

**Analisis Kualitas Layanan *e-Commerce* Pemesanan Tiket *Online* Pesawat
Terbang Menggunakan Metode WebQual dan E-S-Qual Terhadap Dimensi
Usability, Information Quality, dan System Availability Berdasarkan Persepsi
Pengguna Jasa Maskapai Penerbangan Garuda Indonesia**

Rahadian Arifin

ABSTRAK

PT Garuda Indonesia ,Tbk merupakan salah satu perusahaan maskapai penerbangan terbesar di Indonesia yang telah banyak dikenal secara Nasional maupun Internasional. Aspek kunci yang menjadi pelayanan awal dari Garuda Indonesia adalah pemesanan tiket. Seiring berkembangnya teknologi informasi, hal itu mempengaruhi sistem pemesanan tiket Garuda Indonesia yang saat ini sudah dikelola secara *online (e-Commerce)* menggunakan media *website* dan aplikasi *mobile*. Pengukuran kualitas sistem pemesanan tiket Garuda dilakukan dengan menyebarkan kuesioner secara online terhadap pengguna jasa maskapai ini. Data yang didapatkan kemudian diolah untuk mencari nilai WebQual Index (WQI). Nilai tersebut digunakan untuk menentukan seberapa tinggi kualitas dari *e-Commerce* pemesanan tiket Garuda Indonesia. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan sistem pemesanan tiket Garuda Indonesia dilihat dari persepsi penggunanya menggunakan metode WebQual dan E-S-Qual terhadap dimensi *Usability, Information Quality, dan System Availability*.

Kata Kunci : Pengukuran Kualitas, *e-Commerce* pemesanan tiket, WebQual dan E-S-Qual, WQI

**Analysis of Quality of Service e-Commerce Online Ticket Reservation
Aircraft Using Method of WebQual and E-S-Qual Against Dimensions of
Usability, Information Quality, and System Availability Based on User
Perception of Garuda Indonesia Airlines**

Rahadian Arifin

ABSTRACT

PT Garuda Indonesia ,Tbk is one of the largest airlines in Indonesia, which has been widely known nationally and internationally. Ticket reservation is key aspects of the initial service of Garuda Indonesia. As the development of information technology, it affects Garuda Indonesia ticket booking system, which is now managed online by using website and mobile applications. Measuring the quality of Garuda ticket reservation system is done by spreading an online questionnaire on the airline service users. The data obtained are then processed to find the value WebQual Index (WQI). This value is used to determine how high the quality of online ticket reservation on Garuda Indonesia. Therefore, this study aimed to determine the quality of Garuda Indonesia ticket reservation system seen from its perception using WebQual and ES-Qual to the dimensions of Usability, Information Quality, and System Availability.

Keywords: Quality Measurement, Online ticket reservation, WebQual and E-S-Qual, WQI