



**Perbaikan Kualitas Layanan *Website* pada
Online Travel Agent (OTA) Menggunakan
Metode *WebQual 4.0*, IPA dan QFD**



Abi Manyu

55318110029

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK INDUSTRI

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS MERCU BUANA

2021



**Perbaikan Kualitas Layanan *Website* pada
Online Travel Agent (OTA) Menggunakan
Metode *WebQual 4.0*, IPA dan QFD**

TESIS

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Pendidikan
Pascasarjana pada Program Studi Magister Teknik Industri**

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

Abi Manyu

55318110029

PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK INDUSTRI

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS MERCU BUANA

2021

i

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Perbaikan Kualitas Layanan Website pada Online Travel Agent (OTA) Menggunakan Metode WebQual 4.0, IPA dan QFD

Nama : Abi Manyu

NIM : 55318110029

Program : Pascasarjana - Program Studi Magister Teknik Industri

Tanggal : 19 Februari 2021

Mengesahkan

Pembimbing



(Dr. Eng. Sumarsono, MT)

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Direktur

Ketua Program Studi

Program Pasca Sarjana

Magister Teknik Industri



(Prof. Dr. -Ing. Mudrik Alaydrus)



(Dr. Sawarni Hasibuan, MT., IPU)

PERNYATAAN *SIMILARITY CHECK*

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan, bahwa karya ilmiah yang ditulis oleh

Nama : Abi Manyu
NIM : 55318110029
Program Studi : Magister Teknik Industri

dengan judul

“Perbaikan Kualitas Layanan Website pada Online Travel Agent (OTA) Menggunakan Metode WebQual 4.0, IPA dan QFD”,

telah dilakukan pengecekan *similarity* dengan sistem Turnitin pada tanggal tgl/bln/thn, didapatkan nilai persentase sebesar 25%.

Jakarta, 12 Maret 2020

Administrator Turnitin

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Arie Pangudi, A.Md

PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini dengan:

Nama : Abimanyu S.T

NIM : 55318110029

Program : Pascasarjana – Program Magister Teknik Industri

Judul : Perbaikan Kualitas Layanan Website pada Online Travel Agent (OTA) Menggunakan Metode WebQual 4.0, IPA dan QFD

Menyatakan dengan sesungguhnya-sungguhnya serta sebenarnya bahwa tesis penelitian yang saya serahkan melalui penelitian ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri.



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 19 Februari 2021



Abi Manyu S.T

PEDOMAN PEGGUNAAN TESIS

Tesis pendidikan Pascasarjana yang tidak dipublikasikan terdaftar dan tersedia di perpustakaan Universitas Mercu Buana Kampus Menteng dan terbuka untuk umum dengan ketentuan bahwa hak pencipta ada pada pengarang dengan ketentuan mengikuti HaKi yang berlaku di Universitas Mercu Buana. Referensi kepustakaan diperkenankan dicatat, tetapi pengutipan atau peringkasan hanya dapat dilakukan dengan seizin penulis dan harus disertai dengan kebiasaan ilmiah untuk menyebutkan sumbernya.

Memperbanyak atau menerbitkan sebagian atau seluruh tesis hanyalah seizin Direktur Program Pascasarjana UMB.



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, atas segala karunia dan ridho-NYA, sehingga tesis dengan judul “Perbaikan Kualitas Layanan Website pada Online Travel Agent (OTA) Menggunakan Metode WebQual 4.0, IPA dan QFD” ini dapat diselesaikan.

Tesis ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Magister Teknik (M.T.) dalam bidang keahlian Rekayasa Produktivitas dan Kualitas pada program studi Teknik Industri Universitas Mercu Buana.

Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa hormat dan mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya, kepada:

Dr. Eng. Sumarsono, M.T, OCP atas bimbingan, arahan dan waktu yang telah diluangkan kepada penulis untuk berdiskusi selama menjadi dosen pembimbing, dan perkuliahan.

Dr. Sawarni Hasibuan, MT, IPU, selaku Ketua Prodi Magister Teknik Industri Universitas Mercu Buana.

Para dosen Magister Teknik Fakultas Teknik Industri Universitas Mercu Buana, terima kasih kepada Bapak/Ibu yang telah memberikan ilmunya kepada penulis selama penulis belajar di Magister Teknik di Universitas Mercu Buana.

Rekan rekan mahasiswa Magister Teknik Industri Mercu Buana Angkatan 2018 Terimakasih Semuanya.

Kepada semua pihak yang telah membantu yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Dengan keterbatasan pengalaman, ilmu maupun pustaka yang ditinjau, penulis menyadari bahwa tesis ini masih banyak kekurangan Oleh sebab itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran agar tesis ini lebih sempurna serta sebagai masukan bagi penulis untuk penelitian dan penulisan karya ilmiah di masa yang akan datang.

Akhir kata, penulis berharap tesis ini bisa memberikan manfaat bagi kita semua. alhamdulillah jazza kumullohukhoiro

Jakarta, 19 Februari 2021



Abi Manyu, S.T

ABSTRAK

Pada era digitalisasi seperti saat ini, kemajuan teknologi tidak bisa dibendung. perubahan platform bisnis menggeser sistem konvensional yang selama ini diterapkan menjadi digitalisasi, hal tersebut yang mempengaruhi bertransformasinya Agent Travel konvensional menjadi perusahaan Agent Travel Online (OTA). Melalui sebuah *website* para perusahaan OTA menjangkau pelanggannya yang ada di semua area. Dalam memberikan pelayanannya perusahaan OTA harus mengetahui sejauh mana kualitas *website* mereka saat ini dan ekspektasi dari pelanggan yang menggunakan *website* tersebut. Oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan *website* OTA dan menggambarkan indikator kualitas *website* OTA. Berdasarkan analisis IPA menunjukkan pelanggan pengguna *website* merasa belum puas dengan kualitas layanan *website* saat ini karena terdapat *gap* antara tingkat persepsi dan ekspektasi (*importance*). Setelah dilakukan analisis dengan metode QFD dan HOQ sebagai *tools* menghasilkan sepuluh respon teknik yaitu navigasi *website* yang memudahkan pengguna, navigasi terlihat jelas dari pada bagian yang lainnya, *website* memberikan posisi halaman yang sedang diakses saat ini, masuk akal bagi pengunjung, mudah dibaca bagi pengunjung, menu diletakkan secara logis, *link* pada *website* harus dibedakan antara *hover*, *visited* & *unvisited*, informasi yang relevan dan *uptodate*, informasi yang aktual dan terpercaya, informasi jelas dan mudah dipahami. Diharapkan respon teknik ini dapat dijadikan sebagai referensi perbaikan kualitas pelayanan *website* di Online Travel Agent (OTA).

Kata Kunci: *Customer Satisfaction*, *WebQual 4.0*, IPA, QFD, HOQ.

ABSTRACT

In this era of digitalization, technological advances cannot be stopped. Changes in the business platform shift the conventional system that has been applied to digitization, which affects the transformation of a conventional Travel Agent into an Online Travel Agent (OTA) company. Through a web site, OTA companies reach their customers in all area. In providing their services, OTA companies must know the extent to which the quality of their website is currently and the expectations of customers who use the website. Therefore, this study aims to decide the extent to which the quality of OTA website services and describe the quality indicators of the Online Travel Agent website. Based on the IPA analysis, shows that website user is not satisfied with the quality of website services at this time because there is a gap between the level of perception and expectation (importance). After analysing with the QFD and HOQ methods as tools, it generates ten technical responses, namely website navigation that makes it easy for users, navigation is clear from other parts, the website provides the page that is being accessed, makes sense for visitors, is easy to read for visitors, the menu is logically placed, the links on the website must be distinguished between hover, visited & unvisited, relevant and up-to-date information, actual and reliable information, clear and easy to understand information. hopefully this technical response can be used as a reference for improving the quality of website services at Online Travel Agent (OTA).

Key word: Customer Satisfaction, WebQual 4.0, IPA, QFD, HOQ

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBARAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN <i>SIMILARITY CHECK</i>	iii
PERNYATAAN KEASLIAN	iv
PEDOMAN PENGGUNAAN TESIS	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK.....	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Permasalahan	12
1.3 Tujuan Penelitian	12
1.4 Manfaat Penelitian	13
1.5 Asumsi dan Pembatasan Penelitian	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14
2.1 Kajian Teori	14
2.1.1 Kepuasan Pelanggan	14
2.1.2 Kualitas Layanan	15
2.1.3 Devinisi Internet.....	17
2.1.4 <i>Website</i>	19
2.1.5 <i>WebQual (Website Quality)</i>	22
2.1.6 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	24

2.1.7 <i>Quality Function Development (QFD)</i>	27
2.1.8 Tahapan – Tahapan Metode QFD.....	29
2.1.9 <i>House of Quality (HOQ)</i>	33
2.2 Penelitian Terdahulu	34
2.3 <i>State of The Art (SOTA)</i>	38
2.4 Kerangka Pemikiran	39
BAB III METODE PENELITIAN	40
3.1 Jenis dan Desain Penelitian	40
3.2 Jenis dan Sumber Data.....	40
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	42
3.4. Populasi dan Sampel.....	43
3.5 Analisis Data	44
3.6 Langkh-Langkah Penelitian	45
BAB IV HASIL dan ANALISIS	46
4.1 Website Tiket.com.....	46
4.2 Pengumpulan Data.....	47
4.3 Pengujian Instrument Penelitian	48
4.3.1 Uji <i>Validitas</i> dan <i>Reabilitas</i> Tingkat Persepsi.....	48
4.3.2 Uji <i>Validitas</i> dan <i>Reliabilitas</i> Tingkat Kepentingan	50
4.4 Hasil Pengolahan Data	52
4.4.1 Tingkat Persepsi.....	54
4.4.2 Tingkat Kepentingan.....	54
4.4.3 <i>Gap</i> dan Kualitas Layanan (Q)	55
4.5 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	57
4.6 <i>Quality Function Deployment (QFD)</i>	60
4.6.1 Respon Teknik (<i>Technical Response</i>).....	60
4.6.2 Hubungan Kebutuhan Pelanggan dan Respon Teknik....	61
4.6.3 Hubungan Antara Respon Teknik.....	65
4.6.4 Penentuan Prioritas Respon Teknik	68
4.6.5 <i>Benchmarking</i>	70
4.6.6 <i>House of Quality (HOQ)</i>	71
BAB V PEMBAHASAN	72

5.1	Temuan Penelitian.....	72
5.1.1	Tingkat Persepsi dan Kepentingan Pelanggan.....	72
5.1.2	Perbaikan Pelayanan Kualitas <i>Website</i>	73
5.2	Perbandingan dengan Penelitian Terdahulu.....	75
5.3	Implikasi Industri.....	76
5.4	Keterbatasan Penelitian.....	79
BAB VI KESIMPULAN dan SARAN.....		80
6.1	Kesimpulan	80
6.2	Saran	81
DAFTAR PUSTAKA		82
LAMPIRAN.....		87
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....		129



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Dimensi dan Variabel Model <i>WebQual4.0</i>	23
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu.....	34
Tabel 2.3 <i>State of The Art</i> (SOTA).....	38
Tabel 3.1 Variabel Operasional.....	41
Tabel 4.1 Hasil Uji <i>Validitas</i> Tingkat Persepsi.....	49
Tabel 4.2 Hasil Pengujian <i>Reliabilitas</i> Tingkat Persepsi.....	50
Tabel 4.3 Hasil Uji <i>Validitas</i> Tingkat Kepentingan.....	50
Tabel 4.4 Hasil Pengujian <i>Reliabilitas</i> Tingkat Kepentingan.....	51
Tabel 4.5 Hasil Pengolahan Kuesioner Tingkat Persepsi dan Tingkat Kepentingan	
Tabel 4.6 Urutan Gap Terbesar ke Terkecil	56
Tabel 4.7 Indikator Prioritas Perbaikan	59
Tabel 4.8 Respon Teknik.....	60
Tabel 4.9 Hubungan <i>What</i> dan <i>How</i>	64
Tabel 4.10 <i>Direction of Improvement</i> dan Target.....	68
Tabel 4.11 Prioritas Perbaikan Respon Teknik.....	69
Tabel 5.1 Perbandingan dengan Penelitian Terdahulu.....	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah pengguna Internet di Dunia	2
Gambar 1.2 Negara Pengguna Internet Terbesar di Dunia.....	3
Gambar 1.3 Pertumbuhan Pengguna Internet Berdasarkan Negara.....	4
Gambar 1.4 Nilai Uang Transaksi Elektronik Indonesia.....	5
Gambar 1.5 Sepuluh Negara dengan Pertumbuhan E-Commerce Tercepat di Dunia	6
Gambar 1.6 Klasifikasi Jasa yang Sering Digunakan dalam transaksi Online ..	7
Gambar 1.7 Proyeksi Nilai Transaksi Travel Online 2019 dan 2015.....	8
Gambar 1.8 Agent Perjalanan Online Terpopuler di Indonesia.....	9
Gambar 1.9 <i>Review Customer</i> Online Travel Agent (OTA).....	10
Gambar 2.1 <i>Importance/Performance Matrix</i>	26
Gambar 2.2 <i>House of Quality (HOQ)</i>	29
Gambar 2.3 Kerangka Berpikir.....	39
Gambar 3.1 Langkah-Langkah Penelitian.....	45
Gambar 4.1 Diagram Persentase Jenis Kelamin.....	47
Gambar 4.2 Diagram Persentase Usia.....	48
Gambar 4.3 Diagram Persentase Frekuensi Penggunaan.....	48
Gambar 4.4 Diagram Kartesius.....	58
Gambar 4.5 <i>House of Quality</i>	71

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Berita Acara <i>Focus Group Discussion</i> (FGD).....	87
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian.....	91
Lampiran 3 PERNYATAAN SIMILARITY CHECK	103
Lampiran 4 Rekapitulasi Hasil Persepsi.....	117
Lampiran 5 Rekapitulasi Hasil Ekspektasi (<i>Importance</i>).....	122

