

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Data

Deskriptif adalah menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat simpulan yang berbentuk umum atau generalisasi. Dalam deskripsi data ini penulis akan menggambarkan kondisi responden yang menjadi sampel penelitian ini dilihat dari karakteristik responden, yaitu jenis kelamin, usia, kecamatan, pekerjaan, penghasilan, layanan Traveloka hasil jawaban responden *performance* dan hasil jawaban responden *importance*.

Tabel 4.1
Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-Laki	105	52,5%
Perempuan	95	47,5%
Total	200	100%

Sumber: Data Diolah, 2023

Berdasarkan tabel 4.1 dapat dilihat pengguna aplikasi Traveloka paling banyak mempunyai jenis kelamin laki-laki sebanyak 41 responden atau 58,6%. Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata pengguna aplikasi Traveloka pada penelitian ini, berjenis kelamin laki-laki.

Tabel 4.2
Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah	Persentase
17 Tahun – 22 Tahun	98	49.0%
23 Tahun – 28 Tahun	49	24.5%
29 Tahun – 34 Tahun	23	11.5%
35 Tahun – 40 Tahun	18	9.0%
41 Tahun – 46 Tahun	9	4.5%
47 Tahun – 52 Tahun	2	1.0%
> 52 Tahun	1	0.5%
Total	200	100%

Sumber: Data Diolah, 2023

Berdasarkan tabel 4.2 dapat dilihat pengguna aplikasi Traveloka bahwa paling banyak berusia 17 Tahun - 22 Tahun sebanyak 41 responden atau 58,6%. Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata pengguna aplikasi Traveloka pada penelitian ini, berusia 17 Tahun - 22 Tahun.

Tabel 4.3
Responden Berdasarkan Kecamatan

Kecamatan	Jumlah	Persentase
Kedaton	38	19.00%
Kemiling	28	14.00%
Tanjung Karang Barat	16	8.00%
Sukarame	15	7.50%
Way Halim	14	7.00%
Rajabasah	13	6.50%
Tanjung Seneng	13	6.50%
Langkapura	11	5.50%
Teluk Betung Selatan	8	4.00%
Labuhan Ratu	7	3.50%
Enggal	6	3.00%
Tanjung Karang Timur	6	3.00%
Sukabumi	5	2.50%
Tanjung Karang Pusat	5	2.50%
Bumi Waras	4	2.00%
Kedamaian	4	2.00%
Panjang	3	1.50%
Teluk Betung Timur	2	1.00%
Teluk Betung Utara	2	1.00%
Total	200	100%

Sumber: Data Diolah, 2023

Berdasarkan tabel 4.3 dapat dilihat bahwa pengguna aplikasi Traveloka paling banyak berasal dari kecamatan Kedaton sebanyak 38 responden atau 19,0%. Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata pengguna aplikasi Traveloka pada penelitian ini, berasal dari kecamatan Kedaton.

Tabel 4.4
Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Persentase
Mahasiswa	80	40.00%
Pegawai Negeri	31	15.50%
Pelajar	20	10.00%
Pegawai Swasta	19	9.50%
Pegawai BUMN	15	7.50%
Wiraswasta	14	7.00%
Freelancer	9	4.50%
Ibu Rumah Tangga	6	3.00%
Petani/Nelayan	6	3.00%
Total	200	100%

Sumber: Data Diolah, 2023

Berdasarkan tabel 4.4 dapat dilihat bahwa pengguna aplikasi Traveloka paling banyak memiliki pekerjaan sebagai Mahasiswa sebanyak 80 responden atau 40,0%. Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata pengguna aplikasi Traveloka pada penelitian ini, memiliki pekerjaan sebagai Mahasiswa.

Tabel 4.5
Responden Berdasarkan Penghasilan

Penghasilan	Jumlah	Persentase
< Rp.1.000.000	71	35.50%
Rp.3.000.000- Rp. 4.000.000	44	22.00%
Rp.1.000.000- Rp. 2.000.000	36	18.00%
Rp.5.000.000- Rp. 6.000.000	29	14.50%
Rp.7.000.000- Rp. 8.000.000	8	4.00%
.> Rp. 10.000.000	7	3.50%
Rp.9.000.000- Rp. 10.000.000	5	2.50%
Total	200	100%

Sumber: Data Diolah, 2023

Berdasarkan tabel 4.5 dapat dilihat bahwa pengguna aplikasi Traveloka paling banyak memiliki penghasilan < Rp.1.000.000 sebanyak 71 responden atau 35,5%. Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata pengguna aplikasi Traveloka pada penelitian ini, memiliki penghasilan < Rp.1.000.000.

Tabel 4.6
Responden Berdasarkan Layanan Traveloka

Layanan Traveloka	Jumlah	Persentase
Tiket Pesawat	70	35.0%
Hotel	48	24.0%
Lainnya	28	14.0%
Tiket Bus & Travel	27	13.5%
Tiket Kereta Api	27	13.5%
Total	200	100%

Sumber: Data Diolah, 2023

Berdasarkan tabel 4.6 dapat dilihat bahwa pengguna aplikasi Traveloka paling banyak menggunakan layanan pemesanan Tiket Pesawat sebanyak 70 responden atau 35,0%. Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata pengguna aplikasi Traveloka pada penelitian ini, menggunakan layanan pemesanan Tiket Pesawat.

Tabel 4.7
Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Tingkat *Performance*

No	Pernyataan	Jawaban										Total
		STS		TS		CS		S		SS		
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	Traveloka mudah untuk diakses pengguna	6	3.0 %	7	3.5 %	18	9.0 %	46	23.0 %	123	61.5 %	873
2	Fitur layanan yang ada pada Traveloka lengkap	3	1.5 %	6	3.0 %	28	14.0 %	61	30.5 %	102	51.0 %	853
3	Harga promo Traveloka sesuai pada saat pembayaran	3	1.5 %	5	2.5 %	26	13.0 %	56	28.0 %	110	55.0 %	865
4	Layanan pemesanan di Traveloka tepat waktu	2	1.0 %	5	2.5 %	29	14.5 %	50	25.0 %	114	57.0 %	869
5	Mudah melakukan transaksi di Traveloka	3	1.5 %	7	3.5 %	25	12.5 %	47	23.5 %	118	59.0 %	870
6	Layanan pemesanan di Traveloka sangat cepat	3	1.5 %	7	3.5 %	19	9.5 %	60	30.0 %	111	55.5 %	869

7	Saya percaya Traveloka dapat melindungi informasi pribadi	3	1.5 %	3	1.5 %	21	10.5 %	67	33.5 %	106	53.0 %	870
8	Saya percaya Traveloka dapat melindungi informasi transaksi	2	1.0 %	4	2.0 %	17	8.5 %	61	30.5 %	116	58.0 %	885
9	Traveloka memberi instruksi cara bertransaksi	5	2.5 %	2	1.0 %	22	11.0 %	55	27.5 %	116	58.0 %	875
10	Traveloka cepat tanggap menangani masalah yang terjadi	3	1.5 %	9	4.5 %	33	16.5 %	55	27.5 %	100	50.0 %	840
11	Traveloka memberi pertanggung jawaban atas permasalahan yang terjadi yang berasal dari aplikasinya	3	1.5 %	4	2.0 %	26	13.0 %	56	28.0 %	111	55.5 %	868
12	Traveloka memberi kompensasi ganti rugi berupa penanganan layanan ketika pesan tidak sesuai yang diharapkan	4	2.0 %	5	2.5 %	28	14.0 %	53	26.5 %	110	55.0 %	860
13	Call Center Traveloka tersedia 24 Jam	3	1.5 %	5	2.5 %	24	12.0 %	60	30.0 %	108	54.0 %	865
14	Traveloka menyediakan nomor telepon yang dapat dihubungi dan dapat disesuaikan dengan lokasi pengguna	4	2.0 %	5	2.5 %	27	13.5 %	65	32.5 %	99	49.5 %	850

Sumber: Data Diolah, 2023

Berdasarkan tabel 4.7 jawaban responden diatas pernyataan yang memiliki total skor terbesar, terdapat pada pernyataan 8 yaitu Saya percaya Traveloka dapat melindungi informasi transaksi, sebesar 885, sedangkan pernyataan yang memiliki total skor terendah terdapat pada pernyataan 10 yaitu Traveloka cepat tanggap menangani masalah yang terjadi, sebesar 840.

Tabel 4.8

Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Tingkat *Importance*

No	Pernyataan	Jawaban										Total
		STS		TS		CS		S		SS		
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	Traveloka mudah untuk diakses pengguna	2	1.0 %	4	2.0 %	17	8.5 %	57	28.5 %	120	60.0 %	889
2	Fitur layanan yang ada pada Traveloka lengkap	3	1.5 %	3	1.5 %	11	5.5 %	50	25.0 %	133	66.5 %	907
3	Harga promo Traveloka sesuai pada saat pembayaran	2	1.0 %	7	3.5 %	14	7.0 %	44	22.0 %	133	66.5 %	899
4	Layanan pemesanan di Traveloka tepat waktu	2	1.0 %	5	2.5 %	18	9.0 %	55	27.5 %	120	60.0 %	886
5	Mudah melakukan transaksi di Traveloka	4	2.0 %	5	2.5 %	15	7.5 %	49	24.5 %	127	63.5 %	890
6	Layanan pemesanan di Traveloka sangat cepat	2	1.0 %	6	3.0 %	16	8.0 %	49	24.5 %	127	63.5 %	893
7	Saya percaya Traveloka dapat melindungi informasi pribadi	2	1.0 %	3	1.5 %	18	9.0 %	57	28.5 %	120	60.0 %	890
8	Saya percaya Traveloka dapat melindungi informasi transaksi	2	1.0 %	2	1.0 %	20	10.0 %	47	23.5 %	129	64.5 %	899

9	Traveloka memberi instruksi cara bertransaksi	2	1.0 %	5	2.5 %	14	7.0 %	55	27.5 %	124	62.0 %	894
10	Traveloka cepat tanggap menangani masalah yang terjadi	3	1.5 %	6	3.0 %	18	9.0 %	52	26.0 %	121	60.5 %	882
11	Traveloka memberi pertanggung jawaban atas permasalahan yang terjadi yang berasal dari aplikasinya	3	1.5 %	2	1.0 %	20	10.0 %	51	25.5 %	124	62.0 %	891
12	Traveloka memberi kompensasi ganti rugi berupa penanganan layanan ketika pesan tidak sesuai yang diharapkan	2	1.0 %	6	3.0 %	23	11.5 %	49	24.5 %	120	60.0 %	879
13	Call Center Traveloka tersedia 24 Jam	6	3.0 %	5	2.5 %	16	8.0 %	56	28.0 %	117	58.5 %	873
14	Traveloka menyediakan nomor telepon yang dapat dihubungi dan dapat disesuaikan dengan lokasi pengguna	7	3.5 %	6	3.0 %	14	7.0 %	51	25.5 %	122	61.0 %	875

Sumber: Data Diolah, 2023

Berdasarkan tabel 4.8 jawaban responden diatas pernyataan yang memiliki total skor terbesar, terdapat pada pernyataan 9 yaitu Fitur layanan yang ada pada Traveloka lengkap, sebesar 907, sedangkan pernyataan yang memiliki total skor terendah terdapat pada pernyataan 13 yaitu Call Center Traveloka dtersedia 24 Jam, sebesar 873.

4.2 Hasil Uji Persyaratan Instrumen

4.2.1 Hasil Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan menggunakan korelasi product moment. Dengan penelitian ini. uji validitas untuk menghitung data yang akan dihitung dan proses pengujiannya dilakukan terhadap 30 responden dengan menggunakan aplikasi SPSS 21. Hasil pengujian validitas menggunakan kriteria pengujian untuk uji ini adalah apabila $\text{Sig} < 0.05$. maka valid dan apabila $\text{Sig} > 0.05$ maka tidak valid.

Tabel 4.9

Hasil Uji Validitas Kuesioner

Pernyataan	Performance				Importance			
	Sig	Alpha	Kondisi	Simpulan	Sig	Alpha	Kondisi	Simpulan
Butir 1	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid	0,002	0,05	Sig<alpha	Valid
Butir 2	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid
Butir 3	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid	0,001	0,05	Sig<alpha	Valid
Butir 4	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid
Butir 5	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid
Butir 6	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid
Butir 7	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid	0,001	0,05	Sig<alpha	Valid
Butir 8	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid
Butir 9	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid
Butir 10	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid
Butir 11	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid
Butir 12	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid
Butir 13	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid
Butir 14	0,004	0,05	Sig<alpha	Valid	0,000	0,05	Sig<alpha	Valid

Sumber: Data Diolah, 2023

Berdasarkan tabel 4.9 hasil uji validitas variabel kualitas pelayanan berdasarkan tingkat kinerja dengan menampilkan seluruh item pernyataan mengenai *performance* dan *importance*. Hasil yang didapatkan yaitu nilai $\text{Sig} < \text{Alpha}$. Dengan demikian seluruh item pernyataan mengenai *performance* dan *importance* dinyatakan valid.

4.2.2 Hasil Uji Reliabilitas

Setelah uji validitas maka pengujian kemudian melakukan uji reliabilitas terhadap masing-masing seluruh item pernyataan mengenai *performance* dan *importance* menggunakan rumus *Alpha Cronbach* dengan bantuan program SPSS 21, maka dapat dilihat hasil pengujian sebagai berikut:

Tabel 4.10
Hasil Uji Reliabilitas

Pernyataan	Koefisien Cronbach Alpha	Koefisien r	Simpulan
<i>Performance</i>	0,930	0,8000 – 1,0000	Sangat Tinggi
<i>Importance</i>	0,922	0,8000 – 1,0000	Sangat Tinggi

Sumber: Data Diolah, 2022

Berdasarkan hasil uji reliabilitas tabel 4.10 diatas nilai *cronbach's alpha*, menjelaskan bahwa seluruh item pernyataan mengenai *performance* dan *importance* memiliki reliabel sangat tinggi, karena berada pada rentan 0,8000 – 1,0000.

4.3 Hasil Analisis Data

Untuk mengukur kepuasan pengguna Traveloka, alat analisis data yaitu *metode customer satisfaction index* (CSI) dan adalah sebagai berikut:

4.3.1 Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI)

1. *Mean Importance Score* (MIS)

Mean Importance Score (MIS) merupakan nilai rata-rata tingkat harapan responden dari tiap variabel atau atribut yang dapat dihitung menggunakan rumus:

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^N xi}{n}$$

Keterangan:

N : Jumlah responden

Yi : Harapan atribut ke-i

Tabel 4.11
Hasil Mean Importance Score (MIS)

No	Pernyataan	Total Skor Importance	Rata-Rata Skor Importance
1	Traveloka mudah untuk diakses pengguna	889	4.45
2	Fitur layanan yang ada pada Traveloka lengkap	907	4.54
3	Harga promo Traveloka sesuai pada saat pembayaran	899	4.50
4	Layanan pemesanan di Traveloka tepat waktu	886	4.43
5	Mudah melakukan transaksi di Traveloka	890	4.45
6	Layanan pemesanan di Traveloka sangat cepat	893	4.47
7	Saya percaya Traveloka dapat melindungi informasi pribadi	890	4.45
8	Saya percaya Traveloka dapat melindungi informasi transaksi	899	4.50
9	Traveloka memberi instruksi cara bertransaksi	894	4.47
10	Traveloka cepat tanggap menangani masalah yang terjadi	882	4.41
11	Traveloka memberi pertanggung jawaban atas permasalahan yang terjadi yang berasal dari aplikasinya	891	4.46
12	Traveloka memberi kompensasi ganti rugi berupa penanganan layanan ketika pesan tidak sesuai yang diharapkan	879	4.40
13	Call Center Traveloka tersedia 24 Jam	873	4.37
14	Traveloka menyediakan nomor telepon yang dapat dihubungi dan dapat disesuaikan dengan lokasi pengguna	875	4.38
Total		12447	62.24

Sumber: Data Diolah, 2023

Berdasarkan tabel 4.11 mengenai Hasil *Mean Importance Score (MIS)* dengan menampilkan seluruh item pernyataan yang bersangkutan. Diperoleh nilai skor rata-rata *importance (MIS)* secara keseluruhan sebesar 62,24, dan nilai skor rata-rata *importance (MIS)* tertinggi terdapat pada pernyataan 2, yaitu Fitur layanan yang ada pada Traveloka lengkap, sebesar 4,54.

Tabel 4.12
Hasil Mean Performance Score (MSS)

No	Pernyataan	Total Skor Importance	Rata-Rata Skor Importance
1	Traveloka mudah untuk diakses pengguna	873	4.37
2	Fitur layanan yang ada pada Traveloka lengkap	853	4.27
3	Harga promo Traveloka sesuai pada saat pembayaran	865	4.33
4	Layanan pemesanan di Traveloka tepat waktu	869	4.35
5	Mudah melakukan transaksi di Traveloka	870	4.35
6	Layanan pemesanan di Traveloka sangat cepat	869	4.35
7	Saya percaya Traveloka dapat melindungi informasi pribadi	870	4.35
8	Saya percaya Traveloka dapat melindungi informasi transaksi	885	4.43
9	Traveloka memberi instruksi cara bertransaksi	875	4.38
10	Traveloka cepat tanggap menangani masalah yang terjadi	840	4.20
11	Traveloka memberi pertanggung jawaban atas permasalahan yang terjadi yang berasal dari aplikasinya	868	4.34
12	Traveloka memberi kompensasi ganti rugi berupa penanganan layanan ketika pesan tidak sesuai yang diharapkan	860	4.30
13	Call Center Traveloka tersedia 24 Jam	865	4.33
14	Traveloka menyediakan nomor telepon yang dapat dihubungi dan dapat disesuaikan dengan lokasi pengguna	850	4.25
Total		12112	60,56

Sumber: Data Diolah, 2023

Berdasarkan tabel 4.11 mengenai Hasil *Mean Performance Score* (MSS) dengan menampilkan seluruh item pernyataan yang bersangkutan. Diperoleh nilai skor rata-rata *Performance* (MSS) secara keseluruhan sebesar 60,56, dan nilai skor rata-rata *Performance* (MSS) tertinggi terdapat pada pernyataan 8, yaitu Saya percaya Traveloka dapat melindungi informasi transaksi, sebesar 4,43.

2. Menentukan *Weight Factor* (WF)

Menentukan *Weight Factor* (WF). skor ini merupakan persentase nilai MIS per atribut terhadap total MIS seluruh atribut dengan menggunakan rumus:

$$(1). \sum_{i=1}^n MIS_i = MIS_1 + MIS_2 + MIS_3 + \dots + MIS_{25}$$

$$(2). WF = \frac{MIS}{\sum_i^p MIS_i}$$

Keterangan:

P : Jumlah atribut kepentingan (k=33)

i: Atribut pelayanan ke-i

Tabel 4.13
Hasil Nilai *Weight Factor*

No	Pernyataan	Nilai MIS	Nilai WF
1	Traveloka mudah untuk diakses pengguna	4.45	7.14
2	Fitur layanan yang ada pada Traveloka lengkap	4.54	7.29
3	Harga promo Traveloka sesuai pada saat pembayaran	4.50	7.22
4	Layanan pemesana di Traveloka tepat waktu	4.43	7.12
5	Mudah melakukan transaksi di Traveloka	4.45	7.15
6	Layanan pemesanan di Traveloka sangat cepat	4.47	7.17
7	Saya percaya Traveloka dapat melindungi informasi pribadi	4.45	7.15
8	Saya percaya Traveloka dapat melindungi informasi transaksi	4.50	7.22
9	Traveloka memberi instruksi cara bertransaksi	4.47	7.18
10	Traveloka cepat tanggap menangani masalah yang terjadi	4.41	7.09
11	Traveloka memberi pertanggung jawaban atas permasalahan yang terjadi yang berasal dari aplikasinya	4.46	7.16
12	Traveloka memberi kompensasi ganti rugi berupa penanganan layanan ketika pesan tidak sesuai yang diharapkan	4.40	7.06
13	Call Center Traveloka dtersedia 24 Jam	4.37	7.01
14	Traveloka menyediakan nomor telepon yang dapat dihubungi dan dapat disesuaikan dengan lokasi pengguna	4.38	7.03
Total		62,24	7,14

Sumber: Data Diolah, 2023

Berdasarkan tabel 4.13 mengenai hasil *weight factor* (WF) dari seluruh hasil indikator *e-service quality* diperoleh rata-rata *weight factor* (WF) sebesar 7,14.

3. Menentukan *Weight Score* (WS)

Bobot ini merupakan perkalian antara *Weight Factor* (WF) dengan rata-rata tingkat kepuasan (X) (*Mean Satisfaction Score* = MSS).

$$WS_i = WF_i \times MSS_i$$

Tabel 4.14
Hasil Nilai *Weight Score* (WS)

No	Pernyataan	Nilai MSS	Nilai WF	Nilai WS
1	Traveloka mudah untuk diakses pengguna	4.37	7.14	31.18
2	Fitur layanan yang ada pada Traveloka lengkap	4.27	7.29	31.08
3	Harga promo Traveloka sesuai pada saat pembayaran	4.33	7.22	31.24
4	Layanan pemesanan di Traveloka tepat waktu	4.35	7.12	30.93
5	Mudah melakukan transaksi di Traveloka	4.35	7.15	31.10
6	Layanan pemesanan di Traveloka sangat cepat	4.35	7.17	31.17
7	Saya percaya Traveloka dapat melindungi informasi pribadi	4.35	7.15	31.10
8	Saya percaya Traveloka dapat melindungi informasi transaksi	4.43	7.22	31.96
9	Traveloka memberi instruksi cara bertransaksi	4.38	7.18	31.42
10	Traveloka cepat tanggap menangani masalah yang terjadi	4.20	7.09	29.76
11	Traveloka memberi pertanggung jawaban atas permasalahan yang terjadi yang berasal dari aplikasinya	4.34	7.16	31.07
12	Traveloka memberi kompensasi ganti rugi berupa penanganan layanan ketika pesan tidak sesuai yang diharapkan	4.30	7.06	30.37
13	Call Center Traveloka tersedia 24 Jam	4.33	7.01	30.33
14	Traveloka menyediakan nomor telepon yang dapat dihubungi dan dapat disesuaikan dengan lokasi pengguna	4.25	7.03	29.88
Total <i>Weight Score</i> (WS)				432,59

Sumber: Data Diolah, 2023

Berdasarkan tabel 4.14 mengenai hasil *weight score* (WS) dari seluruh hasil item pernyataan, diperoleh total *weight score* (WS) sebesar 432,59.

4. Menentukan *Customer Satisfaction Index* (CSI)

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^p WS_i}{HS} \times 100\%$$

Dimana:

p = Atribut kepentingan

HS = (Highest Scale)

Skala maksimum yang digunakan (skala 5)

$$CSI = \frac{432,59 \times 100\%}{5} = 86,52\%$$

Tabel 4.15
Hasil Kriteria Nilai Indeks Kepuasan Konsumen

Nilai Indeks	Kategori
81% - 100%	Sangat Puas
66% - 80%	Puas
51% - 65%	Cukup Puas
35% - 50%	Kurang Puas
0% - 34%	Tidak Puas

Sumber: Sentosa Dan Cahaya (2019)

Dari hasil perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI) diperoleh nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) sebesar 86,52%, berdasarkan kriteria nilai indeks kepuasan konsumen nilai tersebut berada di rentan 81% - 100%, sehingga dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pengguna aplikasi Traveloka berada pada kategori sangat puas.

4.4 Pembahasan

Dari hasil perhitungan *customer satisfaction index* (CSI) diperoleh nilai *customer satisfaction index* (CSI) sebesar 86,52%, berdasarkan kriteria nilai indeks kepuasan konsumen nilai tersebut berada di rentan 81% - 100%, sehingga dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pengguna aplikasi Traveloka berada pada kategori sangat puas. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna Traveloka sudah merasakan tingkat kepuasan yang sangat tinggi dalam menggunakan aplikasi Traveloka. Hasil tersebut sejalan dengan fenomena yang terjadi, dimana aplikasi Traveloka memiliki jumlah pengunjung tertinggi di Indonesia sebanyak 7,2 juta dan hasil pra survei yang dilakukan kepada masyarakat Lampung memilih Traveloka sebagai aplikasi travel agent yang digunakan. Fitur layanan yang ada pada Traveloka menjadi atribut yang sangat penting bagi konsumen untuk menunjang aktivitas perjalanan dan layanan pemesanan Tiket menjadi layanan yang paling banyak digunakan pengguna.

Kepuasan konsumen merupakan salah satu faktor penting dalam keberhasilan perusahaan. Selain itu kepuasan konsumen dapat menjadi alat bersaing bagi suatu perusahaan dalam menghadapi pesaingnya. Konsumen yang merasakan kepuasan, tentunya akan semakin loyal dan merekomendasikan jasa yang digunakan sehingga akan menguntungkan perusahaan (Thomas, 2018). Terciptanya kepuasan dapat memberikan beberapa manfaat, antara lain hubungan baik antara perusahaan dengan pelanggan, menjadi dasar pembelian berulang, membangun loyalitas pelanggan, dan rujukan dari mulut ke mulut yang menguntungkan perusahaan. Ibrahim dan Thawil (2019) menyatakan bahwa kepuasan adalah reaksi seseorang pasca pembelian sebuah produk atau kondisi emosional yang ditunjukkan berupa kemarahan, ketidakpuasan, netralitas, kegembiraan dan kesenangan. Widodo dan Sutopo (2018) menyatakan bahwa Kepuasan adalah penilaian konsumen terhadap

produk atau pelayanan yang telah memberikan tingkat kenikmatan seperti yang diharapkan.

Berdasarkan hasil jawaban responden diatas pernyataan yang memiliki total skor terbesar, terdapat pada pernyataan 8 yaitu Saya percaya Traveloka dapat melindungi informasi transaksi, sebesar 885. Oleh karena itu pihak Traveloka harus mempertahankan sistem keamanan yang dimiliki dengan memberikan informasi setiap transaksi yang dilakukan, tersediannya riwayat transaksi dan transaksi menggunakan PIN. sedangkan pernyataan yang memiliki total skor terendah terdapat pada pernyataan 10 yaitu Traveloka cepat tanggap menangani masalah yang terjadi, sebesar 840. Oleh karena itu pihak Traveloka harus meningkatkan kecepatan dalam menangani keluhan dengan tersedianya live chat yang akan mempermudah konsumen mendapatkan solusi dari permasalahan yang ada. Penelitian yang dilakukan Jaya dan Basuki (2021), Tambah (2022) mendukung bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen dan Laksita dan Pradana, (2021) menambahkan juga bahwa *e-service quality* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.