

ABSTRACT

THE MEASUREMENT OF E-TICKETING QUALITY ON THE WEBSITE PT.KERETA API INDONESIA (PERSERO) AND PT.INDO CORPORA INVESTAMA (PADICITI) BY USING WEBQUAL 4.0 METHOD

Author

Rahmandiansyah Tri Riwanto

09/281022/EK/17470

Study Program Management

Advisor: Rika Fatimah P.L, S.T., M.Sc., Ph.D.

The website quality is essential as benchmark aspect of the performance and importance based on the assessment of customer. This study aims to measure the website quality level as the results of Webqual Index (WQI) value in reservation of train e-ticketing and determines the priorities of the Quality Improvement Actions at PT.KAI and Padiciti website. This study is using quantitative descriptive approach. Purposive sampling method, especially judgement sampling is used in data collecting. Dimension of this study is Usability (Usa), Information Quality (Inf), Buyer-Seller Interaction (Bsi), and Overall (Ove). Online questionnaire are distributed to respondents who have experience in using train e-ticketing order at PT.KAI and Padiciti website. The number of respondents are 115 people. Based on the study which using Webqual 4.0 method are obtained the WQI total value and result interpretation of PT.KAI and Padiciti website is 0.800 (Good) for PT.KAI and 0.750 (Good) for Padiciti. Quality Improvement Actions was implemented in PT.KAI website on Usability ($Usa_4 = 0.583$) and Buyer-Seller Interaction dimension ($Bsi_6 = 0.623$). Whereas Quality Improvement Actions in Padiciti was implemented on Usability ($Usa_4 = 0.590$) and Buyer Seller Interaction dimension ($Bsi_5 = 0.637$). All the Quality Improvement Actions of PT.KAI and Padiciti website is "Improvement with Adequate Priority" in Adequate quality level.

Keywords: E-Ticketing, Website, Webqual 4.0, Webqual Index (WQI), PT.KAI, Padiciti, Quality Improvement Actions

ABSTRAK

PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN E-TICKETING PADA WEBSITE PT.KERETA API INDONESIA (PERSERO) DAN PT.INDO CORPORA INVESTAMA (PADICITI) DENGAN METODE WEBQUAL 4.0

Penulis

Rahmandiansyah Tri Riwanto

09/281022/EK/17470

Program Studi Manajemen

Dosen Pembimbing : Rika Fatimah P.L., S.T., M.Sc., Ph.D.

Kualitas *website* sangat penting sebagai tolak ukur aspek tingkat kinerja dan kepentingan berdasarkan pada penilaian pengguna jasa kereta api. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kualitas *website* berupa perolehan hasil nilai *Webqual Index (WQI)* pada pemesanan tiket kereta api *online* dan menentukan prioritas tindakan untuk meningkatkan kualitas pada *website* PT.KAI dan Padiciti. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan jenis studi deskriptif. Data yang diambil dengan cara *purposive sampling* dengan jenis *judgement sampling*. Dimensi penelitian ini adalah *Usability* (Usa), *Information Quality* (Inf), *Buyer-Seller Interaction* (Bsi) dan *Overall* (Ove). Data diambil menggunakan kuesioner *online* yang disebarkan kepada responden yang telah memiliki pengalaman dalam memesan tiket kereta api *online* pada *website* PT.KAI dan Padiciti. Jumlah responden sebanyak 115 orang. Berdasarkan temuan penelitian menggunakan metode *Webqual 4.0*, didapatkan perolehan secara keseluruhan nilai dan interpretasi hasil WQI *website* PT.KAI 0,800 (Baik) dan Padiciti 0,750 (Baik). Prioritas tindakan untuk meningkatkan kualitas (*Quality Improvement Actions*) *website* PT.KAI terdapat pada dimensi *Usability* (Usa4 = 0,583) dan *Buyer-Seller Interaction* (Bsi6 = 0,623). Sedangkan *website* Padiciti pada dimensi *Usability* (Usa4 = 0,590) dan *Buyer-Seller Interaction* (Bsi5 = 0,637). Semua prioritas tindakan peningkatan kualitas kedua *website* adalah “Ditingkatkan dengan prioritas yang memadai” dengan tingkat kualitas *Adequate*.

Kata Kunci: *E-Ticketing, Website, Webqual 4.0, Webqual Index (WQI), PT.KAI, Padiciti, Prioritas Tindakan untuk Meningkatkan Kualitas*