

ABSTRAK

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI TRAVELOKA MENGGUNAKAN METODE *CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI)*

Oleh:

Delano Alpasha Syahbandar

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hasil analisis kepuasan pengguna aplikasi Traveloka menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index (CSI)*. jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif deskriptif. Populasi yang dipilih dalam penelitian ini adalah yaitu seluruh pengguna aplikasi Traveloka. Sampel dalam penelitian ini adalah pengguna aplikasi Traveloka di Bandar Lampung yang berjumlah 200 responden. Metode analisis data yang digunakan adalah *customer satisfaction index (CSI)*. Dari hasil perhitungan Customer Satisfaction Index (CSI) diperoleh nilai Customer Satisfaction Index (CSI) sebesar 86,52% yang termasuk dalam kategori sangat puas. Disarankan kepada aplikasi Traveloka untuk meningkatkan sistem keamanan dengan tersediannya riwayat transaksi dan transaksi menggunakan PIN, meningkatkan kecepatan dalam menani keluhan dengan tersediannya live chat yang akan mempermudah konsumen mendapatkan solusi dari permasalahan yang ada,

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

ANALYSIS OF SERVICE QUALITY ON USER SATISFACTION OF TRAVELOKA APPLICATION USING THE CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI) METHOD

By:

Delano Alpasha Syahbandar

This study aims to determine the results of the Traveloka application user satisfaction analysis using the Customer Satisfaction Index (CSI) Method. the type of research used is descriptive quantitative research. The population selected in this study is all users of the Traveloka application. The sample in this study were users of the Traveloka application, totaling 200 respondents. The data analysis method used is the customer satisfaction index (CSI). From the results of the calculation of the Customer Satisfaction Index (CSI) the value of the Customer Satisfaction Index (CSI) is 86.52%, in the very satisfied category

Keywords: Service Quality And Customer Satisfaction