

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *WEBSITE* TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN TRAVELOKA
(Survei Pengguna Traveloka Di Wilayah Cipedak)**

Sabarina Kita Kerina

ABSTRAK

Latar belakang penelitian ini berkaitan dengan mengenai kualitas pelayanan *website* terhadap kepuasan pelanggan Traveloka, dimana kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. **Tujuan Penelitian** dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar kualitas pelayanan *website* terhadap kepuasan pelanggan dimana pelanggan merupakan asset panjang di perusahaan terlebih dibidang jasa. **Teori Penelitian** menggunakan *Service Quality*. **Metode Penelitian** menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan positivistic dan jenis penelitian eksplanatif. **Sampel** dalam penelitian ini adalah RW wilayah Cipedak yang berjumlah 98 responden. **Teknik penarikan sampel** yang digunakan yaitu *non-probability* area sampling. **Teknik Pengumpulan Data** dengan menggunakan kuesioner atau angket yang disebarkan responden. **Hasil Penelitian** menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Traveloka yang kuat. **Hipotesis penelitian** membuktikan bahwa diperoleh t hitung $13,036 > t$ tabel $1,290$, dan besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Traveloka adalah $63,9\%$. **Kesimpulan** berpengaruh karena kualitas pelayanan *website* terhadap kepuasan pelanggan Traveloka membuktikan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, *Public Relations*, Kepuasan Pelanggan

THE INFLUENCE OF WEBSITE SERVICE QUALITY TO CUSTOMER SATISFACTION TRAVELOKA

(Survey Traveloka of Cipedak)

Sabarina Kita Kerina

ABSTRACT

The background of this research relates to the quality of website services to customer satisfaction Traveloka, where the quality of service affects customer satisfaction. ***The Purpose in*** this study is to find out how big the quality of website services to customer satisfaction where the customer is a long asset in the company especially in the field of services. ***Research Theory*** using Service Quality. ***The Methodology*** using quantitative methods with positivistic approach and explanative type of research. ***The Sample*** in this research is RW Cipedak region which amounted to 98 respondents. ***The Pulling Technic*** used is non-probability area sampling. ***Data Sampling Techniques*** indicate that there is influence of service quality to the satisfaction of strong customer of Traveloka. ***Research Hypothesis*** prove that obtained t count $13,036 > t$ table $1,290$, and amount of influence of service quality to customer satisfaction Traveloka is $63,9\%$. ***The Conclusion*** influential because the quality of service website against customer satisfaction Traveloka prove that H_0 rejected and H_a accepted.

Keywords: Quality of Service, Public Relations, Customer Satisfaction