

ABSTRAK

Online food delivery (OFD) menjadi salah satu bisnis digital yang memiliki pertumbuhan pesat. SFood merupakan salah satu jasa pesan antar yang melayani OFD di Indonesia. SFood memiliki penilaian tingkat kepuasan yang belum maksimal. Hal tersebut menjadi fokus penelitian untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan pada SFood. Metode Customer Satisfaction Index (CSI) digunakan untuk pengukuran kepuasan pelanggan dan Importance Performance Analysis (IPA) untuk pengukuran kinerja layanan. Dimensi yang digunakan untuk pengumpulan data menggunakan dimensi OFD-SERV. Terdapat enam dimensi yaitu reliability, MMQH, assurance, security, system operation, dan traceability. Pengumpulan data dilakukan kepada 385 responden. Hasil uji validitas dan reliabilitas, didapatkan bahwa indikator dinyatakan valid dan reliabel. Pada pengukuran menggunakan CSI, didapatkan sebesar 74,57% yang artinya indeks kepuasan pelanggan termasuk dalam kriteria puas. Pada pengukuran menggunakan IPA, terdapat 9 indikator dalam kuadran A atau concentrate here. 9 indikator dalam kuadran A tersebut dilakukan prioritas perbaikan sehingga mendapatkan dimensi perbaikan pada MMQH dan system operation. Perbaikan pada MMQH yaitu pada rasa makanan setelah pengiriman, kondisi makanan setelah pengiriman, aroma makanan setelah pengiriman. Perbaikan pada system operation yaitu pada aplikasi menyediakan instruksi pengoperasian, aplikasi mudah dan lancar dioperasikan, dan kemudahan aplikasi dalam menemukan makanan yang diinginkan.

Kata kunci: *customer satisfaction index; importance performance analysis, OFD-SERV*