

## ABSTRAK

Jason Sutanto (03081210039)

### **ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI MYPERTAMINA MENGGUNAKAN METODE *CUSTOMER EFFORT SCORE* (CES) DAN *CUSTOMER SATISFACTION SCORE* (CSAT)**

(xiv + 69 halaman: 14 gambar; 11 tabel; 4 lampiran)

Pemerintah berencana memberikan subsidi BBM kepada masyarakat berpenghasilan menengah ke bawah dengan bantuan aplikasi MyPertamina sebagai alat verifikasi penerima. Aplikasi ini, yang dikembangkan oleh PT Pertamina, berfungsi sebagai program loyalitas dan *e-payment* untuk meningkatkan pengalaman pengguna. Meskipun telah diunduh lebih dari 10 juta kali pada tahun 2024, MyPertamina menerima banyak umpan balik negatif dan rating rendah, yang menunjukkan adanya ketidakpuasan pengguna. Penelitian ini bertujuan menganalisis kepuasan pengguna dan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap aplikasi MyPertamina. Metode yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan *Customer Effort Score* (CES) dan *Customer Satisfaction Score* (CSAT), menggunakan data dari 400 responden yang dikumpulkan melalui *Google Form*. Analisis data responden dengan menguji validitas, reliabilitas dan korelasi dengan perangkat lunak PSPP, pengolahan data menunjukkan skor CES sebesar 43,03% dan CSAT sebesar 18,45%, yang mengindikasikan mayoritas pengguna memiliki sentimen negatif. Hasil penelitian menerima tiga hipotesis yang diuji, menekankan pentingnya pengalaman dan kepuasan pengguna. Rekomendasi diberikan kepada PT Pertamina untuk memperbaiki fitur dan kegunaan aplikasi MyPertamina agar lebih sesuai dengan harapan pengguna serta meningkatkan daya saing di pasar.

**Kata Kunci:** Subsidi BBM, MyPertamina, Analisis Kepuasan, Pengalaman pengguna, *Customer Effort Score* (CES), *Customer Satisfaction Score* (CSAT).

**Referensi:** 35 (1895 – 2023)

## **ABSTRACT**

Jason Sutanto (03081210039)

### ***ANALYSIS OF USER SATISFACTION IN THE MYPERTAMINA APPLICATION USING THE CUSTOMER EFFORT SCORE (CES) AND CUSTOMER SATISFACTION SCORE (CSAT) METHODS***

(xiv + 69 pages: 14 figures; 11 tables; 4 appendices)

*The government plans to provide fuel subsidies to low-to-middle-income communities using the MyPertamina app as a verification tool for eligible recipients. Developed by PT Pertamina, this app functions as a loyalty program and e-payment service aimed at enhancing user experience. Although it has been downloaded over 10 million times in 2024, MyPertamina has received significant negative feedback and low ratings, indicating user dissatisfaction. This study aims to analyze user satisfaction and the factors influencing user satisfaction with the MyPertamina app. The research employs a quantitative approach using Customer Effort Score (CES) and Customer Satisfaction Score (CSAT), based on data from 400 respondents collected through Google Forms. Data analysis was conducted by testing validity, reliability, and correlation using PSPP software. The results show a CES score of 43.03% and a CSAT score of 18.45%, indicating that most users have negative sentiments. The study's findings support the three hypotheses tested, emphasizing the importance of user experience and satisfaction. It is recommended that PT Pertamina improve the app's features and usability to better meet user expectations and increase its competitiveness in the market.*

***Keywords: Fuel Subsidy, MyPertamina, Satisfaction Analysis, User Experience, Customer Effort Score (CES), Customer Satisfaction Score (CSAT).***

***Reference: 35 (1895 – 2023)***