

ABSTRAK

ANALISIS KUALITAS WEBSITE PADA TRAVELOKA MENGUNAKAN IPA (*IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*)

Oleh:

Veranique Putri Sunaryo

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Atribut-atribut kualitas website apa saja yang perlu dipertahankan, diperbaiki dan dikurangi intensitasnya untuk meningkatkan kualitas website Travelok *melalui Importance Performance Analysis* (IPA). Populasi yang dipilih dalam penelitian ini adalah Populasi yang dipilih dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna aplikasi Traveloka di Bandar Lampung. Metode penarikan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *onprobability sampling* dengan menggunakan teknik *purposive sampling* yang dimana pengambilan sampel berdasarkan pada kriteria-kriteria tertentu yang telah ditentukan oleh peneliti. Sampel dalam penelitian ini adalah Sampel dalam penelitian ini adalah pengguna aplikasi Traveloka di Bandar Lampung, berjumlah 100 responden. Jenis Penelitian ini bersifat kuantitatif dengan menggunakan metode analisis *importance performance analysis* (IPA). Hasil analisis menyatakan bahwa terdapat dua atribut yang harus diprioritaskan oleh pihak Traveloka adalah menyediakan informasi terbaru dan memberikan rasa aman dalam bertransaksi.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan

ABSTRACT

WEBSITE QUALITY ANALYSIS ON TRAVELOKA USING IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS

By:

Veranique Putri Sunaryo

This study aims to determine what website quality attributes need to be maintained, improved and reduced in intensity to improve the quality of the Traveloka website through Importance Performance Analysis (IPA). The population selected in this study is the population selected in this study are all users of the Traveloka application in Bandar Lampung. The sampling method used in this research is on-probability sampling using purposive sampling technique in which the sampling is based on certain criteria that have been determined by the researcher. The sample in this study is the sample in this study are users of the Traveloka application in Bandar Lampung, totaling 100 respondents. This type of research is quantitative by using the importance performance analysis (IPA) analysis method. The results of the analysis state that there are two attributes that must be prioritized by Traveloka, namely providing the latest information and providing a sense of security in transactions.

Keywords: Service Quality