PENGARUH KUALITAS LAYANAN APLIKASI TRAVELOKA TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE *MOBILE SERVICE QUALITY* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA)
(Studi Kasus: Pengguna Traveloka di Kota Pontianak)

AINUN NUR AINI
NIM H1101181054

SKRIPSI

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS MATEMATIKA ILMU PENGETAHUAN ALAM
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
PONTIANAK
2025

PENGARUH KUALITAS LAYANAN APLIKASI TRAVELOKA TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE *MOBILE SERVICE QUALITY* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA)
(Studi Kasus: Pengguna Traveloka di Kota Pontianak)

AINUN NUR AINI
NIM H1101181054

Skripsi
Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Serjana Komputer pada Program Studi Sistem Informasi

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS MATEMATIKA ILMU PENGETAHUAN ALAM
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
PONTIANAK
2025

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir	: Pengaruh Kualitas Layanan Aplikasi Traveloka Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Mobile Service Quality dan Importance Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus : Pengguna Traveloka di Kota Pontianak)
Nama Mahasiswa	: Ainun Nur Aini
NIM	: H1101181054
Jurusan/Program Studi	: Sistem Informasi
Tanggal Lulus	: 30 Januari 2025
SK Pembimbing	: 3453/UN22.8/TD.06/2023/Tanggl 14 September 2023
SK Penguji	: 99/UN22.8/TD.06/2025/Tanggal 23 Januari 2025

Dosen Pembimbing

Pembimbing I	Pembimbing II
Ibnur Rusi, S.Kom., M.M.	Ferdy Febriyanto, S.Kom., M.Kom.
NIP.198907282019031008	NIP.198902012019031008

Dosen Penguji

Ketua Penguji	Anggota Penguji
Renny Puspita Sari, S.T., M.T.	Syahru Rahmayuda, S.Kom., M.Kom.
NIP. 198704182015042001	NIDK. 8884370018

Pimpinan Sidang (merangkap anggota penguji)	Sekretaris Sidang (merangkap anggota penguji)
Ibnur Rusi, S.Kom., M.M.	Ferdy Febriyanto, S.Kom., M.Kom.
NIP.198907282019031008	NIP.198902012019031008

Mengesahkan
Dekan Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam
Universitas Tanjungpura

Prof. Dr. Gusrizal, S.Si., M.Si.
NIP. 197108022000031001

ii

PERNYATAAN INTEGRITAS AKADEMIK

Saya yang bertanda **tangan di bawah ini**

Nama	: Ainun Nur Aini
NIM	: H1101181054
Program Studi/Jurusan	: Sistem Informasi
Fakultas	: Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam

Dengan ini menyatakan bahwa dokumen ilmiah Tugas Akhir yang disajikan ini tidak mengandung unsur pelanggaran integritas akademik sesuai Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, Dan Teknologi Republik Indonesia Nomor 39 Tahun 2021. Apabila di kemudian hari dokumen ilmiah Tugas Akhir ini mengandung unsur pelanggaran integritas akademik sesuai ketentuan perundangan tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dan/atau sanksi hukum yang berlaku.
Demikian pernyataan ini untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Pontianak, 30 Januari 2025



Ainun Nur Aini
NIM H1101181054

PENGARUH KUALITAS LAYANAN ALIKASI TRAVELOKA TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE *MOBILE SERVICE QUALITY* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA)
(Studi Kasus: Pengguna Aplikasi Traveloka Di Kota Pontianak)

Abstrak

Di era sekarang, aplikasi Traveloka menjadi salah satu platform populer yang sering digunakan masyarakat karena kecanggihannya dalam menyediakan informasi terkait transportasi, hotel, hiburan, dan destinasi wisata. Penggunaan aplikasi Traveloka mempermudah aktivitas sehari-hari, memungkinkan pengguna untuk melakukan berbagai transaksi online, seperti pemesanan tiket pesawat dan reservasi hotel, secara cepat dan efisien. Namun, berdasarkan ulasan pengguna di Google Play Store, Traveloka masih memiliki kekurangan yang perlu diperbaiki. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dimensi *Mobile Service Quality* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna serta mengidentifikasi dimensi mana yang perlu dilakukan perbaikan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Partial Least Square - Structural Equation Model (PLS-SEM)* dengan bantuan tools SmartPLS, serta analisis *Importance Performance Analysis (IPA)* untuk memberikan rekomendasi perbaikan layanan. Penelitian ini menggunakan 13 dimensi atau variabel yang didapatkan dari perbandingan empat penelitian yang membahas tentang MS-QUAL, yaitu: *Compensation, Responsiveness, Privacy/Perceived Risk, Entertainment Service, Contact, Design, Billing, Information/Content, Compatibility of Mobile Service, Technical Reliability, Availability, Performance/Efficiency, dan Satisfaction.* Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi *Privacy/Perceived Risk* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dan menjadi prioritas utama untuk perbaikan yang perlu ditingkatkan demi meningkatkan kepuasan serta memperbaiki pengalaman pengguna aplikasi Traveloka di masa mendatang.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Kepuasan Pengguna, Traveloka, *Mobile Service Quality, Importance Performance Analyisis*

THE EFFECT OF TRAVELOKA ALIKASI SERVICE QUALITY ON USER SATISFACTION USING *THE MOBILE SERVICE QUALITY* AND *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA) METHOD
(Case Study: Traveloka Application User in Pontianak City)

Abstrack

In today's era, the Traveloka application has become one of the popular platforms that are often used by the public because of its sophistication in providing information related to transportation, hotels, entertainment, and tourist destinations. The use of the Traveloka app simplifies daily activities, allowing users to make various online transactions, such as booking flight tickets and hotel reservations, quickly and efficiently. However, based on user reviews on the Google Play Store, Traveloka still has shortcomings that need to be fixed. Therefore, this study aims to analyze the dimension of *Mobile Service Quality* that has a significant effect on user satisfaction and identify which dimensions need to be improved. The method used in this study is *Partial Least Square - Structural Equation Model (PLS-SEM)* with the help of SmartPLS tools, as well as *Importance Performance Analysis (IPA)* analysis to provide recommendations for service improvement. This study uses 13 dimensions or variables obtained from a comparison of four studies that discuss MS-QUAL, namely: *Compensation, Responsiveness, Privacy/Perceived Risk, Entertainment Service, Contact, Design, Billing, Information/Content, Compatibility of Mobile Service, Technical Reliability, Availability, Performance/Efficiency, and Satisfaction.* The results of the study show that the *Privacy/Perceived Risk* dimension affects user satisfaction and is the top priority for improvements that need to be improved in order to increase satisfaction and improve the user experience of the Traveloka application in the future.

Keywords : *Service Quality, User Satisfaction,* Traveloka, *Mobile Service Quality, Importance Performance Analysis*

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahi rabbil'alamin dengan memanjatkan puja dan puji syukur kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat-Nya, berkat dan kemudahan sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini yang berjudul "Pengaruh Kualitas Layanan Aplikasi Traveloka Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Mobile Service Quality dan Importance Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus : Pengguna Traveloka di Kota Pontianak)", sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana komputer (S.Kom) pada Jurusan Sistem Informasi Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Tanjungpura.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skrispi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya dukungan, bantuan, bimbingan dan nasihat dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada :

1. Keluarga khususnya kedua orang tua saya H. Andi Pawakkangi Tanriangka dan Hj. Hasma Yusuf Mangopo serta saudara-saudara saya yang senantiasa memberikan dukungan, perhatian, semangat dan motivasi, serta doa yang selalu dipanjatkan kepada Allah SWT sehingga peneliti dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Bapak Ibnur Rusi, S.Kom., M.M selaku dosen pembimbing I yang selalu sabar dalam memberikan dorongan, arahan, bimbingan serta saran dan nasihat bagi penulis selama pengerjaan tugas akhir.
3. Bapak Ferdy Febriyanto S.Kom., M.Kom. selaku pembimbing ke II yang telah memberikan bimbingan, waktu, masukan serta saran bagi penulis dalam menyelesaikan tugas akhir.
4. Bapak Prof. Dr. Garuda Wiko, S.J., M.Si. selaku Rektor Universitas Tanjungpura Pontianak.
5. Bapak Dr. Gusrizal, S.Si,. M.Si. selaku Dekan Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam.
6. Bapak dan Ibu Dosen serta Staf Jurusan Sistem Informasi yang telah membantu, memberikan ilmu dan pengetahuan selama masa perkuliahan.
7. AAS selaku teman, sahabat dan saudari yang membersamai penulis sejak

sekolah dasar sampai sekarang, terima kasih telah memberi nasihat, dan motivasi penulis untuk menyelesaikan penelitian ini.

8. Teman Kugerss khususnya Siti Aulia Rizkika selaku teman dan sahabat penulis dari semester awal sampai sekarang yang telah memberi semangat penulis untuk menyelesaikan penelitian ini, membantu penulis mencari responden kuesioner dan yang selalu menemani serta memberikan tumpangan kepada penulis untuk bimbingan.
9. Teman-teman Mahasiswa Jurusan Sistem Informasi FMIPA UNTAN Angkatan 2018 (Fiversi) yang telah membantu, memberikan semangat serta dukungan kepada penulis dalam pengerjaan tugas akhir.
10. Para responden yang telah membantu dan meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner penelitian.

Kepada semua pihak yang membantu dalam penulisan tugas akhir ini saya berharap segala kebaikan dapat menyertai teman-teman semua. Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kesempurnaan, maka dari itu kritik serta saran yang membangun untuk penelitian ini agar penulis dapat memperbaiki kesalahan yang ada dan semoga penelitian ini memberikan manfaat bagi kita semua.

DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PENGESAHAN ii
PERNYATAAN INTEGRITAS AKADEMIK iii
Abstrak iv
Abstrack v
KATA PENGANTAR vi
DAFTAR ISI viii
DAFTAR TABEL xi
DAFTAR GAMBAR xii
DAFTAR PERSAMAAN xiii
DAFTAR LAMPIRAN xiv
BAB I PENDAHULUAN 1
1.1 Pendahuluan 1
1.2 Rumusan Masalah 2
1.3 Tujuan Penelitian 2
1.4 Batasan Masalah 3
1.5 Manfaat Penelitian 3
1.6 Sistematika Penulisan 4
BAB II LANDASAN TEORI 6
2.1 Dasar Teori 6
2.1.1 Kualitas Pelayanan 6
2.1.2 Kepuasan Pengguna 6
2.1.3 Traveloka 7
2.1.4 Mobile Service Quality 7
2.1.5 *Partial Least Square – Structural Equation Modelling* (PLS-SEM) ... 8
2.1.6 Importance Performance Analysis (IPA) 11
2.1.7 Rumus Lemeshow 13
2.1.8 Hipotesis 13
2.1.9 Uji Validitas dan Reliabilitas 13
2.1.10 Tinjauan Pustaka 15
BAB III METODOLOGI PENELITIAN 18

3.1 Kerangka Kerja Penelitan 18
3.1.1 Environment 19
3.1.2 Is Research 19
3.1.3 Knowledge Base 20
3.1 Metode Penelitian 21
BAB IV ANALISISA DAN PERANCANGAN 24
4.1 Pemetaan Variabel Mobile Service Quality 24
4.2 Deskripsi Variabel Mobile Service Quality 25
4.3 Pemetaan Indikator Penelitian 26
4.4 Identifikasi Hipotesis 30
4.5 Penyusunan Kuesioner 33
4.6 Kuesioner Penelitian 41
4.7 Uji Validitas dan Reliabilitas 48
4.7.1 Hasil Uji Validitas 48
4.7.2 Hasil Uji Reliabilitas 50
4.8 Populasi dan Sampel 51
BAB V HASIL DAN PENGUJIAN 53
5.1 Data Responden Penelitian 53
5.2 Rekapitulasi Jawaban Responden 55
5.3 Pengujian Outer Model dan Inner Model 58
5.3.1 Uji Outer Model 60
5.3.1.1 Uji Validitas Konvergen 60
5.3.1.2 Uji Validitas Diskriminan 70
5.3.1.3 Uji Reliabilitas 75
5.3.2 Uji Inner Model 75
5.3.2.1 Uji R-Square 75
5.3.2.2 Uji Path Coefficient 76
5.3.2.3 Uji Q-Square (Predictive Relevance) 80
5.4 Model Akhir 80
5.5 Importance Performance Analysis (IPA) 83
5.5.1 Analisis Kesesuaian 84
5.5.2 Analisis Kesenjangan 85
5.6 Analisis Kuadran IPA 85
5.7 Rekomendasi Perbaikan 87

BAB V1 PENUTUP 89
6.1 Kesimpulan 89
6.2 Saran 89
DAFTAR PUSTAKA 91
LAMPIRAN 93

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Interpretasi nilai Alpha Cronbach 14
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu.....15
Tabel 4.1 Pemetaan Dimensi.....24
Tabel 4.2 Deskripsi Dimensi Mobile Service Quality.....25
Tabel 4.3 Pemetaan Indikator penelitian.....27
Tabel 4.4 Hubungan Compensation dan Responsiveness 34
Tabel 4.5 Hubungan Responsiveness dan Satisfaction.....34
Tabel 4.6 Hubungan Privacy/Perceived Risk dan Satisfaction 35
Tabel 4.7 Hubungan Billing dan Satisfaction.....36
Tabel 4.8 Hubungan Entertainment Service dan Satisfaction 36
Tabel 4.9 Hubungan Availability dan Performance/Efficiency.....37
Tabel 4.10 Hubungan CMD dan Performance/Efficiency.....37
Tabel 4.11 Technical Reliability dan Performance/Efficiency.....38
Tabel 4.12 Hubungan Performance/Efficiency dan Satisfaction.....39
Tabel 4.13 Hubungan Contact dan Satisfaction 40
Tabel 4.14 Hubungan Information/Content dan Satisfaction.....40
Tabel 4.15 Hubungan Design dan Satisfaction 41
Tabel 4.16 Kuesioner Penelitian.....41
Tabel 4.17 Hasil Uji Validitas.....49
Tabel 5.1 Rekapitulasi jawaban nilai kinerja.....55
Tabel 5.2 *Rekapitulasi jawaban nilai kepentingan*.....57
Tabel 5.3 Nilai Outer Loadings.....61
Tabel 5.4 Nilai Outer Loadings.....64
Tabel 5.5 Nilai Outer Loadings.....67
Tabel 5. 6 Nilai AVE (Average Variance Extracted).....70
Tabel 5.7 Nilai Cross Loadings.....71
Tabel 5.8 Nilai Uji Reliabilitas.....75
Tabel 5.9 Nilai Uji R-Square.....76
Tabel 5.10 Uji Path Coefficient.....77
Tabel 5.11 Uji Predictive Relevance.....80
Tabel 5.12 Analisis Kesesuaian.....84
Tabel 5.13 Analisis Kesenjangan 85
Tabel 5.14 Rekomendasi Perbaikan 87

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kuadran IPA....12
Gambar 3.1 Kerangka Kerja Penelitian....18
Gambar 3.2 Alur Metode Penelitian....21
Gambar 4.1 Model Hipotesis....30
Gambar 4.2 Uji Reliabilitas Kinerja....50
Gambar 4.3 Uji Reliabilitas Kepentingan....51
Gambar 5.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin....53
Gambar 5.2 Data Responden Berdasarkan Usia....54
Gambar 5.3 Data Responden Berdasarkan Domisili Kecamatan....54
Gambar 5.4 Outer Model dan Inner Model....59
Gambar 5.5 Model Akhir....81
Gambar 5.6 Analisis Kuadran IPA....86

DAFTAR PERSAMAAN

Persamaan 2.1 Rumus Nilai AVE 9
Persamaan 2.2 Rumus Analisis Kesesuaian 11
Persamaan 2.3 Rumus Analisis Kesenjangan (GAP) 11
Persamaan 2.4 Rumus Lemeshow.....13

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Dokumentasi Wawancara Kuesioner 93
Lampiran 2 Rekapitulasi Kuesioner Uji Validitas Kinerja dan Kepentingan 98
Lampiran 3 Distribusi Nilai R Tabel 100
Lampiran 4 Tabel Perkiraan Proporsi Populasi Pada Rumus Lemeshow 101
Lampiran 5 Kuesioner Penelitian Mobile Service Quality 101
Lampiran 6 Perhitungan Lodings Factor 103
Lampiran 7 Hasil Nilai Loadings Factor 104
Lampiran 8 Nilai Reliability dan AVE 105
Lampiran 9 Nilai Discriminant Validity 105
Lampiran 10 Nilai Discriminant Validity (Lanjutan) 106
Lampiran 11 Nilai R-Square 106
Lampiran 12 Nilai Path Coefficient 106
Lampiran 13 Nilai Q-Square (Predictive Relevance) 107

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi membawa perubahan besar pada perilaku masyarakat, khususnya di Indonesia. Teknologi mempermudah aktivitas sehari-hari dengan memungkinkan segala hal dilakukan secara cepat dan efisien, termasuk belanja dan transaksi online seperti pemesanan tiket pesawat dan reservasi hotel. Salah satu wujud kemajuan ini adalah banyaknya aplikasi untuk transaksi online.

E-Commerce adalah inovasi sistem informasi dan teknologi untuk penjualan secara online, yang memungkinkan masyarakat melakukan transaksi jual beli tanpa tatap muka. Pelayanan yang diberikan melalui *E-Commerce* disebut *Electronic Service*. Karena itu, perusahaan berlomba-lomba memberikan pelayanan terbaik melalui *Mobile Service Quality* pada platform *E-Commerce.*

Menurut Heizer dan Render pada penelitian Muhsin dan Zuliestiana (2017) Kualitas adalah sebuah kemampuan dari produk atau jasa dalam rangka untuk dapat memenuhi kebutuhan pelanggannya. Sedangkan menurut P. Kotler dalam Indriyatni (2011) mengatakan bahwa kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan diakhiri dengan pandangan pelanggan mengenai produk atau jasa tersebut.

Parasuraman dalam Kaihatu, (2008) kualitas pelayanan merupakan dasar bagi pemasaran jasa, karena produk yang dipasarkan adalah suatu kinerja yang berkualitas dan kinerja lah yang dibeli oleh pelanggan, oleh karena itu kualitas pelayanan merupakan dasar bagi pemasaran jasa.

Salah satu perusahaan E-Commerce yang bergerak dalam bisnis jasa penjualan secara online dan menyediakan layanan elektronik adalah Traveloka. Traveloka, platform e-commerce yang menyediakan layanan pemesanan tiket perjalanan dan hotel secara online, menawarkan fitur seperti *pay later*, layanan pelanggan, dan lainnya. Namun, ulasan pengguna di Google Play Store pada Januari 2023 mengungkap beberapa keluhan, seperti sistem *pay later* yang tidak

memperbarui pembayaran, proses *refund* yang lama dan rumit, layanan pelanggan yang sulit dihubungi, serta proses *reschedule* yang memburuk. Masalah ini menunjukkan bahwa layanan Traveloka masih belum maksimal, yang berpotensi memengaruhi reputasi Perusahaan Traveloka.

Penelitian ini menggunakan metode *Mobile Service Quality* untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna secara menyeluruh yang dimanfaatkan untuk mengukur baik atau buruknya suatu variabel yang diterapkan, dan untuk mengetahui nilai persepsi dan keinginan pengguna untuk selanjutnya diidentifikasi dan dipetakan dalam atribut-atribut, usulan rekomendasi perbaikan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) yang menyajikan antara kekuatan dengan kelemahan sistem informasi, dengan mengukur dua kriteria yang signifikan yaitu, kriteria kinerja *(performance)* dan kinerja kepentingan *(importance)*.

Dari latar belakang yang telah dijelaskan, maka dilakukan penelitian dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Traveloka Menggunakan *Metode Mobile Service Quality*, dan *Importance Performance Analysis* (IPA) (Studi Kasus : Pengguna Traveloka di Kota Pontianak)"

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang permasalahan yang telah dipaparkan, dapat dirumuskan permasalahannya yaitu :

1. Bagaimana mengukur kualitas aplikasi berdasarkan persepsi pengguna terhadap kualitas layanan aplikasi Traveloka?
2. Dimensi apa saja yang menjadi prioritas perbaikan kualitas layanan aplikasi Traveloka berdasarkan analisis *Importance Performance Analysis* (IPA)?

1.3 Tujuan Penelitian

Dari tujuan masalah yang telah dipaparkan, maka tujuan dilakukannya penelitian ini yaitu :

1. Menganalisis persepsi pengguna terhadap kualitas layanan aplikasi Traveloka berdasarkan dimensi *Mobile Service Quality* (MS-QUAL)

2. Mengidentifikasi dimensi layanan yang menjadi prioritas perbaikan untuk meningkatkan kepuasan pengguna menggunakan matriks *Importance Performance Analysis* (IPA)

1.4 Batasan Masalah

Dengan dilakukannya penelitian ini perlu adanya penentuan batasan masalah untuk penelitian ini. Berikut penentuan batasan masalah ini yaitu :

1. Menganalisis sejauh mana kepuasan pengguna di Kota Pontianak menggunakan aplikasi Traveloka
2. Metode *Mobile Service Quality*, dan *Importance Performance Analysis* (IPA) adalah metode yang akan digunakan untuk penelitian ini
3. Studi kasus pada penelitian ini adalah pengguna aplikasi Traveloka di Kota Pontianak.
4. Usia Responden yang dibutuhkan 15 tahun s/d 60 tahun
5. Variabel bebas kinerja (x) dan variabel terikat kepentingan (y) adalah variabel yang akan digunakan pada penelitian ini
6. Tools yang digunakan yaitu PLS-SEM untuk menganalilis data keterkaitan antar variabel dengan bantuan software SmartPLS.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dalam melukakan penelitian ini yaitu :

1. Manfaat Teoritis

   Memberikan kontribusi teoritis mengenai penggunaan metode Mobile Service Quality (MS-QUAL) dan Importance Performance Analysis (IPA) dalam mengevaluasi layanan aplikasi berbasis mobile.
2. Manfaat Praktis
   a. Bagi Peneliti

      Peneliti memperoleh wawasan atau pengetahuan di bidang keilmuan khususnya pada bidang kualitas layanan sistem informasi, selain itu peneliti dapat mengimplemetasikan ilmu yang telah didapatkan ketika menempuh pendidikan.

b. Bagi Traveloka

Memberikan rekomendasi strategis kepada Traveloka untuk meningkatkan kualitas layanan berdasarkan prioritas yang diidentifikasi.

c. Bagi Bidang Ilmu Sistem Informasi

Sebagai pengetahuan dan referensi atau acuan untuk melakukan penelitian selanjutnya dengan penggunaan metode *Mobile Service Quality*, dan *Importance Performance Analysis* (IPA).

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dapat membantu dalam mengatur penulisan laporan secara terstruktur dan memenuhi tujuan yang diharapkan serta memudahkan pembaca dalam mencerna penelitian ini. Berikut sistematika penulisan penelitian ini:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini menggambarkan isi penelitian secara keseluruhan yang berisikan latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitia, batasan masalah, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan skripsi "Pengaruh Kualitas Layanan Aplikasi Traveloka Terhadap Kepuasan Pengguna Mnggunakan *Mobile Service Quality*, dan *Importance Performance Analysis* (IPA)".

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini memaparkan teori-teori digunakan untuk panduan dasar dalam penelitian yang masih memiliki relevan dengan topik penelitian seperti kualitas pelayanan, kepuasan pengguna, *Mobile Service Quality* dan *Importance Performance Analysis* (IPA).

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini mendeskripsikan proses penelitian dan tahapan alur penelitian yang akan digunakan oleh peneliti seperti kerangka kerja penelitian menggunakan *Is Research Framework*, mengidentifikasi masalah, studi

pustaka, pemetaan dimensi, perancangan kuesioner, pengumpulan data, serta pengolahan data.

BAN IV ANALISIS DAN PERANCANGAN

Pada bab ini membahas perihal pemetaan indikator penelitian, identifikasi hipotesis serta bagaimana peneliti merancang dan menyusun kuesioner penelitian. Pada bab ini juga terdapat pengujian validitas dan reliabiitas yang berfungsi untuk menguji kuesioner yang telah disusun akan benar-benar baik dalam mengukur sehingga menghasilkan data yang valid.

BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menjelaskan perihal hasil penelitian yang telah dilakukan dimulai dari gambaran data responden, rekapitulasi jawaban kuesioner responden, dan dilakukan teknik analisis data untuk mendapatkan hasil hipotesis yang berkaitan antara variabel satu dengan variabel lainnya dari metode *Mobile Service Quality* menggunakan PLS-SEM dengan bantuan s*oftware* SmartPLS. serta pada bab ini terdapat rekomendasi perbaikan layanan menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA).

BAB VI PENUTUP

Pada bab ini membahas terkait kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan serta saran untuk pengembangan pada penelitian berikutnya.