

ABSTRAK

Di Indonesia, Pelajar yang telah menyelesaikan masa studi pendidikan Sekolah Menengah Atas (SMA) atau sederajat melanjutkan masa studinya di Perguruan tinggi. Tidak sedikit pelajar melanjutkan studinya diluar daerah berdasarkan beberapa alasan, antara lain karena program studi tidak sesuai dengan yang diinginkan berdasarkan minat dan bakat. Indekos sendiri memiliki peran penting bagi mahasiswa sebagai tempat tinggal sementara. Dengan kemajuan teknologi memudahkan mahasiswa untuk mencari informasi mengenai pencarian indekos yang sesuai dengan keinginan penggunanya. Mamikos adalah sebuah platform atau aplikasi yang menyediakan layanan penyewaan rumah kontrakan, indekos, dan apartement yang menyajikan daftar kos dengan penjelasan terperinci. Berdasarkan hasil hipotesis sementara Aplikasi Mamikos masih perlu ditingkatkan dari sisi *User Friendliness* (Kenyamanan Pengguna) dan *Site Organization* (Situs Organisasi) sehingga disimpulkan bahwa nilai kepuasan pengguna terhadap kinerja aplikasi Mamikos masih dibawah harapan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan aplikasi Mamikos menggunakan dimensi-dimensi pada metode *E-Service Quality* yang telah dimodifikasi dengan mendefinisikan delapan faktor penentu yaitu, *Personal Needs* (Kebutuhan Personal), *Site Organization* (Situs Organisasi), *User Friendliness* (Kenyamanan Pengguna), *Efficiency* (Efisiensi), *Responsiveness* (Tanggapan), *Reliability* (Keandalan), *Privacy* (Privasi) dan *Security* (Keamanan). Penelitian ini juga mengimplementasikan *Importance Performance Analysis* (IPA) yang bertujuan untuk menggambarkan atribut apa saja yang penting dan atribut apa yang perlu ditingkatkan, serta dapat disimpulkan apakah aplikasi Mamikos sudah memenuhi harapan pengguna atau malah sebaliknya.

Kata Kunci : Aplikasi Mamikos, Kualitas Layanan, Kepuasan Pengguna, *E-Service Quality*, *Importance Performance Analysis* (IPA)