

ABSTRAK

Eka Putra Pratama : Analisis Kepuasan Konsumen Berbelanja *Online* Menggunakan Aplikasi Budiman Swalayan Pada Budiman Swalayan

Pembimbing : Thamrin, S.Pd, MM.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan konsumen yang berbelanja *online* menggunakan Aplikasi Budiman Swalayan. Jenis penelitian yang digunakan deskriptif. Metode pengumpulan data yang penulis gunakan adalah kuesioner/angket yang dilakukan secara *online* melalui Google Formulir. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data primer yaitu dengan melakukan kuesioner terstruktur. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini yaitu Konsumen yang menggunakan Aplikasi Budiman Swalayan. Jumlah sampel dalam penelitian sebanyak 90 orang.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan Konsumen Aplikasi Budiman Swalayan terhadap Aplikasi Budiman Swalayan sangat tinggi dengan perolehan data : Dimensi Kemudahan sebesar 94%, Dimensi Disain Situs sebesar 93%, Dimensi Keinformatifan sebesar 90%, Dimensi Keamanan sebesar 91%, dan Dimensi Komunikasi sebesar 90 %.Maka diharapkan perusahaan kedepannya dapat meningkatkan kepuasan memberikan kesan yang lebih baik lagi kepada konsumen.

Kata kunci : Kepuasan, Aplikasi Budiman Swalayan