

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI ALFAGIFT
(Studi Kasus Pada Mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya)**



LAPORAN AKHIR

**Dibuat Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan
Pendidikan Diploma III Pada Jurusan Administrasi Bisnis
Program Studi Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

OLEH:

**SHERLY ALIAH PUSPITA
NPM 061930601586**

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PALEMBANG
2022**

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI ALFAGIFT
(Studi Kasus Pada Mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya)**



LAPORAN AKHIR

**Dibuat Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan
Pendidikan Diploma III Pada Jurusan Administrasi Bisnis
Program Studi Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Oleh:

**SHERLY ALIAH PUSPITA
NPM 061930601586**

Menyetujui,

Palembang, 16 Agustus 2022

Pembimbing I,

**Al Hushori, S.E., M.A.B.
NIP 197004142001121001**

Pembimbing II,

**Dr. Dewi Fadila, S.E., M.M.
NIP 197504212001122001**

Mengetahui,

**Ketua Jurusan
Administrasi Bisnis,**

**Dr. Heri Setiawan, S.E., M.A.B.
NIP 197602222002121001**

**Koordinator Program Studi
D-III Administrasi Bisnis,**

**Fetty Maretha, S.E., M.M.
NIP 198203242008012009**

	KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN	
	POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA Jalan Srijaya Negara, Palembang 30139 Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918 Website : www.polisriwijaya.ac.id E-mail : info@polsri.ac.id	
SURAT PERNYATAAN		

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Sherly Aliah Puspita
NPM : 061930601586
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/ D3 Administrasi Bisnis
Mata kuliah : Manajemen Pemasaran
Judul Laporan Akhir : Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Alfagift (Studi Kasus Pada Mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya)

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut di atas beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri.
2. Laporan Akhir ini bukanlah plagiat/salinan Laporan Akhir milik orang lain.
3. Apabila Laporan Akhir saya plagiat/menyalin Laporan Akhir milik orang lain maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan Laporan Akhir beserta konsekuensinya.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk diketahui oleh pihak pihak yang berkepentingan.

Palembang, 22 Juli 2022

Yang Membuat Pernyataan,



Sherly Aliah Puspita
NPM 061930601586

LEMBAR PENGESAHAN


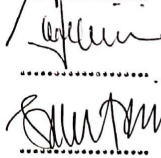
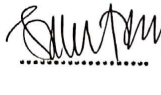
Nama : Sherly Allah Puspita
NPM : 061930601586
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/ D3 Administrasi Bisnis
Mata kuliah : Manajemen Pemasaran
Judul Laporan Akhir : Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Alfagift
(Studi Kasus Pada Mahasiswa Politeknik Negeri
Sriwijaya)

Telah dipertahankan dibadapan Dewan Penguji Laporan Akhir
Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis
dan dinyatakan LULUS

Pada Hari: Jumat

Tanggal: 12 Agustus 2022

TIM PENGUJI

<u>No.</u>	<u>Nama</u>	<u>Tanda Tangan</u>	<u>Tanggal</u>
1.	Al Hushori, S.E., M.AB. Ketua Penguji		<u>11/08</u> /.....
2.	Titi Andriyani, S.E., M.Si. Anggota Penguji		<u>18/08</u> /.....
3.	Dr. Sari Lestari Z. Ridho, S.E., M.Ec. Anggota Penguji		<u>16/08</u> /.....

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Jika kita percaya pada suatu kemungkinan dan sebuah harapan, bahkan ketika hal yang tidak terduga terjadi, kita tidak akan kehilangan arah. Namun kita akan menemukan hal yang baru” - Kim Namjoon

**“Hidup bukan tentang kesempurnaan, tapi tentang mencapai mimpimu”
- Sherly Aliah Puspita**

Kupersembahkan kepada:

- . Kedua Orang Tua**
- . Saudara-saudara ku**
- . Sahabat-sahabat terbaik ku**
- . Teman-teman kelas 6 NM 2022**
- . Almamater**

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT karena atas berkat rahmat dan ridho-Nya, penulis dapat menyelesaikan penyusunan Laporan Akhir dengan judul “**Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Alfagift (Studi Kasus Pada Mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya)**”.

Tujuan Laporan Akhir ini disusun untuk mengetahui Kepuasan Pengguna Aplikasi Alfagift Pada Mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya. Pembuatan Laporan Akhir ini untuk memenuhi syarat menyelesaikan Diploma III pada Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.

Penulis menyadari terdapat keterbatasan pengetahuan dan kemampuan pada penyusunan laporan ini sehingga masih banyak kekurangan dan kekeliruan baik di dalam penulisan maupun penyajiannya, maka dari itu penulis mengharapkan saran dan kritik dari pembaca demi kesempurnaan Laporan Akhir ini.

Akhir kata penulis ucapkan terima kasih atas bantuan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah membantu dalam penyusunan laporan ini.

Palembang, Agustus 2022
Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyadari bahwa penulisan Laporan Akhir ini dengan judul **“Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Alfagift (Studi Kasus Pada Mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya)** tidak akan berjalan baik tanpa adanya bimbingan, bantuan, dorongan, dan saran serta doa dari berbagai pihak. Penulis bersyukur karena dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini guna memenuhi sebagian syarat menyelesaikan Pendidikan Diploma III pada Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya. Pada kesempatan ini dengan penuh rasa syukur dan kerendahan hati penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Kedua Orang Tuaku tercinta, yang selalu memberikan doa restu serta dorongan semangat yang luar biasa.
2. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, M.T., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Bapak Dr. Heri Setiawan, S.E., M.AB., selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
4. Ibu Dr. Marieska Lupikawaty, S.E., M.M., selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
5. Ibu Fetty Maretha, S.E., M.M., selaku Ketua Prodi Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
6. Bapak Al Hushori, S.E., M.AB., selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan saran, solusi, dan petunjuk bagi penulis dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini.
7. Ibu Dr. Dewi Fadila, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan saran, solusi, dan petunjuk bagi penulis dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini.
8. Segenap Dosen dan Civitas Akademika Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
9. Saudaraku Rasel Aliah Andini, seluruh keluargaku tercinta dan tersayang yang telah memberikan dukungan dan materi serta doa.

10. Sahabat seperjuangan 6NM, serta seluruh pihak yang telah membantu dalam penulisan Laporan akhir ini yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih pada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan bimbingan kepada penulis, semoga Allah SWT membalas semua kebaikan yang telah diberikan dan semoga kita selalu mendapatkan perlindungan-Nya. Aamiin Yarobal'alam

Palembang, Agustus 2022

Penulis

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Alfagift”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Kepuasan Pengguna Aplikasi Alfagift Pada Mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini dengan cara menyebarkan kuesioner kepada 30 orang Mahasiswa yang Indekos di Jalan Lunjuk Jaya yang pernah memesan produk menggunakan Aplikasi Alfagift. Analisis data yang digunakan pada penelitian ini menggunakan skala likert untuk mengetahui kepuasan pengguna Aplikasi Alfagift menggunakan Model Penerimaan Teknologi (*Technology Acceptance Model*). Perhitungan dan analisa data yang didapat menunjukkan bahwa rata-rata interpretasi skor kegunaan sebesar 88.86 persen, kemudahan sebesar 91.26 persen, sikap penggunaan teknologi sebesar 87.06 persen, minat perilaku penggunaan sebesar 91.3 persen, penggunaan yang sesungguhnya sebesar 92.3 persen dan kepuasan pengguna sebesar 92.12 persen. Secara keseluruhan menunjukkan hasil sebesar 90.48 persen atau pada tingkat Sangat Kuat. Hasil interpretasi skor tersebut membuktikan bahwa Mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya yang Indekos di Jalan Lunjuk Jaya sangat puas dengan kinerja Aplikasi Alfagift. Penulis memberikan saran kepada PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk agar tetap mempertahankan kualitas Aplikasi Alfagift dengan dengan terus memperhatikan mengenai apa yang diharapkan pengguna dan terus melakukan inovasi agar dapat menarik pengguna yang lebih banyak lagi serta dapat diakses dimanapun di seluruh wilayah.

Kata kunci: Aplikasi Alfagift, Kepuasan Pengguna, Model Penerimaan Teknologi.

ABSTRACT

This research is entitled "Analysis of Alfagift Application User Satisfaction". The purpose of this study was to determine the satisfaction of Alfagift application users in Sriwijaya State Polytechnic students. The method used in this research is by distributing questionnaires to 30 students who live in a boarding house on Jalan Lunjuk Jaya who have ordered products using the Alfagift application. Analysis of the data used in this study using a Likert scale to determine user satisfaction with the Alfagift application using the Technology Acceptance Model. The calculation and analysis of the data obtained shows that the average interpretation of usability scores is 88.86 percent, convenience is 91.26 percent, attitude towards technology use is 87.06 percent, interest in usage behavior is 91.3 percent, actual use is 92.3 percent and user satisfaction is 92.12 percent. Overall it shows a result of 90.48 percent or at the Very Strong level. The result of the interpretation of the score proves that the Sriwijaya State Polytechnic students who live in a boarding house on Jalan Lunjuk Jaya are very satisfied with the performance of the Alfagift Application. The author gives advice to PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk in order to maintain the quality of the Alfagift Application by continuing to pay attention to what users expect and continue to innovate so that it can attract more users and can be accessed anywhere in the entire region.

Keywords: Alfagift Application, User Satisfaction, Technology Acceptance Model.

DAFTAR ISI

	Halaman:
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Pemilihan Judu.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan.....	4
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	4
1.4.1 Tujuan Penelitian.....	4
1.4.2 Manfaat Penelitian.....	4
1.5 Metodologi Penelitian.....	5
1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian	5
1.5.2 Jenis dan Sumber Data.....	5
1.5.3 Metode Pengumpulan Data.....	6
1.5.4 Populasi dan Sampel.....	7
1.5.5 Analisa Data.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Pemasaran.....	11
2.1.1 Pengertian Pemasaran.....	11
2.1.2 Pemasaran Jasa.....	12
2.2 Perdagangan Elektronik (<i>E-commerce</i>).....	13
2.2.1 Pengetian dan Komponen <i>E-commerce</i>	13

Halaman:

2.3 Aplikasi.....	14
2.4 Model Penerimaan Teknologi.....	15
2.5 Kepuasan Pelanggan.....	17
2.5.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	17
2.5.1 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	18
BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN	
3.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....	19
3.2 Visi, Misi dan Motto Perusahaan.....	21
3.2.1 Visi Perusahaan.....	21
3.2.2 Misi Perusahaan.....	21
3.2.3 Motto Perusahaan.....	21
3.3 Logo Perusahaan.....	22
3.4 Struktur Organisasi dan Pembagian Tugas.....	22
3.4.1 Struktur Organisasi Perusahaan.....	22
3.4.2 Pembagian Tugas.....	23
3.5 Aplikasi Alfagift.....	26
3.5.1 Keunggulan Alfagift.....	26
3.5.2 Langkah-langkah Memiliki Alfagift.....	27
3.5.3 Fitur Aplikasi Alfagift.....	28
3.6 Profil Responden.....	30
3.7 Rekapitulasi Hasil Tanggapan Responden.....	32
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Alfagift.....	38
4.2 Rekapitulasi Hasil Interpretasi Skor.....	58
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan.....	60
5.2 Saran.....	60
DAFTAR PUSTAKA.....	62
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman:
Tabel 1.1	Jumlah Responden..... 8
Tabel 1.2	Skala Likert..... 9
Tabel 1.3	Dasar Interpretasi Skor..... 10
Tabel 3.1	Kriteria Reponden Berdasarkan Jenis Kelamin..... 30
Tabel 3.2	Kriteria Responden Berdasarkan Usia..... 30
Tabel 3.3	Kriteria Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan..... 31
Tabel 3.4	Kriteria Responden Berdasarkan Semester..... 31
Tabel 3.5	Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Pengguna Aplikasi Alfagift..... 32
Tabel 4.1	Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Kepuasan Pengguna Aplikasi Alfagift Dimensi Kegunaan..... 39
Tabel 4.2	Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Kepuasan Pengguna Aplikasi Alfagift Dimensi Kemudahan..... 42
Tabel 4.3	Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Kepuasan Pengguna Aplikasi Alfagift Dimensi Sikap Penggunaan Teknologi..... 45
Tabel 4.4	Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Kepuasan Pengguna Aplikasi Alfagift Dimensi Minat Perilaku Penggunaan Teknologi..... 49
Tabel 4.5	Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Kepuasan Pengguna Aplikasi Alfagift Dimensi Penggunaan Yang Sesungguhnya..... 52
Tabel 4.6	Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Kepuasan Pengguna Aplikasi Alfagift Dimensi Kepuasan Pengguna..... 54

DAFTAR GAMBAR

	Halaman:
Gambar 1.1 Jumlah Pengunduh Aplikasi Alfagift.....	2
Gambar 3.1 Logo Perusahaan.....	22
Gambar 3.2 Struktur Organisasi Perusahaan.....	23
Gambar 3.3 Tampilan Unduh Aplikasi Alfagift.....	27
Gambar 3.4 Tampilan Alur Pendaftaran Alfagift	28

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Lembar Permohonan Pengambilan Data
- Lampiran 2 Lembar Pengantar Pengambilan Data
- Lampiran 3 Lembar Kesepakatan Laporan Akhir (Pembimbing I)
- Lampiran 4 Lembar Kesepakatan Laporan Akhir (Pembimbing II)
- Lampiran 5 Lembar Bimbingan Laporan Akhir (Pembimbing I)
- Lampiran 6 Lembar Bimbingan Laporan Akhir (Pembimbing II)
- Lampiran 7 Lembar Rekomendasi Ujian Laporan Akhir
- Lampiran 8 Lembar Kuesioner
- Lampiran 9 Rekapitulasi Data Jawaban Responden
- Lampiran 10 Lembar Revisi Laporan Akhir
- Lampiran 11 Lembar Persetujuan Revisi Laporan Akhir