalam laporan skripsi ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dari Universitas Sriwijaya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Demikian, pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tidak ada paksaan oleh siapapun.



Palembang, 17 Mei 2024



Muhammad Iqbal Wahyudi
NIM. 09031382025124

HALAMAN PERSETUJUAN

Telah diterima/*accepted* di Jurnal Ilmiah Media Sisfo yang terakreditasi Sinta 4 pada :

Hari : Sabtu

Tanggal : 16 April 2024

Nama : Muhammad Iqbal Wahyudi

NIM : 09031382025124

Judul : Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Steam Mobile
Menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index (CSI)*

Tim Pembimbing :

1. Pembimbing : Allsela Meiriza, S.Kom., M.T.



Mengetahui,

Ketua Jurusan Sistem Informasi



Ahmad Rifal, S.T., M.T
NIP. 19791020201021003

HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO

“We can’t change what’s done, we can only move on.”

(Arthur Morgan, Red Dead Redemption 2)

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

Diri saya sendiri yang telah berjuang untuk melalui masa perkuliahan dari awal hingga akhir.

Dan kepada Allah SWT yang telah menjadi tempat untuk menyampaikan keluhan kesah dan menjadi pertolongan bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Serta kepada keluarga saya, bapak, ibu, adik yang telah memberi segala bantuan, semangat dan doa bagi saya. Dan juga teman-teman dan sahabat seperjuangan saya yang memberikan dukungan untuk menyelesaikan skripsi ini. Dan almamater kebanggaanku Universitas Sriwijaya.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur marilah kita haturkan kepada Allah SWT karena berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga tugas akhir yang berjudul “Penerapan Metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* Untuk Mengetahui Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Steam Mobile” dengan lancar dan tepat waktu sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Tugas akhir ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan studi di Jurusan Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Sriwijaya.

Dalam kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan serta dukungan selama pelaksanaan pengerjaan tugas akhir ini, diantaranya :

1. Allah SWT. yang telah memberikan rahmat, ilmu, kesempatan dan kesehatan sehingga penulis bisa menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Orang tua dan saudara tercinta yang memberikan doa dan dukungan baik moral ataupun material kepada penulis untuk selalu berusaha agar mendapatkan hasil yang terbaik.
3. Bapak Prof. Dr. Erwin, S.Si., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer.
4. Bapak Ahmad Rifai, S.T., M.T. selaku Ketua Jurusan Sistem Informasi yang telah memberikan kemudahan proses pelaksanaan tugas akhir.
5. Ibu Allsela Meiriza, S.Kom., M.T. selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah mendukung, membimbing, serta memberikan saran serta bantuan yang terbaik kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
6. Bapak Dedy Kurniawan, M.Sc. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing penulis dari semester awal hingga akhir.

7. Segenap Dosen Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya yang telah membekali ilmu kepada penulis selama perkuliahan sehingga penulis bisa menjalani dan menyelesaikan tugas akhir dengan baik.
8. Staff Administrasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya yang telah membantu/memberikan informasi dan kemudahan dalam proses administrasi sehingga penulis dapat menjalani proses pengerjaan tugas akhir dengan lancar.
9. Mulyadi, Kumara Aditya Ramadhan, dan Muhammad Ariel Pratama sebagai teman seperjuangan bimbingan Ibu Allsela yang telah banyak membantu dan saling mendukung penulis dalam proses pengerjaan tugas akhir selama ini.
10. Serta seluruh teman-teman dan sahabat penulis yang tidak bisa disebutkan satu per satu yang telah banyak membantu dan memberikan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.

Selama proses pengerjaan tugas akhir ini, penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh sebab itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran dari para pembaca. Akhir kata, semoga laporan tugas akhir ini bisa memberikan manfaat bagi para pembaca. Wassalaamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Palembang, 17 Mei 2024

Penulis,



Muhammad Iqbal Wahyudi
NIM. 09031382025124

**PENERAPAN METODE *CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI)*
UNTUK MENGETAHUI TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI
STEAM MOBILE**

Oleh

Muhammad Iqbal Wahyudi

09031382025124

ABSTRAK

Sasaran dari penelitian ini adalah untuk menilai seberapa puas pengguna terhadap kualitas dari layanan yang disediakan oleh aplikasi *Steam mobile*. *Steam mobile* adalah aplikasi yang dikembangkan oleh *Valve Corporation* yang diluncurkan pada tahun 2012, Perusahaan dibalik platform distribusi digital populer untuk *video games*, *Steam*. Aplikasi ini dirancang untuk memungkinkan pengguna mengakses berbagai fitur *Steam* melalui perangkat seluler mereka. Beberapa masalah yang dihadapi oleh aplikasi ini ialah kinerja yang lambat, *bug* atau masalah teknis, antarmuka yang terlalu kompleks, masalah keamanan pada aplikasi, dan lain sebagainya. Sampel yang diterapkan ialah sebanyak 100 responden dalam penelitian ini dengan menyebarkan kuesioner ke masyarakat Indonesia. Dimensi yang dipakai ialah dari *SERVQUAL (service quality)* terdiri dari 5 kategori yaitu *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy*. Guna mengukur tingkat kepuasan harapan pengguna aplikasi *steam mobile*, dilakukan evaluasi dengan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index (CSI)*. Hasil evaluasi menunjukkan *CSI* yang dicapai ialah sebesar 80.04% dalam jangkauan skala 66% sampai 80.99%. Bisa dikatakan tingkat kepuasan pengguna berada pada kategori “puas”.

Kata Kunci : analisis, indeks kepuasan, pengalaman pengguna.

***APPLICATION OF CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI) METHOD
TO DETERMINE THE LEVEL OF USER SATISFACTION MOBILE
STEAM APPLICATION***

By

Muhammad Iqbal Wahyudi

09031382025124

ABSTRACT

This research seeks to assess user satisfaction standards related to the services of quality offered by the Steam mobile application. Steam mobile is an application developed by Valve Corporation which was launched in 2012, the company behind the popular digital distribution platform for video games, Steam. This application is crafted to enable users to allow users to access various Steam features through their mobile devices. Some of the issues that the application may face are slow performance, bugs or technical issues, overly complex interface, security issues with the application, and so on. The participants involved in this research comprised 100 respondents by distributing questionnaires. The dimension used is SERVQUAL which consists of 5 category that is Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. To measure the level of satisfaction of Steam mobile application users, an assessment was conducted using the Customer Satisfaction Index (CSI) method. The evaluation results show that the CSI achieved is 80.04% in the scale range of 66% to 80.99%. It can be satisfaction can be concluded level falls within the "satisfied" category.

Keywords : analytics, satisfaction index, user experience

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan.....	4
1.4 Manfaat.....	4
1.5 Batasan Masalah.....	5
BAB II LANDASAN TEORI	6
2.1 Steam dan Steam Mobile.....	6
2.1.1 Tampilan Aplikasi Steam Mobile	8
2.2 Kepuasan Pengguna	15
2.3 <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	16
2.4 Penelitian Sebelumnya	19
2.4.1 Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Aplikasi Pelayanan Pelanggan Dengan Metode CSI dan SERVQUAL.....	19
2.4.2 Penerapan Metode Customer Satisfaction Index untuk Pengukuran Kepuasan Layanan pada Biro Promosi dan Admisi UKDLSM	19
2.4.3 Metode Customer Satisfaction Index (CSI) Untuk Mengetahui Pola Kepuasan Pelanggan Pada E-Commerce Model Business to Customer.....	24
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	21
3.1 Tahapan Penelitian	21

3.2	Metode Pengumpulan Data	21
3.2.1	Studi Literatur	24
3.2.2	Kuesioner	24
3.2.3	Observasi.....	24
3.3	Identifikasi Masalah	23
3.4	Validasi Metode Analisis	24
3.4.1	Uji Validitas	24
3.4.2	Uji Reliabilitas	24
3.5	Pengumpulan dan Pengolahan Data	25
3.5.1	Dimensi Penelitian	25
3.5.2	Skala Pengukuran.....	26
3.5.3	Populasi dan Sampel	27
3.6	Tahap Akhir.....	28
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		29
4.1	Hasil Penelitian dan Analisis Data	29
4.1.1	Pengumpulan Data Berdasarkan Berdasarkan Jenis Kelamin	29
4.1.2	Berdasarkan Usia	30
4.1.3	Berdasarkan Profesi	30
4.2	Analisis Data Kuantitatif	31
4.2.1	Uji Validitas	31
4.2.2	Uji Reliabilitas	32
4.3	Nilai Index Kepuasan Dimensi SERVQUAL dengan CSI	33
4.3.1	Menentukan <i>Mean Importance Score (MIS)</i> dan <i>Mean Satisfaction Score (MSS)</i>	31
4.3.2	Membuat <i>Weight Factors (WF)</i>	31
4.3.3	Membuat <i>Weight Score (WS)</i>	31
4.3.4	Menentukan <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	31
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		40
5.1	Kesimpulan.....	40
5.2	Saran	40
DAFTAR PUSTAKA		42
DAFTAR LAMPIRAN		A-1

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Logo Steam.....	6
Gambar 2. 2 Tampilan Beranda Store	8
Gambar 2. 3 Tampilan News	9
Gambar 2. 4 Tampilan Steam Guard	10
Gambar 2. 5 Tampilan Menu dan Profil.....	11
Gambar 2. 6 Tampilan Pembelian Game.....	12
Gambar 2. 7 Tampilan Game Terbeli	13
Gambar 2. 8 Tampilan Steam Wallet	14
Gambar 3. 1 Alur Penelitian	21
Gambar 4. 1 Diagram Jenis Kelamin Responden.....	29
Gambar 4. 2 Diagram Usia Responden	30
Gambar 4. 3 Diagram Profesi Responden	30
Gambar 4. 4 <i>Cronbach Alpha</i> pada Uji Reliabilitas Skor Kepentingan.....	33
Gambar 4. 5 <i>Cronbach Alpha</i> pada Uji Reliabilitas Skor Kepuasan	33

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Kriteria Nilai <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	18
Tabel 3. 1 Dimensi dan Indikator Pertanyaan Kuesioner	25
Tabel 3. 2 Skala Likert	27
Tabel 4. 1 Tabel Uji Validitas	31
Tabel 4. 2 Nilai Index Kepuasan Perdimensi dengan CSI	33
Tabel 4. 3 Rekapitulasi Nilai MIS dan MSS	36
Tabel 4. 4 Rekapitulasi Nilai WF	37
Tabel 4. 5 Rekapitulasi Nilai WS	38

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner	A-1
Lampiran 2	Validiasi Kuesioner	B-1
Lampiran 3	Hasil Kuesioner.....	C-1
Lampiran 4	Data Responden	D-1
Lampiran 5	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas menggunakan SPSS	E-1
Lampiran 6	<i>Screenshot</i> proses <i>Submission, In-Review, Accepted, Copyediting</i> dan <i>Published</i> Jurnal	F-1
Lampiran 7	LOA	G-1
Lampiran 8	Hasil Pengecekan Turnitin.....	H-1
Lampiran 9	Surat Pernyataan <i>Similarity</i>	I-1
Lampiran 10	Kartu Konsultasi Mahasiswa	J-1
Lampiran 11	Surat Kesiediaan Membimbing.....	K-1
Lampiran 12	Surat Keputusan Pembimbing Mahasiswa	L-1
Lampiran 13	<i>Form Desk Evaluation</i>	M-1
Lampiran 14	Dokumentasi Penyebaran Kuesioner	N-1

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Mengembangkan bisnis melalui media internet dapat memperluas pasar tanpa harus mengeluarkan biaya yang tinggi, menjual produk dan penyampaian informasi kepada pelanggan/pengguna, sehingga memudahkan pelayanan kepada pembeli yang membutuhkan informasi produk yang dibutuhkan dan juga merasa aman dalam bertransaksi. Menurut (Widodo & Sutopo, 2018).

Perkembangan teknologi yang begitu pesat memberikan perubahan dalam keberlangsungan hidup bermasyarakat dari mulai pola hidup hingga bagaimana sebuah manusia itu berperilaku. Salah satu yang memberikan perubahan dalam dunia hiburan adalah game atau orang yang dapat menyebutnya juga *video game*. Internet sebagai penghubung antar manusia secara online menciptakan sebuah cara bermain game yang baru yaitu game dapat dimainkan secara online atau *real time* yang dimana para pemain game dapat saling bertemu secara *online*. Menurut (Royyani, 2022).

Pada awalnya game hanya dijual pada platform terbatas seperti Nintendo atau Playstation, namun sejak kemunculan *internet game online* telah berkembang menjadi multiplatform. Developer game kemudian menciptakan algoritma baru dalam penjualan game online guna mempengaruhi konsumen yang dalam hal ini adalah *Gamers*, dimana game tidak lagi hanya bisa dibeli dalam bentuk fisik melainkan dalam bentuk digital. Game-game ini dipasarkan didalam suatu market online barang digital, market online ini dibuat sebagai pengumpul atau penyalur

data game dari developer, salah satu pasar online barang digital yang terkenal adalah Steam. Menurut (Jayana & Priharsari, 2022).

Salah satu platform terkemuka dalam hal ini adalah *Steam*, yang menyediakan layanan distribusi game digital dan menyediakan aplikasi mobile untuk memperluas keterlibatan pengguna. Penggunaan aplikasi mobile telah menjadi aspek penting dalam memenuhi kebutuhan pengguna dalam mengakses layanan game secara praktis dan fleksibel. Oleh karena itu, memastikan kepuasan pelanggan dalam menggunakan aplikasi Steam Mobile menjadi krusial.

Aplikasi mobile menjadi populer sejak *iphone* diluncurkan oleh *Apple* dan sistem operasi *Android* oleh *google*. Penggunaan aplikasi mobile telah menyebar luas dan Indonesia menempati urutan keempat dalam jumlah pengguna *smartphone* di dunia, dengan China, India, dan Indonesia mencapai 273.524.000 memiliki jumlah pengguna *smartphone* sebanyak 158.667.000, yang setara dengan tingkat penetrasi *smartphone* sebesar 58,01% di Indonesia. Menurut (Larasati & Yusril, 2021).

Steam Mobile yang tersedia di Google Play Store memiliki ulasan kurang lebih 900 ribu, ulasan-ulasan ini sangat efektif untuk menemukan informasi pada suatu produk. Biasanya pada ulasan berisi pada saran yang sangat bersifat positif maupun saran yang bersifat negatif. Tentunya ulasan-ulasan ini akan menjadi referensi bagi pengguna baru untuk mencoba aplikasi yang berada di Google play store ini.

Adapun permasalahan dari pengguna aplikasi Steam Mobile yang sudah digunakan cukup lama ini adalah pengguna/*user* belum mengetahui tingkat kepuasan pengguna dalam penggunaan sistem tersebut. Karena itu merupakan salah

satu aspek yang cukup penting dalam mengetahui dan menilai ketersediaan dan kelengkapan informasi yang dibutuhkan pengguna pada sistem tersebut. Sehingga, dari permasalahan tersebut diperlukan menilai tingkat kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi Steam Mobile melalui pendekatan *Customer Satisfaction Index* (CSI).

Peneliti akan melakukan analisis perbandingan tingkat usability dengan menggunakan uji skenario membandingkan pengalaman pengguna dengan menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI) yaitu merupakan metode yang menggunakan index untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen/pengguna berdasarkan atribut-atribut tertentu. Menurut (Widodo et al., 2018) kelebihan dari metode tersebut adalah mampu mengukur dan menganalisis kepuasan dengan memperhatikan harapan dan membandingkan antara kinerja dengan harapannya. Kepuasan pengguna dapat diartikan sebagai perasaan yang dirasakan oleh pengguna ketika membandingkan antara harapannya terhadap produk dengan hasil yang diperoleh dari produk tersebut. Apabila produk berhasil memenuhi harapan pengguna, maka tingkat kepuasan akan tinggi. Namun, jika produk tidak dapat memenuhi harapan pengguna, maka tingkat kepuasan akan rendah. Jika hasil yang diperoleh memenuhi harapan, maka pengguna akan merasa akan puas. (Machmud, 2018).

Berdasarkan permasalahan latar belakang diatas peneliti tertarik dan ingin menangkat atau mengkaji masalah ini lebih lanjut sebagai bahan penelitian yang akan dilakukan dengan judul **“PENERAPAN METODE *CUSTOMER SATISFACTION INDEX* (CSI) UNTUK MENGETAHUI TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI STEAM MOBILE.”**

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah ini sesuai dengan latar belakang yang telah ditulis sebelumnya di atas adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana persepsi pengguna terhadap pengalaman menggunakan Steam Mobile dan apakah ada aspek tertentu yang dianggap perlu diperbaiki atau ditingkatkan untuk meningkatkan kepuasan pengguna?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna terhadap fitur-fitur yang ada di Steam Mobile?

1.3 Tujuan

Tujuan dan maksud dari penelitian ini adalah menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) sebagai alat untuk menilai sejauh mana tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Steam Mobile.

1.4 Manfaat

Adapun manfaat yang ingin dicapai oleh penulis diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan

Dapat mengidentifikasi area dimana Steam Mobile dapat ditingkatkan untuk memberikan pengalaman pengguna lebih baik. Peningkatan ini dapat mencakup perbaikan pada antarmuka pengguna, peningkatan keamanan, atau penambahan fitur yang diinginkan oleh pengguna.

2. Bagi Peneliti

Diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan pemahaman tentang pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna tersebut.

3. Bagi Pihak lain

Dapat dijadikan referensi untuk menambah pengetahuan dan sekaligus sebagai bahan perbandingan untuk penelitian yang serupa.

1.5 Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah dan sesuai dengan pelaksanaan serta hasil yang ingin dicapai, maka peneliti melakukan pembatasan dalam penelitian ini, batasan permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Responden pada penelitian ini adalah para pengguna atau kalangan para komunitas game yang memiliki keterlibatan dengan aplikasi Steam Mobile.
2. Responden yang diambil penelitian ini merupakan dari domisili Palembang saja.
3. Teknik atau metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Customer Satisfaction Index (CSI) untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna.

DAFTAR PUSTAKA

- Amri, H. R., Subagio, R. T., & Kusnadi. (2020). Penerapan Metode CSI untuk Pengukuran Tingkat Kepuasan Layanan Manajemen. *Haevah et al. Jurnal Sistem Cerdas Vol 03 - No 02*, 241-252.
- Fitria, & Bintari, D. E. (2018). ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENDAFTAR TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PETUGAS PENDAFTARAN MAHASISWA BARU MENGGUNAKAN METODE CUSTOMER SATISFACTION INDEX. *Prosiding SNATIF Ke-5* , 495-500.
- Jayana, M. P., & Priharsari, D. (2022). Analisis Pengalaman Pengguna pada Situs Distribusi Digital menggunakan Metode Usability Testing dan User Experience Questionnaire (Studi pada store.steampowered.com dan gog.com). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer Vol. 6, No. 2*, 527-536.
- Kumenap, V. D., Oentomo, B. F., & Sitanayah, L. (2023). Penerapan Metode Customer Satisfaction Index untuk Pengukuran Kepuasan Layanan pada Biro Promosi dan Admisi UKDLSM. *JOINTER : JOURNAL OF INFORMATICS ENGINEERING , VOL. 04, NO. 01*, 14-18.
- Larasati, I., & Yusril, A. (2021). Systematic Literature Review Analisis Metode Agile Dalam Pengembangan Aplikasi Mobile. *SISTEMASI, 10(2)*, 369-380.
- Machmud, R. (2018). Kepuasan Penggunaan Sistem Informasi (Studi Kasus pada T3-Online). *Gorontalo: Ideas Publishing*, 1-73.
- Putra, T. A., & Yuniawati, R. D. (2022). ANALISA KUALITAS LAYANAN MENGGUNAKAN METODE CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI) UNTUK MENGETAHUI KEPUASAN PELANGGAN PADA MOBILE BANKING BMT SAKINAH. *EKLIPTIKA Vol 3 No 1*, 1-6.
- Royyani, J. A. (2022). SENTIMEN ANALISIS PADA APLIKASI STEAM MOBILE MENGGUNAKAN METODE NAÏVE BAYES.
- Sitohang, F. P., & Oktarina, R. (2022). Penggunaan Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI) Dalam Menganalisis Pengaruh Sistem E-Service Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan. *JTSI, Vol. 3, No. 1*, 1-12.
- Syakuron, F. D., Prabowo, F. A., & Suyanto, A. A. (2022). PENERAPAN METODE COSTUMER SATISFACTION INDEX (CSI) DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) PADA KUALITAS PELAYANAN PUSKESMAS CIPAYUNG KOTA DEPOK. *e-Proceeding of Management : Vol.9, No.2*, 307-313.
- Trinoto, A. A., & Zamakhsari, A. (2021). ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP APLIKASI PELAYANAN PELANGGAN DENGAN METODE CSI DAN SERVQUAL. *STRING (Satuan Tulisan Riset dan Inovasi Teknologi) Vol. 5 No. 3*, 342-347.

- Umam, R. K., & Hariastuti, N. P. (2018). ANALISA KEPUASAN PELANGGAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI) DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA). *oai:ojs.itats.journal:article/366*, 339-344.
- Widodo, S. M., & Sutopo, J. (2018). Metode Customer Satisfaction Index (CSI) Untuk Mengetahui Pola Kepuasan Pelanggan Pada E-Commerce Model Business to Customer. *JURNAL INFORMATIKA UPGRIS Vol. 4, No. 1*, 38-45.
- Yusuf. (2018). UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS INSTRUMEN PENELITIAN KUANTITATIF. *JITTER-Jurnal Ilmiah Teknologi dan Komputer (Vol. 1, Issue 2)*, 17-23.