

Putri Kiki Aprilia, 2019. **Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Traveloka dengan Menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index*, *Importance Performance Analysis*, dan *Potential Gain In Customer Value***. Skripsi ini dibawah bimbingan oleh Dr. Ardi Kurniawan, M.Si, dan Ir. Elly Ana, M.Si, Prodi S1-Statistika, Departemen Matematika, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Airlangga, Surabaya

ABSTRAK

Traveloka adalah salah satu perusahaan penyedia layanan pemesanan tiket pesawat dan hotel secara *online* di Indonesia. Traveloka bergerak dalam bidang perdagangan elektronik dan agen perjalanan *online*. Perusahaan ini didirikan oleh Ferry Unardi, Derianto Kusuma, dan Albert Zhang pada tahun 2012. *Traveloka* memberikan banyak kemudahan bagi masyarakat untuk melakukan pembelian tiket pesawat, kereta, bioskop maupun hotel melalui internet bahkan *smartphone*. Sehingga tidak lagi diperlukan kedatangan pembeli ke bandara, stasiun, bioskop atau bahkan hotel untuk membeli atau memesan tiket. Fasilitas yang terdapat pada Traveloka antara lain transaksi pembelian cepat dan sangat efisien, beberapa promo atau potongan harga, serta menyediakan berbagai macam pelayanan selain tiket pesawat dan kamar hotel seperti tiket kereta api, tiket bus & travel, rental mobil, antar jemput bandara, aktivitas & rekreasi, tiket bioskop, kuliner bahkan spa & kecantikan.. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan pengguna aplikasi Traveloka dengan metode *Customer Satisfaction Index*, *Importance Performance Analysis*, dan *Potential Gain In Customer Value*. Sebelum menganalisis data dengan menggunakan metode CSI, IPA dan PGCV dilakukan pengujian KMO, validitas dan reliabilitas. Hasil pengujian KMO menunjukkan bahwa jumlah data dalam penelitian ini dapat dikatakan baik dan layak untuk difaktorkan atau dilakukan analisis selanjutnya dengan nilai sebesar 0,829 dan semua variabel menunjukkan hasil yang valid dan reliabel. Hasil penelitian menggunakan metode CSI menunjukkan bahwa pengguna aplikasi Traveloka merasa sangat puas dengan tingkat kepuasan sebesar 80,51%. Sedangkan hasil penelitian menggunakan metode IPA menunjukkan bahwa terdapat 4 variabel dari total 21 variabel yang perlu ditingkatkan pelayanannya. Dan dengan menggunakan metode PGCV hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel tentang *costumer service* Traveloka menanggapi segala bentuk kritik dan saran, *costumer service* Traveloka memberikan alternatif solusi ketika terjadi kendala, aplikasi Traveloka selalu berfungsi dengan baik, dan kepuasan terhadap harga tiket yang dijual di Traveloka menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan pelayanan berdasarkan urutan prioritasnya.

Kata Kunci : Traveloka, *Customer Satisfaction Index*, *Importance Performance Analysis*, *Potential Gain In Customer Value*.