

Abstrak

Kemajuan sistem digital informasi telah mengarahkan korporasi untuk mengoptimalkan aplikasi seluler sebagai media layanan konsumen. Fore Coffee adalah salah satu entitas kopi berbasis digital yang memakai aplikasi seluler guna menunjang proses order serta layanan pelanggan. Derajat kepuasan pemakai aplikasi dapat diidentifikasi dari penilaian yang diberikan pada *Google Play Store*. Nilai tersebut bersifat dinamis sehingga dibutuhkan pendekatan analitis untuk melihat arah perubahannya. Studi ini diarahkan untuk mengkaji pola kecenderungan kepuasan pengguna aplikasi Fore Coffee berdasarkan data rating pada *Google Play Store* dengan pendekatan *Trend Moment*. Data dikumpulkan melalui web scraping memakai *Python* di *Google Colaboratory* pada rentang tahun 2019 sampai tahun 2025. Data yang terkumpul selanjutnya diproses memakai metode *Trend Moment* guna mengidentifikasi arah perubahan kepuasan pengguna berdasarkan dinamika rating dari periode ke periode. Temuan riset memperlihatkan bahwa rerata penilaian pengguna aplikasi Fore Coffee pada tahun 2019 sampai tahun 2025 berada di kisaran 3,92 hingga 4,36. Nilai puncak muncul pada tahun 2021 sebesar 4,36 sedangkan nilai terendah tercatat pada tahun 2023 sebesar 3,92. Berdasarkan hasil kalkulasi menggunakan metode *Trend Moment* didapatkan persamaan tren $Y = 4,23 - 0,03X$. Koefisien sebesar - 0,03 menandakan adanya arah penurunan kepuasan pengguna meskipun sangat kecil sehingga kondisi umum tetap stabil dan masih memperoleh respons positif dari pengguna. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa metode *Trend Moment* mampu digunakan untuk menganalisis arah perkembangan tingkat kepuasan pengguna aplikasi Fore Coffee berdasarkan data rating pada *Google Play Store* dan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna cenderung stabil selama periode penelitian.

Kata Kunci: Fore Coffee, *Google Play Store*, Rating Pengguna, Kepuasan Pengguna, *Trend Moment*.