

## **ABSTRACT**

The impact of the social restriction policy due to the Covid-19 pandemic is the decline of tourist visits in Yogyakarta. One of the government's efforts to stimulate Yogyakarta tourism is to develop Visiting Jogja mobile application. Visiting Jogja mobile application is a tourism service portal managed by the Special Region of Yogyakarta Tourism Office. This application is designed as a ticket booking system for tourist destinations in Yogyakarta hence tourist visit data can be monitored and recorded properly. The purpose of this study was to determine the perceptions of tourists as users to the performance of the e-service quality of the Visiting Jogja mobile apps. Six dimensions to measure e-service quality from Tsang, et al. (2010) used in this study, namely (1) Website Functionality; (2) Information Content and Quality; (3) Fulfillment and Responsiveness; (4) Safety and Security; (5) Appereance and Presentation; and (6) Customer Relationship. This research is a descriptive quantitative research. Collecting data using the method of distributing questionnaires to 100 respondents with purposive sampling technique. The results of this study indicate that overall, respondents' perceptions of the e-services quality of Visiting Jogja mobile application are classified as "high" with an average value of 3.17. However, the dimension of website functionality and customer relationship have a "medium" value of e-service quality with an average value of 2.86 and 2.44. Therefore, it is still necessary to improve the system in the Visiting Jogja mobile application so that it can maximize its use among tourists.

**Keyword:** e-service quality, tourist perception, Visiting Jogja, mobile application

## INTISARI

Dampak adanya kebijakan pembatasan sosial akibat pandemi Covid-19 adalah anjloknya kunjungan wisatawan ke DIY. Salah satu upaya pemerintah untuk membangkitkan pariwisata DIY adalah dengan mengembangkan aplikasi *mobile Visiting Jogja*. Aplikasi *mobile Visiting Jogja* adalah portal layanan pariwisata DIY yang dikelola oleh Dinas Pariwisata DIY. Aplikasi ini dirancang sebagai sistem pemesanan tiket destinasi wisata di DIY sehingga data kunjungan wisatawan dapat terpantau dan terekam dengan baik. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui persepsi wisatawan sebagai pengguna terhadap performa kualitas layanan elektronik (*e-service quality*) aplikasi *mobile Visiting Jogja*. Enam dimensi untuk mengukur *e-service quality* dari Tsang, dkk. (2010) digunakan dalam penelitian ini, yaitu (1) Fungsi Situs Web; (2) Kualitas dan Konten Informasi; (3) Pemenuhan Kebutuhan dan Responsivitas; (4) Keamanan dan Keselamatan; (5) Tampilan dan Presentasi; dan (6) Hubungan dengan Pelanggan. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif deskriptif. Pengumpulan data menggunakan metode penyebaran kuesioner kepada 100 responden dengan teknik *purposive sampling*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan, persepsi responden terhadap kualitas layanan elektronik aplikasi *mobile Visiting Jogja* tergolong “tinggi” dengan nilai rata-rata 3,17. Namun, dimensi fungsi situs web dan dimensi hubungan dengan pelanggan memiliki nilai kualitas layanan elektronik “sedang” dengan nilai rata-rata 2,86 dan 2,44. Oleh karena itu, masih diperlukan perbaikan sistem dalam aplikasi *mobile Visiting Jogja* sehingga dapat memaksimalkan penggunaannya di kalangan wisatawan.

Kata kunci: kualitas layanan elektronik, persepsi wisatawan, Visiting Jogja, aplikasi *mobile*