

ABSTRAK

Pada era yang berbasis teknologi ini atau yang disebut dengan revolusi industri 4.0 semua kegiatan dilakukan menggunakan teknologi. Teknologi tersebut diciptakan sedemikian rupa sesuai dengan kebutuhan suatu tugas atau pekerjaan yang ada. Kepuasan pelanggan juga berperan penting dalam pemakaian aplikasi suatu teknologi, karena kenyamanan penggunaan aplikasi salah satu bentuk dari rasa kepuasan pelanggan. PT. Telkom merupakan salah satu perusahaan penyedia jasa telekomunikasi di Indonesia. Unit Business Government Enterprise Service (BGES) merupakan salah satu divisi yang ada pada PT TELKOM INDONESIA TREG 3 Jabar yaitu divisi Divisi Government Service (DGS). DGS menjadi garda terdepan dalam *market* di seluruh Indonesia.

Jenis penelitian ini menggunakan kuantitatif dengan metode deskriptif. Untuk teknik sampling menggunakan metode *Nonprobability Sampling* dan *Sampling Purposive*. Populasi pada penelitian ini adalah warga Desa Cimenyan yang sudah menggunakan aplikasi SimpelDesa. Untuk pengumpulan data, penelitian ini menggunakan metode kuesioner. Teknik analisis data menggunakan menggunakan analisis deskriptif dan menggunakan metode IPA (*Importance Performance Analysis*) dan CSI (*Customer Satisfaction Indeks*).

Untuk hasil perhitungannya tingkat kenyataan dan harapan sebesar 69% dan 80%, ini menunjukkan bahwa kenyataan berada di posisi penting dan harapan berada di posisi penting dan puas. Hasil yang diperoleh dari *Importance Performance Analysis matrix* didapatkan hasil bahwa untuk fitur aplikasi seperti fitur desa sehat, fitur administrasi agar dapat lebih ditingkatkan lagi. Agar aplikasi simpeldesa tidak mudah error seperti susah *login* agar dapat lebih ditingkatkan dalam fitur tersebut. Untuk hasil *Customer Satisfaction Indeks* menunjukkan sebesar 86,91% yang artinya pengguna aplikasi SimpelDesa di Desa Cimenyan sangat puas akan adanya aplikasi tersebut.

Kata Kunci : *Aplikasi SimpelDesa, Customer Satisfaction, Importance Performance Analysis, Customer Satisfaction Indeks.*