

INTISARI

Pegipegi merupakan salah satu *online travel agent* (OTA) di Indonesia yang menyediakan kebutuhan dan kelengkapan wisata seperti tiket pesawat, tiket kereta api, dan kamar hotel. Namun, pada tiga tahun kebelakang, Pegipegi mengalami penurunan trafik jumlah pengguna aktif dan proses transaksi reservasi, sehingga kalah saing dengan kompetitornya seperti Traveloka dan tiket.com. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kualitas produk dan layanan yang disediakan oleh Pegipegi terhadap kepuasan pengguna akhir. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner daring kepada 100 responden dengan teknik *purposive sampling*. Terdapat 3 dimensi kualitas yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kualitas kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi layanan. Hasil yang didapat setelah melalui analisis menggunakan software SPSS 22 menunjukkan bahwa pengguna Pegipegi memiliki persepsi kepuasan yang sangat tinggi dengan nilai rata-rata 3,34 dari skala 4,00 terhadap kualitas produk dan layanan Pegipegi.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Kepuasan Pengguna, Webqual

ABSTRACT

Pegipegi is one of the online travel agents (OTA) in Indonesia that provides travel needs and supplies such as flight tickets, train tickets, and hotel rooms. However, in the past three years, Pegipegi has experienced a decrease in the number of active users and the reservation transaction process. Therefore, this study aims to determine the level of user satisfaction on the quality of products and services provided by Pegipegi. This research uses descriptive quantitative method. The data was collected by distributing online questionnaires to 100 respondents using purposive sampling technique. There are three quality dimensions used in this study, namely usability quality, information quality, and service interaction quality. The results obtained after going through the analysis using SPSS 22 software show that Pegipegi users have a very high perception of satisfaction with an average score of 3.34 on a scale of 4.00 on the quality of Pegipegi products and services.

Keywords: Products Quality, User Satisfaction, Webqual