



## **ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN APLIKASI KIMIA FARMA MOBILE (STUDI KASUS DI KOTA BOGOR)**

**SYIFA RASYIDA GUSTIANA**



**PROGRAM STUDI BISNIS  
SEKOLAH BISNIS  
INSTITUT PERTANIAN BOGOR  
BOGOR  
2025**

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang  
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.  
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



## **PERNYATAAN MENGENAI SKRIPSI DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA**

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Analisis Kepuasan Pelanggan Aplikasi Kimia Farma Mobile (Studi Kasus di Kota Bogor)” adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir skripsi ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Institut Pertanian Bogor.

Bogor, Juli 2025

*Syifa Rasyida Gustiana*  
K1401211001

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



## ABSTRAK

SYIFA RASYIDA GUSTIANA. Analisis Kepuasan Pelanggan Aplikasi Kimia Farma Mobile (Studi Kasus di Kota Bogor). Dibimbing oleh FUAD WAHDAN MUHIBUDDIN dan LINDA KARLINA SARI.

Transformasi digital telah mendorong munculnya aplikasi farmasi seperti Kimia Farma Mobile, namun penurunan penilaian dan keluhan pengguna menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan dan kualitas layanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi karakteristik pengguna, mengukur tingkat kepuasan, menetapkan prioritas perbaikan layanan, dan merumuskan strategi peningkatan. Dengan menggunakan pendekatan kuantitatif terhadap 102 pengguna di Kota Bogor, analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA) menunjukkan tingkat kepuasan sebesar 78,6%, dengan mayoritas pengguna adalah perempuan berusia 18–25 tahun yang bekerja di sektor swasta. Perbaikan diperlukan pada kecepatan pengiriman, stabilitas aplikasi, responsivitas, fleksibilitas, dan pembaharuan informasi. Rekomendasi tindakan mencakup jaminan pengiriman, pembaharuan berkala, layanan interaktif, optimalisasi aplikasi, dan peningkatan fitur transaksi untuk meningkatkan kepuasan serta daya saing.

Kata kunci: aplikasi kesehatan, kepuasan pelanggan, kimia farma mobile, kualitas layanan elektronik.

## ABSTRACT

SYIFA RASYIDA GUSTIANA. Customer Satisfaction Analysis of the Kimia Farma Mobile Application (A Case Study in Bogor City). Supervised by FUAD WAHDAN MUHIBUDDIN and LINDA KARLINA SARI.

Digital transformation has led to the rise of pharmacy apps like Kimia Farma Mobile, yet declining ratings and complaints reveal a gap between expectations and service quality. This study aims to identify user characteristics, measure satisfaction, set service priorities, and propose strategies for improvement. Using a quantitative approach with 102 Bogor City users, Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance Performance Analysis (IPA) reveal a 78.6% satisfaction rate, with most users being women aged 18–25 working in the private sector. Improvements are needed in delivery speed, app stability, responsiveness, flexibility, and information updates. Recommended actions include delivery guarantees, regular updates, interactive services, app optimization, and enhanced transaction features to boost satisfaction and competitiveness.

**Keywords:** customer satisfaction, electronic service quality, health application, kimia farma mobile.



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah,
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

© Hak Cipta milik IPB, tahun 2025  
Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

*Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah, dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan IPB.*

*Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun tanpa izin IPB.*



## **ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN APLIKASI KIMIA FARMA MOBILE (STUDI KASUS DI KOTA BOGOR)**

**SYIFA RASYIDA GUSTIANA**

Skripsi  
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar  
Sarjana  
pada  
Program Studi Bisnis

**PROGRAM STUDI BISNIS  
SEKOLAH BISNIS  
INSTITUT PERTANIAN BOGOR  
BOGOR  
2025**

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang  
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.  
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



Tim Penguji pada Ujian Skripsi:

- 1 Achmad Fadillah, S.E., M.Sc., Ph.D.
- 2 Anggi Mayangsari, S.Si, M.B.A

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.



Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Pelanggan Aplikasi Kimia Farma Mobile (Studi Kasus di Kota Bogor)

Nama : Syifa Rasyida Gustiana  
NIM : K1401211001

Disetujui oleh



Pembimbing 1:

Fuad Wahdan Muhibuddin, S.Pi., M.M.



Pembimbing 2:

Dr. Linda Karlina Sari, S.Stat., M.Si.

Diketahui oleh



Ketua Program Studi:

Dr. Siti Jahroh, B.Sc., M.Sc.  
NIP. 197711262008122001

Tanggal Ujian: 03 Juli 2025

Tanggal Lulus:



## PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah subhanaahu wa ta'ala atas segala karunia-Nya sehingga karya ilmiah ini berhasil diselesaikan. Tema yang dipilih dalam penelitian yang dilaksanakan sejak bulan Maret 2025 sampai bulan Mei 2025 ini ialah kualitas pelayanan, dengan judul “Analisis Kepuasan Pelanggan Aplikasi Kimia Farma Mobile (Studi Kasus di Kota Bogor)”.

Terima kasih penulis ucapkan kepada para pembimbing, Bapak Fuad Wahdan Muhibuddin, S.Pi., M.M. dan Ibu Dr. Linda Karlina Sari, S.Stat, MSi yang telah membimbing dan banyak memberi saran. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada pembimbing akademik, moderator seminar, dan penguji luar komisi pembimbing. Di samping itu, penghargaan penulis sampaikan kepada KCP Kimia Farma Juanda Bogor yang telah membantu selama pengumpulan data. Ungkapan terima kasih juga disampaikan kepada keluarga yaitu, bapak, ibu, kakak, kakak ipar, saudara sepupu, dan teman-teman yaitu Rifa Haenun Alya, Putri Army, Raihana Yasmin, Tanya Tsany, Agisnya Maulhaya, Ananda Putri, Rindang Nur Alam, Firman Maulana serta lainnya yang telah membantu dan memberikan dukungan, doa, dan kasih sayangnya.

Semoga karya ilmiah ini dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan. Penulis berharap penelitian ini dapat menjadi sumbangan yang berarti bagi pengembangan ilmu pengetahuan. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan, rujukan, atau dasar dalam penelitian dan kegiatan sejenis di masa mendatang.

Bogor, Juli 2025

*Syifa Rasyida Gustiana*



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang  
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.  
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

<b>DAFTAR TABEL</b>	xii
<b>DAFTAR GAMBAR</b>	xii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b>	xii
<b>I PENDAHULUAN</b>	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan	5
1.4 Manfaat	5
1.5 Ruang Lingkup	5
<b>II TINJAUAN PUSTAKA</b>	6
2.1 Kepuasan Pelanggan	6
2.2 <i>Service Quality</i>	7
2.3 Kerangka Pemikiran	8
<b>III METODE</b>	10
3.1 Lokasi dan Waktu	10
3.2 Jenis dan Sumber Data	10
3.3 Metode Penentuan Responden	10
3.4 Pengujian Kuesioner	11
3.5 Metode Pengolahan dan Analisis Data	11
3.6 Variabel Operasional	16
<b>IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	18
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	18
4.2 Karakteristik Responden	23
4.3 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	25
4.4 <i>Customer Satisfaction Index</i> dan <i>Importance Performance Analysis</i>	25
4.5 Rekomendasi	34
<b>V SIMPULAN DAN SARAN</b>	40
5.1 Simpulan	40
5.2 Saran	40
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	41
<b>LAMPIRAN</b>	44
<b>RIWAYAT HIDUP</b>	55

## DAFTAR ISI



1	Aplikasi M-Health Indonesia	3
2	Persentase penilaian pengguna terhadap aplikasi Kimia Farma Mobile	4
3	Skala CSI	13
4	Skala tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan konsumen	14
5	Variabel operasional	16
6	Jumlah dan persentase responden berdasarkan perilaku penggunaan Aplikasi Kimia Farma Mobile	23
7	Jumlah dan persentase responden berdasarkan penggunaan aplikasi Kimia Farma Mobile di Kota Bogor tahun 2025	24
8	Tabulasi silang persepsi manfaat aplikasi Kimia Farma Mobile dengan jenis kelamin	24
9	Tabulasi silang persepsi manfaat aplikasi Kimia Farma Mobile dengan pekerjaan responden di Kota Bogor.	25
10	<i>Customer Satisfaction Index</i>	26
11	<i>Importance Performance Analysis</i>	29
12	Matriks korelasi antara rekomendasi peningkatan layanan dan atribut yang memerlukan perbaikan	34

## DAFTAR GAMBAR

1	Total omzet perdagangan digital dan kontribusi omzet	2
2	Kerangka pemikiran penelitian	9
3	Diagram kartesius	15
4	Aplikasi Kimia Farma Mobile	18
5	Proses bisnis Kimia Farma Mobile	19
6	Proses bisnis Kimia Farma Mobile pihak apotek cabang	21
7	Proses bisnis Kimia Farma Mobile pihak pusat	22
8	Perbandingan CSI pada negara ASEAN	28
9	Diagram kartesius	29

## DAFTAR LAMPIRAN

1	Kuesioner penelitian	45
2	Hasil uji validitas dan reliabilitas harapan	49
3	Hasil uji validitas dan reliabilitas kinerja	52