

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PENGGUNA APLIKASI TRAVELOKA MENGGUNAKAN
METODE E-SERVQUAL**

PROPOSAL TUGAS AKHIR



Disusun Oleh :

Nadia Ermawati

8040190214

Untuk Persyaratan Penelitian Dan Penulisan Tugas Akhir
Sebagai Akhir Proses Studi Strata 1

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS DINAMIKA BANGSA**

2022

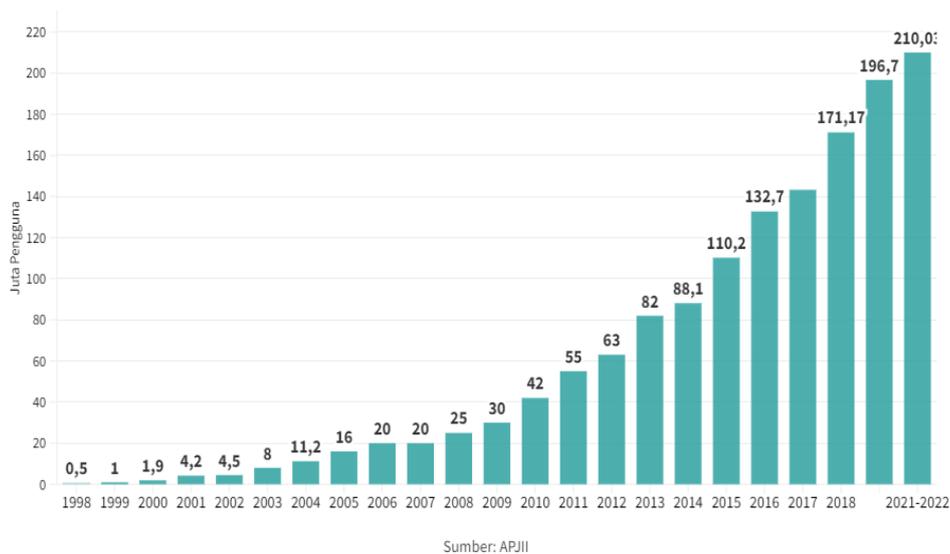
IDENTITAS PROPOSAL PENELITIAN

1. Judul Proposal : Analisis Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Traveloka Menggunakan Metode *E-Servqual*
2. Program Studi : Sistem Informasi
3. Jenjang Pendidikan : Strata 1 (S1)
4. Peneliti :
 - a. Nama Lengkap : Nadia Ermawati
 - b. NIM : 8040190214
 - c. Jenis Kelamin : Perempuan
 - d. Alamat : Jl. Brigjen Katamso No.83 RT 00/RW 01
Kel. Kasang Jaya Kec. Jambi Timur
 - e. No. Telepon : 085173302144
 - f. Email : nadiaermawati88@gmail.com

1. LATAR BELAKANG MASALAH

Teknologi informasi saat ini banyak membantu segala jenis bisnis dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi proses bisnis, pengambilan keputusan manajerial dengan cepat dan tepat, dan kerja sama organisasi bisnis, hingga dapat memperkuat posisi kompetitif dalam pasar modern yang sangat cepat sekali berubah. Kemudian teknologi informasi menjadi solusi, inovasi bisnis, membuka kreatifitas, meningkatkan efektifitas dan efisiensi dalam melakukan pekerjaan. Dengan adanya teknologi informasi memberikan kemudahan dalam pekerjaan manusia menjadi lebih mudah, cepat dan tepat. Hal ini banyak dimanfaatkan oleh manusia dalam mempermudah kegiatan yang di butuhkan [1].

Jumlah Pengguna Internet di Indonesia
(1998 - 2022)



Sumber: APJII

Internet merupakan teknologi yang berkembang sangat pesat di dunia, termasuk Indonesia. Perkembangan tersebut salah satunya ditandai oleh meningkatnya jumlah pengguna internet di Indonesia. Berdasarkan data dari Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), pada tahun 2021-2022, dengan total jumlah penduduk Indonesia yang berjumlah 210,03 juta pengguna internet. Jumlah itu meningkat 6,78% dibandingkan pada periode sebelumnya yang sebesar 196,7 juta orang. Hal itu pun membuat tingkat penetrasi internet di Indonesia menjadi sebesar 77,02%. Melihat usianya, tingkat penetrasi internet

paling tinggi di kelompok usia 13-18 tahun, yakni 99,16% , Posisi kedua ditempat oleh kelompok usia 19-34 tahun dengan tingkat penetrasi sebesar 98,64%.

Tingkat penetrasi internet di rentang usia 35-54 tahun sebesar 87,30%. Sedangkan, tingkat penetrasi internet di kelompok umur 5-12 tahun dan 55 tahun ke atas masing-masing sebesar 62,43% dan 51,73%. Berdasarkan tingkat pendapatannya, penduduk dengan pemasukan di atas Rp5 juta hingga Rp15 juta paling banyak yang mengakses internet. Tingkat penetrasinya tercatat sebesar 96,83%. Tingkat penetrasi internet di kelompok pendapatan lebih dari Rp15 juta sebesar 88,53%. Kemudian, persentasenya di kelompok dengan pendapatan lebih dari Rp1 juta hingga Rp5 juta sebesar 88,07%. Sementara, kelompok yang pemasukannya kurang dari Rp1 juta paling minim terpapar internet. Tingkat penetrasinya tercatat hanya sebesar 67,46%.

Perkembangan internet pada saat ini memunculkan perkembangan baru pada aspek lain, salah satunya adalah *electronic commerce (e-commerce)*.

E-commerce merupakan sistem jual beli barang dan jasa, dimana penjual dan pembeli tidak perlu melakukan transaksi tatap muka untuk melaksanakan transaksi tersebut. karena pembelian lebih mudah dan praktis dilakukan secara online. Kemunculan *e-commerce* juga menjadikan banyak produsen yang memanfaatkannya salah satunya untuk media penjualan tiket dan reservasi tour atau hotel secara online. Traveloka merupakan salah satu *e-commerce* yang menyediakan jasa trevel di Indonesia, yang menggunakan struktur *business to consumer (B2C)* *E-commerce* di bagi dalam beberapa transaksi yaitu ada berupa *business to business (B2B)*, *businnes to consumer (B2C)*, dan *consumer to consumer (C2C)*. Ada beberapa contoh dari *E-commerce* di antara lain *marketplace* ,*iklan online* , dan *transfer dana*.

kebutuhan financial yang belum dapat dipenuhi dengan baik oleh sistem pembayaran manual atau tradisional, yang kemudian menimbulkan munculnya *elektronik payment (e-payment)*. *E-payment* merupakan sistem pembayaran yang menggunakan fasilitas internet sebagai sarana perantara. Adapun manfaat dari *e-payment* yaitu, memberikan kemudahan dalam pembayaran, meningkatkan efektifitas dan efisiensi waktu, dan memberikan keamanan bertransaksi yang

lebih dibandingkan dengan pembayaran cash. Salah satu bentuk dari e-payment adalah dalam pembayaran *e-ticket*.

E-ticket merupakan sebuah tiket dalam bentuk digital atau Tiket elektronik. Tiket elektronik merupakan suatu peluang untuk dapat meminimalkan biaya dan mengoptimalkan kenyamanan suatu customer. Tiket elektronik dapat mengurangi biaya proses tiket, menghilangkan formulir kertas dan meningkatkan fleksibilitas pelanggan dan agen perjalanan dalam membuat perubahan-perubahan dalam jadwal perjalanan. Ada Beberapa keuntungan yang diperoleh dari penggunaan aplikasi *e-ticket* yaitu:

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Proses reservasi/booking dapat dilakukan dari mana saja dan kapan saja.
2. Data pemesanan dapat diisi langsung dari webset traveloka.
3. Proses reservasi juga langsung dilakukan dari sistem traveloka.
4. Dapat mencetak tiket sendiri dan dapat digunakan langsung.
5. Pembayaran melalui transfer bank, sehingga lebih cepat dan akurat.

Di sisi lain juga masih banyak terdapat beberapa kelemahan dari tiket elektronik yaitu :

1. Tidak semua orang mengerti tentang internet, artinya belum bisa megoprasikan internet itu sendiri.
2. Keterbatasan pihak-pihak maskapai penerbangan dalam memasarkan tiket secara online.
3. Tidak semua orang mengetahui bagaimana caranya memesan tiker secara online.
4. Ada beberapa orang yang belum paham tentang *e-ticket*.

Traveloka dahulu dikenal sebagai situs layanan pertama kali yang memberikan pemesanan tiket pesawat terbesar di Indonesia, yang semakin kesini semakin memperluas jangkauan layanannya. Layanan terbaru saat ini yang dikeluarkan oleh traveloka masih tetap mengedepankan kenyamanan dan kemudahan bagi konsumen. Situs Traveloka merupakan situs layanan yang memberikan harga yang termurah dan terlengkap. Melalui situs ini pelanggan dapat memilih harga yang diinginkan dan menyesuaikan *budget* yang dimiliki.

Website ini dimiliki oleh perusahaan besar yaitu PT.Traveloka Indonesia, perusahaan traveloka memiliki kerja sama dengan Kreta Api Indonesia, Hotel, Bus dan Trevel, dan perusahaan penerbangan.

Menurut Busyra Oryza seorang *Public Relation Manajer* Traveloka mengungkapkan bahwa, pada saat tahun 2018 jumlah pengunduhan aplikasi Traveloka sudah mencapai 40 juta pengguna, lebih meningkat dua kali lipat lebih dibandingkan pada saat tahun 2017 yang mencapai hanya sebesar 15 juta pengguna, sedangkan pada saat tahun 2016 jumlah pengunduhan aplikasi Traveloka hanya 10 juta pengunduh.

Membahas mengenai website *Traveloka.com* sebagai sumber informasi yang sering memberikan harga rendah dan sering memberikan promosi dibandingkan dengan agen penjualan tiket *online* pesaingnya. Harga termurah ini salah satunya yang membuat orang lebih tertarik untuk membelinya, itu merupakan strategi sebuah perusahaan terhadap produknya kepada konsumen[2].

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti mengangkatnya menjadi sebuah penelitian yang berjudul **Analisis Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Traveloka Menggunakan Metode *E-Servqual***”.

2. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian diatas maka rumusan masalah dalam penelitian tugas akhir ini adalah bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna Aplikasi Traveloka?

3. BATASAN MASALAH

Untuk menghindari terjadinya pembahasan di luar dari topik dan agar tidak menyimpang dari permasalahan maka peneliti memberikan batasan permasalahan sebagai berikut :

1. Pengukuran hanya pada Aplikasi Traveloka.
2. Responden dari penelitian ini yaitu pengguna aplikasi traveloka, pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan bantuan *Google Form*.
3. Penelitian ini menggunakan metode *E-service Quality*.
4. Penelitian ini menggunakan aplikasi *SPSS* versi 25.

4. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

4.1 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis apakah kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan Aplikasi Traveloka.
2. Untuk menganalisis apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan Aplikasi Traveloka.
3. Untuk menganalisis apakah kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan Aplikasi Traveloka.
4. Memberikan rekomendasi pada aplikasi Traveloka berdasarkan hasil analisis untuk meningkatkan kepuasan pengguna (*user*).

4.2 Manfaat Penelitian

Berdasarkan penelitian ini diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Bagi peneliti, penelitian ini sebagai penambah wawasan dan pengetahuan, khususnya untuk penelitian yang sedang dilakukan saat ini.
2. Bagi pihak Traveloka, Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat masukan kepada perusahaan traveloka dalam menyusun atau merencanakan tujuannya agar lebih efisien.
3. Bagi pembaca, penelitian ini dapat dijadikan pembelajaran dan referensi untuk penelitian yang sejenis.

5. LANDASAN TEORI

Pada bagian ini memuat konsep-konsep teoritis yang digunakan sebagai kerangka atau landasan untuk menjawab masalah penelitian. Pembahasan pada bagian ini, difokuskan pada literatur-literatur yang membahas konsep teoritis yang relevan dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian.

5.1 Analisis

Analisis digunakan untuk mengetahui proses bisnis pada perangkat lunak atau aplikasi yang berkaitan. Analisis ini diperlukan untuk memahami cara penerapan proses bisnis tersebut dan mengetahui kelemahan dan kelebihan perangkat lunak atau aplikasi yang berkaitan agar dapat dikembangkan lebih baik pada aplikasi ini [3].

Nana Sudjana Menjelaskan bahwa : “Analisis adalah usaha memilah suatu integritas menjadi unsur-unsur atau bagian-bagian dan susunannya”.

Abdul Majid menjelaskan bahwa : “Analisis adalah (kemampuan menguraikan) adalah menguraikan satuan menjadi unit-unit terpisah, membagi satuan menjadi sub-sub atau bagian, membedakan antara dua yang sama, memilih dan mengenai perbedaan (diantara beberapa yang dalam satu kesatuan)” [4].

Dari beberapa pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa analisis adalah suatu kegiatan untuk menemukan temuan baru terhadap objek yang akan diteliti ataupun diamati oleh peneliti dengan menemukan bukti-bukti yg akurat pada objek tersebut.

5.2 Kualitas Layanan

kualitas layanan atau kualitas jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Berikut ini beberapa definisi dari kualitas layanan menurut beberapa ahli :

Kasmir menyatakan : “tindakan atau perbuatan seseorang atau suatu organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, sesama karyawan, dan juga pimpinan. Pelayanan dan pemberian dukungan kepada pelanggan”.

Parasuraman mendefinisikan : “Kualitas layanan merupakan refleksi persepsi evaluatif konsumen terhadap pelayanan yang diterima pada suatu waktu tertentu. Kualitas pelayanan ditentukan berdasarkan tingkat pentingnya pada dimensi-dimensi pelayanan ”.

Rusydi mendefinisikan : “kualitas pelayanan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan terbaik yang bermutu dibandingkan dengan pesaingnya” [5].

Dari definisi diatas, maka dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan menjadi sangat penting bagi setiap perusahaan karena dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada konsumen dapat meningkatkan kepuasan konsumen serta daya tarik produk demi tercapainya tujuan organisasi. Selain itu, kualitas pelayanan sangat terkait dengan proses evaluasi yang dilakukan oleh konsumen. bahwa kualitas pelayanan adalah kemampuan dari suatu perusahaan dalam hal memberikan pelayanan yang memberikan dampak langsung terhadap kepuasan kepada pelanggan sesuai dengan kebutuhan dan keinginannya. Kemampuan memberikan kepuasan tersebut ditunjukkan oleh kemampuan sumber daya manusia dalam melayani dan ketersediaan sarana serta prasarana yang dimiliki suatu perusahaan untuk menunjang proses pemberian pelayanan tersebut.

5.3 Aplikasi

Aplikasi merupakan perangkat lunak yang menggabungkan beberapa fitur tertentu dengan cara yang dapat diakses oleh pengguna. Dari beberapa pengertian aplikasi di atas makna yang lebih tepat ialah ‘penggunaan’ atau ‘penerapan’. Penggunaan ialah proses, cara, perbuatan menggunakan sesuatu, pemakaian. Sedangkan penerapan ialah proses, cara, perbuatan penerapan, pemasangan dan pemanfaatan. Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa penggunaan atau penerapan adalah tindakan pelaksanaan atau pemanfaatan keterampilan

pengetahuan baru terhadap sesuatu bidang untuk suatu kegunaan ataupun tujuan khusus. Sedangkan pengaruh penerapan adalah daya yang timbul yang dapat mengubah tindakan pelaksanaan di bidang pendidikan untuk suatu tujuan khusus[6].

Menurut Kadir : “Aplikasi adalah program yang dibuat oleh pemakai yang ditujukan untuk melakukan suatu tugas khusus, program aplikasi adalah program siap pakai atau program yang direka untuk melaksanakan suatu fungsi bagi pengguna atau aplikasi yang lain. Aplikasi juga diartikan sebagai penggunaan atau penerapan suatu konsep yang menjadi pokok pembahasan atau sebagai program komputer”.

Menurut Jogiyanto : “Penggunaan dalam suatu komputer, instruksi (instruction) atau pernyataan (statement) yang disusun sehingga komputer dapat memproses input menjadi output.” [7].

5.4 TRAVELOKA

Traveloka adalah *lifestyle* superapp di Asia Tenggara yang memungkinkan pengguna untuk menemukan dan memesan beragam produk perjalanan, *local services*, dan layanan keuangan. Portofolio komprehensif yang dimiliki oleh Traveloka termasuk pemesanan tiket untuk transportasi, seperti tiket pesawat, bus, kereta api, penyewaan mobil, *airport transfer*, serta inventaris akomodasi terbesar di Asia Tenggara, termasuk hotel, apartemen, *guest house*, *homestay*, *resort*, dan *villa*, menjadikan Traveloka sebagai platform pemesanan dengan pilihan akomodasi dan paket terlengkap [8].

Traveloka merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang pelayanan pemesanan tiket pesawat dan reservasi hotel secara online. Traveloka pertama kali didirikan oleh Ferry Unardi, Derianto Kusuma dan Albert yang pada awalnya hanya sebuah konsep untuk melihat dan membandingkan harga. Pada tahun 2013 Traveloka berubah menjadi situs reservasi yang konsentrasi dalam pemesanan tiket pesawat. Kemudian pada bulan maret 2014 Traveloka masuk ke bisnis reservasi kamar hotel dan pada bulan Juli 2014 situs pemesanan hotel melalui Traveloka telah tersedia. Sedangkan pada tahun 2017, dilansir dari situs Traveloka sudah

menyediakan pemesanan tiket kereta api, tiket perjalanan wisata, paket wisata, tiket pertunjukan seni, pulsa pascabayar dan internet yang bekerja sama dengan vendor-vendor yang dilakukan untuk dapat terus memberikan pelayanan terbaik untuk konsumen [9].

5.5 E-SERVICE QUALITY

Pada dasarnya *e-service quality* merupakan pengembangan dari *service quality* yang diterapkan pada sebuah media elektronik. *E-Service Quality* atau yang juga dikenal sebagai *E-ServQual* merupakan versi baru dari *Service Quality* (ServQual). *E-service quality* adalah pelayanan berbasis elektronik yang digunakan untuk memfasilitasi belanja, pembelian maupun pengiriman produk dan jasa secara efektif dan efisien.

Menurut Santos “sebagai evaluasi secara umum dan penilaian yang diberikan oleh konsumen berdasarkan baik buruknya suatu kualitas dari sebuah jasa yang disampaikan dalam bentuk virtual. Adapun dimensi-dimensi dari *e-servqual* adalah sebagai berikut :

1. Skala layanan inti pada *E-Servqual*

1. Efficiency

Kemampuan pelanggan dalam mencari produk yang diinginkan serta informasi yang dibutuhkan pada saat mengakses sistem.

2. Fulfillment

Berkaitan dengan fungsi teknis dapat tersedia dan berfungsi baik. Misal pemenuhan produk dan memberikan layanan yang diminta pelanggan secara benar dan tepat waktu.

3. System Availability

Menejelaskan tentang fungsi teknis saat pelanggan atau pengguna hanya melakukan *surfing* atau menggunakan layanan *online*.

4. Privacy

Privacy menejelaskan tentang keamanan layanan *online* dalam melindungi informasi pelanggan dalam menggunakan layanan *online* adalah resiko yang berhubungan dengan penyalahgunaan informasi pribadi [10].

5.6 Kepuasan Pengguna

Persepsi pelanggan terhadap kepuasan merupakan penilaian subjektif atas hasil yang diperoleh pelanggan. Harapan pelanggan adalah referensi standar kinerja pelayanan, yang sering diformulasikan berdasarkan keyakinan pelanggan tentang apa yang akan terjadi.

A Gofur menyatakan “Kepuasan pada dasarnya merupakan suatu harapan yang ingin diperoleh oleh para pelanggan, baik dalam bentuk harga, pelayanan, kenyamanan, atau hal-hal lain secara langsung akan memberi kepuasan kepada pelanggannya”.

“Kepuasan Konsumen adalah perasaan senang atau kecewa yang dihasilkan dari membandingkan produk atau layanan kinerja yang dirasakan sesuai dengan harapan. Jika kinerja jauh dari harapan, maka ketidakpuasan dalam diri konsumen akan muncul. Sebaliknya, jika kinerja melebihi harapan, kepuasan, konsumen akan muncul dengan sangat tinggi” [11].

Dapat disimpulkan bahwa kepuasan yaitu ekspresi yang di ungkapkan baik itu senang maupun tidak yang dibandingkan antara ekspektasi suatu produk yang diharapkan dengan realita produk yang didapatkan.

6. METODOLOGI PENELITIAN

a. Alat Dan Bahan Penelitian

Alat bantu (*tools*) yang dapat digunakan dalam perancangan sistem ini antara lain:

Adapun alat bantu dalam penelitian ini menggunakan perangkat keras (*hardware*) dan perangkat lunak (*software*) untuk membantu dalam melakukan penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Perangkat keras (*hardware*)

Dibutuhkan perangkat keras dalam analisis aplikasi ini. perangkat keras berfungsi untuk menjalankan perangkat lunak. Perangkat keras terdiri dari:

- a. Laptop dengan Processor Intel Asus AMD E2-6110 APU, CPU 1.50 GHz

b. RAM 4 GB

2. Perangkat lunak (*software*)

Perangkat lunak digunakan sebagai alat bantu dalam menyusun dan menghitung data, antara lain:

- a. *System Operasi: Windows 2010*
- b. *Microsoft Office Word 2010*
- c. SPSS
- d. *Mendeley desktop*

6.1 Populasi Dan Sampel

a. Populasi

Populasi adalah suatu kelompok atau kumpulan subjek atau objek yang akan dikenai generalisasi hasil penelitian. Pada penelitian ini populasi yang digunakan adalah pengguna (user) dari aplikasi Traveloka dimana jumlah populasi pengguna aplikasi Traveloka tidak diketahui dengan pasti jumlahnya.

6.2 Sampel

b. Sampel

Sampel (sample) adalah sebagian dari populasi. Sampel terdiri atas sejumlah anggota yang dipilih dari populasi. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik pengambilan sampel Non-Probability Sampling dengan metode Purposive Sampling, dimana teknik pengambilan sampel ini digunakan karena didalam penelitian tidak diketahui jumlah populasi yang akan diteliti. Pengambilan sampel ini dipilih berdasarkan kriteria, adapun kriteria yang terdapat dalam metode Purposive Sampling yaitu :

1. Responden adalah pengguna aplikasi Traveloka.
2. Responden harus mengetahui tentang bagaimana cara menggunakan fitur – fitur yang ada pada aplikasi Traveloka.

Rumus yang akan digunakan untuk menentukan jumlah sampel dengan menggunakan Rao Purba :

$$n = \frac{z^2}{4(m)^2}$$

Keterangan :

n = Jumlah Sample

z = Tingkat keyakinan dalam penentuan sampel (95%=1,96)

Moe = Margin of error kesalahan maksimum yang bisa ditolerir sebesar 10% atau 0,10.

Apabila dilakukan perhitungan menggunakan rumus diatas, maka jumlah minimum sampel yang diperoleh adalah :

$$n = \frac{196^2}{4(0,10)^2} = \frac{3,8416}{0,04} = 96,04$$

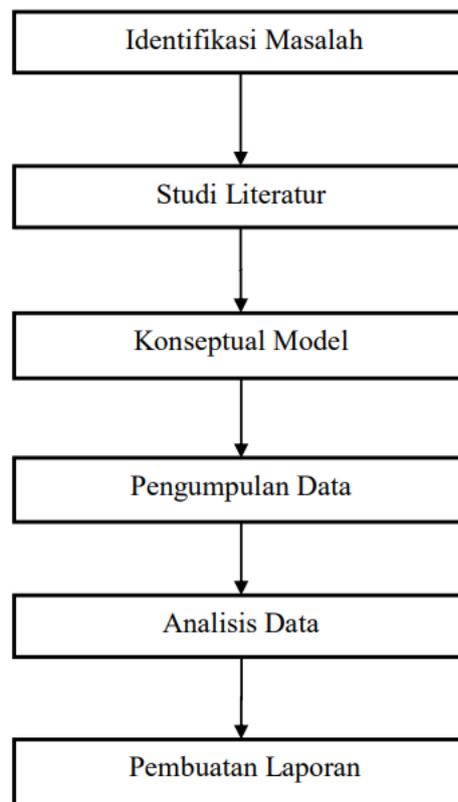
Rumus Perhitungan

Berdasarkan perhitungan rumus diatas, jumlah sampel yang seharusnya digunakan adalah sebanyak 96 responden. Namun dalam penelitian ini sampel ditentukan menjadi 100 responden untuk mengantisipasi kuisisioner yang tidak dapat digunakan dalam penelitian ini.

6.3 Metode Penelitian

1. Kerangka Kerja Penelitian

Untuk membantu dalam penyusunan penelitian ini, maka perlu adanya susunan kerangka kerja (*frame work*) guna memperjelas tahapan-tahapan atau sistematika yang akan dilakukan dalam menyelesaikan masalah yang dibahas. Adapun kerangka kerja penelitian yang dibahas adalah sebagai berikut :



Gambar 3.1 Kerangka Kerja Penelitian

Berdasarkan kerangka kerja penelitian yang telah digambarkan diatas, maka dapat diuraikan pembahasan masing-masing tahap dalam penelitian adalah sebagai berikut :

1. Identifikasi Masalah

Pada tahap identifikasi masalah diharapkan peneliti dapat memahami masalah yang diteliti. Tahapan awal yang dilakukan adalah merumuskan masalah, menjelaskan batasan masalah agar penelitian ini terarah pada tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan Traveloka terhadap kepuasan pengguna dan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *E-Service Quality* terhadap kepuasan pengguna pada aplikasi Traveloka.

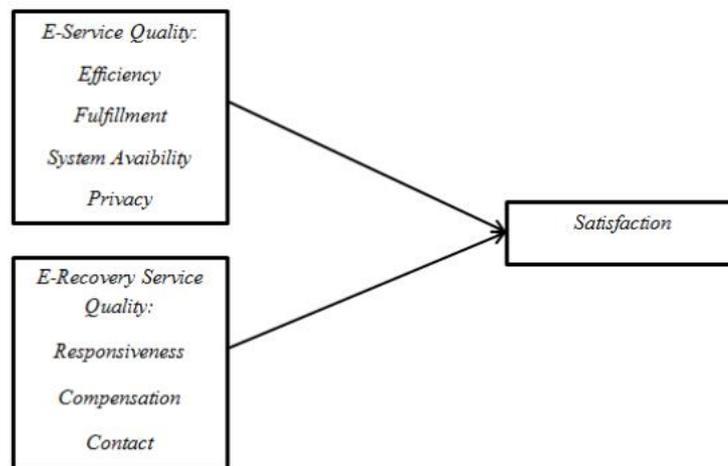
2. Studi Literatur

Pada tahap ini penulis menambah wawasan pengetahuan guna memahami konsep serta teori yang berhubungan dengan masalah yang diteliti, bersumber pada buku, jurnal serta artikel ilmiah yang diperoleh dari internet.

3. Konseptual Model

Pada tahapan ini diawali dengan identifikasi faktor yang diperoleh dari kegiatan studi literatur. Langkah berikutnya adalah membuat konseptual model yang menggambarkan hubungan antar kualitas layanan yang diberikan Traveloka terhadap kepuasan pengguna Traveloka.

Dalam penelitian ini ditetapkan bahwa kepuasan pengguna yang dalam hal ini adalah pengguna aktif Traveloka sebagai sample penelitian menjadi variabel terikat (*dependent variables*). Sedangkan untuk variabel bebas (*independent variables*) adalah dimensi layanan *E-Servqual*. Berikut konseptual model dalam penelitian ini :



(Sumber: Yuniarti, F. (2015), p. 189).

Gambar 3.2 Konseptual Model

Pengaruh *E - Service Quality* terhadap *E - Satisfaction*

E - Service Quality merupakan gabungan kualitas layanan berbasis internet yang terdiri dari *efficiency*, *fulfillment*, *system availability*, *privacy*. Dimana pelanggan akan merasa lebih efisien di dalam melakukan transaksi dari sisi waktu maupun biaya, demikian pula ketersediaan informasi dan kelancaran transaksi menjadi

pilihan pelanggan untuk bertransaksi melalui ketersediaan fasilitas system dan jaringan internet yang memadai serta adanya jaminan kerahasiaan data pelanggan (Komara).

Pengaruh *E-recovery Service Quality* terhadap *E - Satisfaction*

Kualitas layanan jasa kepada pelanggan tidak selamanya dapat memuaskan pelanggan. Banyak terdapat kegagalan layanan yang menimbulkan ketidakpuasan. Oleh karena itu perusahaan harus memulihkan layanan tersebut. Pemulihan jasa layanan berbasis internet merupakan salah satu determinan signifikan kepuasan, loyalitas dan retensi pelanggan (Komara)

Berdasarkan konseptual model penelitian ini maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut:

Hipotesis 1 : Terdapat pengaruh antara variabel *e- service quality* (X1) terhadap kepuasan pengguna Traveloka (Y).

Hipotesis 2 : Terdapat pengaruh antara variabel *e-recovery service quality* (X2) terhadap kepuasan pengguna Traveloka (Y).

Hipotesis 3 : Terdapat pengaruh secara simultan antara *e-service quality* dan *e-recovery service quality* (X3) terhadap kepuasan pengguna Traveloka (Y).

4. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner secara online menggunakan google form guna penghematan biaya, waktu dan jenis responden yang didapat beragam. Responden dalam penelitian ini adalah pengguna aplikasi Traveloka secara aktif untuk mengetahui tingkat perspektif dan ekspektasi yang dirasakan pengguna pada layanan yang diberikan oleh Traveloka dengan menggunakan skala likert.

5. Analisis Data

Untuk menganalisis data yang telah didapat, peneliti menggunakan metode analisis regresi linear berganda. Regresi linear berganda digunakan dalam penelitian ini karena untuk mengetahui pengaruh antara satu atau beberapa variabel terhadap satu buah variabel.

6. Pembuatan Laporan

Merupakan tahapan akhir setelah melakukan analisis maka dibuat kesimpulan terhadap seluruh kegiatan analisis yang telah dilakukan dengan mengembangkan dalam bentuk bab yang relevan dan terarah sesuai pokok permasalahan yang ada.

7. JADWAL PENELITIAN

No	Kegiatan	Bulan ke -															
		1				2				3				4			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Penentuan Topik	■	■														
2.	Studi Literatur	■	■	■	■												
3.	Perumusan Masalah	■	■			■	■										
4.	Pengumpulan Data	■	■					■	■	■							
5.	Analisis Sistem	■	■							■	■	■	■				
6.	Pembuatan Laporan	■	■											■	■	■	■

DAFTAR PUSTAKA

- [1] R. A. Ghifary, “Analisis Kualitas Layanan pada Perusahaan e-Commerce Traveloka UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA YOGYAKARTA T . A 2017 / 2018 Analisis Kualitas Layanan pada Perusahaan e-Commerce Traveloka,” 2018.
- [2] N. Amalia, “Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Aplikasi Pemesanan E-Ticket Dan Dampaknya Pada ‘Net Benefit’ (Studi Kasus Pada Situs Website Traveloka),” pp. 1–110, 2019, [Online]. Available: <https://dspace.uui.ac.id/bitstream/handle/123456789/16119/15312242.pdf?sequence=13&isAllowed=y>
- [3] B. P. Statistik, “METODE ANALISIS,” *Badan Pus. Stat.*, pp. 1–5.
- [4] Robby Julius Ginting, “Analisis Kesulitan Belajar Siswa Pada Mata Pelajaran Matematika Materi Pecahan Biasa Kelas Iv Sd Internasional Putri Deli T.a 2018/2019,” *Digit. Repos. Univers. Qual.*, pp. 5–13, 2019, [Online]. Available: <http://portaluniversitasquality.ac.id:55555/id/eprint/490>
- [5] F. Stefani, “PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Studi pada pelanggan Carrefour Plaza Ambarukmo Yogyakarta),” *Int. J. Trade, Econ. Financ.*, vol. 53, no. 9, pp. 1689–1699, 2009.
- [6] H. Maros and S. Juniar, “kerangka teori aplikasi,” no. 1, pp. 1–23, 2016.
- [7] R. Lutfia and N. H. Waryanto, “Aplikasi Pembagian Harta Waris Berbasis Android Dengan Metode Forward Chaining,” *Skripsi*, pp. 5–42, 2017, [Online]. Available: [http://eprints.uny.ac.id/53889/3/bab 2.pdf](http://eprints.uny.ac.id/53889/3/bab%202.pdf)
- [8] ETHEL SILVA DE OLIVEIRA, “ANALISIS KEBERHASILAN SISTEM INFORMASI PADA TRAVELOKA (STUDI KASUS PADA MAHASISWA UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL ‘VETERAN’ JAWA TIMUR) SKRIPSI,” no. December, 2017.
- [9] A. Y. Widowati and C. Budihartanti, “Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi Traveloka Dengan Menerapkan Metode TAM (Technology Acceptance Model),” *J. Prosisko*, vol. 6, no. 2, pp. 109–116, 2019, [Online]. Available: <https://ejournal.lppmunsera.org/index.php/PROSISKO/article/view/1629/1080>
- [10] Annisa, “Analisis Pengaruh E-Service Quality terhadap E-Trust dan E-Satisfaction serta implikasinya pada E-Loyalty dan Positive E-WOM; Telaah pada Konsumen Wanita bobobobo.com,” *Skripsi*, pp. 8–24, 2016.
- [11] A. Puji and P. Sari, “Analisis Kualitas Website Lazada Indonesia

Berdasarkan Metode Webqual 4.0 Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna,” *e-Proceeding Manag.*, vol. 3, no. 2, pp. 1341–1348, 2016, [Online]. Available: <https://openlibrarypublications.telkomuniversity.ac.id/index.php/management/article/viewFile/1472/1403>