

## Pengukuran kualitas pelayanan website maskapai penerbangan dengan metode e-serqual dan TAM = Service quality measurement airline website with e-servqual and TAM method

Wiendi Indria R., author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20250263&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Seiring dengan meningkatnya tingkat penggunaan Internet di Indonesia, maka keberadaan web menjadi sangat penting tidak hanya sebagai media informasi tetapi menjadi media transaksi pembelian produk. Hal ini juga dilakukan oleh industri penerbangan. Dengan persaingan yang semakin ketat diantara website resmi perusahaan maskapai penerbangan dan website biro perjalanan yang menjual tiket secara online menuntut akan kualitas pelayanan website yang tinggi kepada pelanggannya. Transaksi tiket secara online menawarkan keuntungan kepada pelanggan yang memiliki waktu terbatas untuk membeli tiket secara offline.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kualitas website maskapai penerbangan salah satu perusahaan maskapai penerbangan swasta nasional dalam memberikan kepuasan pelanggan dalam melihat informasi dan melakukan transaksi melalui website dengan menganalisis kesenjangan antara persepsi dan harapan pengguna website dengan metode e-servqual dan menguji faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dan pengaruhnya terhadap penggunaan website dengan metode technology acceptance model (TAM).

Dengan menggunakan tehnik regresi linear berganda, hasil penelitian menunjukkan bahwa perceived usefulness, perceived ease of use dan faktor sosial berpengaruh positif signifikan terhadap minat pemanfaatan website. Kondisi-kondisi yang memfasilitasi pemakai seperti komputer yang terkoneksi internet berpengaruh positif signifikan terhadap penggunaan website.

.....Along with the increasing use of Internet in Indonesia, the web presence is very important not only as a medium of information but as a medium for product purchases. This is also done by the aviation industry. With the tight competition among the company's official website and the websites of airlines that travel agents sell tickets online will require a high quality service to its customers websites. Online ticket transaction offers benefits to customers who have limited time to purchase tickets offline.

The purpose of this study to determine the quality of airline websites PT. Lion Air in providing customer satisfaction in seeing the information and conduct transactions through the website by analyzing the gap between perceptions and expectations of users of the website by e-servqual methods and test factors - factors that affect customer satisfaction and its influence on the use of websites by using technology acceptance model (TAM).

By using multiple linear regression techniques, results showed that perceived usefulness, perceived ease of use and social factors are significant positive effect to intention of the website. Conditions that facilitate the user has a significant positive towards the use of website.