

Evaluasi website maskapai penerbangan Garuda Indonesia dengan metode eye tracking = Garuda Indonesia Airlines website evaluation using eye tracking method

Raissa Paramita Putri, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20346826&lokasi=lokal>

Abstrak

Penggunaan internet membuat aliran informasi semakin mudah, menjadikan e-Commerce sebagai potensial tren yang akan terus berkembang. Fenomena e-Commerce terjadi juga pada industri penerbangan, dimana perusahaan-perusahaan penerbangan mencoba mengubah transaksi tradisional menjadi transaksi online. Penelitian bertujuan untuk memperoleh variabel-variabel yang dapat mempengaruhi pelayanan website Garuda Indonesia yang diperoleh melalui evaluasi ergonomis terhadap website Garuda Indonesia, kemudian diharapkan dapat meningkatkan kualitas website Garuda Indonesia dengan memberikan rekomendasi. Terdapat 28 variabel yang akan dievaluasi berdasarkan AWAI (Airline Website Assesment Index). Metode yang digunakan pada penelitian adalah kuesioner dan eye-tracking. Hasil kuesioner dengan menggunakan analisis menunjukkan ada delapan variabel penting yang perlu ditingkatkan dan hasil eye-tracker menunjukkan bahwa variabel dengan durasi fiksasi tinggi merupakan variabel penting yang perlu diperhatikan pengembang website.

.....Internet usage nowadays made information relatively easily transferable, this situation could open space for e-commerce to continue, grow and develop. The e-commerce development is also happening in the Airline industry. Airline industries made alternative ways to develop the traditional transaction into online transaction through their website. This research are meant to investigate important variables that can affect Garuda Indonesia's service by the usage of ergonomic website evaluation, this evaluation is expected to improve Garuda Indonesia's website quality. An amount of 28 variables were evaluated according to AWAI (Airline Website Assessment Index). 8 factors were derived from Analysis Factor-Questionnaire method. 28 ranked variables were determined and should be an attention to Garuda Indonesia's website developer, variables derived from the eye-tracking method.