

**ANALISIS *E-SERVICE QUALITY* PADA *ONLINE TRAVEL*
AGENCY DENGAN PENDEKATAN E-S-QUAL**

AMI PUTRI HANDAYANI

1702521063



**Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan mendapatkan gelar
Sarjana Terapan pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri
Jakarta**

PROGRAM STUDI PEMASARAN DIGITAL

PROGRAM SARJANA TERAPAN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2025

***ANALYSIS OF E-SERVICE QUALITY IN ONLINE TRAVEL
AGENCIES USING THE E-S-QUAL APPROACH***

AMI PUTRI HANDAYANI

1702521063



This thesis is prepared as one of the requirements for obtaining a Bachelor of Applied Science degree at the Faculty of Economics and Business, Universitas Negeri Jakarta

***DIGITAL MARKETING STUDY PROGRAM
APPLIED BACHELOR'S PROGRAM
FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA***

2025

ABSTRAK

Seiring meningkatnya penggunaan platform *Online Travel Agency* (OTA) di Indonesia, kualitas layanan digital atau *e-service quality* menjadi faktor penting dalam mempengaruhi pengalaman pengguna. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui persepsi pengguna terhadap kualitas layanan elektronik (*e-service quality*) pada platform Agoda. Menggunakan 4 dimensi E-S-Qual yaitu *efficiency*, *fulfillment*, *system availability*, dan *privacy*. Pengumpulan data dilakukan dengan metode kuesioner yang dibagikan secara daring. Populasi pada penelitian ini yaitu pengguna aplikasi Agoda yang tinggal di Jabodetabek. Diperoleh sampel sebanyak 126 responden sesuai kriteria penelitian. Uji Instrumen dilakukan menggunakan software SPSS versi 26 untuk uji validitas dan reliabilitas. Data di olah dengan teknik Analisis Deskriptif, TESQ, dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Dimensi *Efficiency* perlu menjadi fokus utama dalam upaya perbaikan layanan Agoda. Seluruh dimensi E-S-Qual pada aplikasi Agoda memiliki nilai gap positif, yang berarti layanan telah memenuhi harapan pengguna. Analisis *Importance-Performance* menunjukkan bahwa sebagian besar atribut berada di Kuadran II (layanan baik dan perlu dipertahankan), dengan satu atribut *Efficiency* berada di Kuadran I (prioritas perbaikan), beberapa atribut lainnya tersebar di Kuadran III dan IV dengan tingkat urgensi perbaikan yang rendah.

Kata Kunci: *e-service quality, online travel agency, e-s-qual, agoda*

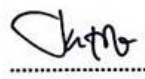
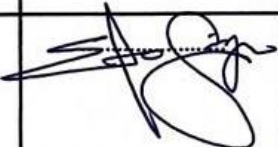
ABSTRACT

The increasing use of Online Travel Agency (OTA) platforms in Indonesia, the quality of digital services, or e-service quality, has become an increasingly crucial factor in shaping user experience. The purpose of this study is to examine user perceptions of electronic service quality (e-service quality) on the Agoda platform, using the four E-S-Qual dimensions: efficiency, fulfillment, system availability, and privacy. Data collection was conducted through an online questionnaire. The population in this study consists of Agoda users residing in the Greater Jakarta area (Jabodetabek). A total of 126 respondents were obtained, in accordance with the research criteria. Instrument testing was conducted using SPSS version 26 for validity and reliability analysis. The data were analyzed using Descriptive Analysis, TESQ, and Importance-Performance Analysis (IPA). The Efficiency dimension should be the main focus for service improvement on Agoda. All E-S-Qual dimensions on the Agoda application show positive gap values, indicating that the services have met user expectations. The Importance-Performance Analysis shows that most attributes fall into Quadrant II (good service and should be maintained), with one Efficiency attribute in Quadrant I (high-priority for improvement), and several others distributed in Quadrants III and IV, indicating lower urgency for improvement.

Keywords: *e-service quality, online travel agency, e-s-qual, agoda*

LEMBAR PENGESAHAN

Lembar Pengesahan Skripsi

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI Penanggung Jawab Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  Prof. Dr. Mohamad Rizan, SE, M.M. NIP. 197206272006041001			
No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Dra. Sholikhah, MM NIP 196206231990032001 (Ketua Penguji)		31 Juli 2025
2	Dr. Terrylina Arvinta NIP 199409222022032012 (Penguji 1)		31 Juli 2025
3	Meta Bara Berutu, S.E., M.M NIP 199409222022032012 (Penguji 2)		31 Juli 2025
4	Dr. M. Edo Suryawan Siregar, S.E., M.B.A NIP. 197201252002121002 (Pembimbing 1)		31 Juli 2025
5	Adnan Kasofi, S.Pd., MBA NIP. 199107022023211023 (Pembimbing 2)		31 Juli 2025
Nama : Ami Putri Handayani No. Registrasi : 1702521063 Program Studi : D4 Pemasaran Digital Tanggal Lulus : 28 Juli 2025			

Catatan : - diketik dengan huruf times new roman ukuran 12
- dibuat rangkap lima tanda tangan asli dengan bolpoint warna biru

LEMBAR ORISINALITAS

Pernyataan Bebas Plagiat

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ami Putri Handayani

NIM : 1702521063

Program Studi : D4 Pemasaran Digital

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul “Analisis *E-Service Quality* Pada *Online Travel Agency* dengan Pendekatan E-S-QUAL” ini adalah benar hasil karya saya sendiri. Oleh karena itu, terkait sumber informasi yang telah saya kutip ini disebutkan dalam teks lalu dicantumkan pada Daftar Pustaka.

Saya membuat surat ini dalam keadaan sadar dan tidak dalam pengaruh dari pihak manapun. Akhir kata saya ucapkan terima kasih atas perhatiannya.

Jakarta, 07 Agustus 2025

Yang membuat pernyataan



Ami Putri Handayani

NIM. 1702521063

LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Ami Putri Handayani
NIM : 1702521063
Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis/ Pemasaran Digital
Alamat email : putriami637@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

☒ Skripsi ☐ Tesis ☐ Disertasi ☐ Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Analisis E-Service Quality Pada Online Travel Agency dengan Pendekatan E-S-QUAL

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 07 Agustus 2025

Penulis

Ami Putri Handayani

()

KATA PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan ke hadirat Allah SWT berkat segala rahmat, karunia, dan petunjuk-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul "**Analisis *E-Service Quality* pada *Online Travel Agency* dengan Pendekatan E-S-QUAL**" Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan pada Program Studi Pemasaran Digital, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Jakarta.

Penyusunan skripsi ini bukanlah proses yang sederhana, karena memerlukan proses yang panjang, serta memerlukan pengorbanan dari segi waktu, tenaga, dan pikiran. Meski demikian, berkat bantuan, dukungan, doa, dari berbagai pihak, penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan tepat waktu. Oleh karena itu, pada kesempatan ini peneliti mengucapkan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Mohamad Rizan, M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Jakarta
2. Andi Muhammad Sadat, SE., M.Si., Ph. D selaku koordinator Program Studi D4 Pemasaran Digital yang selalu memberikan dukungan dan arahan untuk menyelesaikan penyusunan skripsi.
3. Dr. M. Edo Suryawan Siregar, S.E., M.B.A. selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan dukungan besar selama proses penyusunan skripsi.
4. Adnan Kasofi, S.Pd., M.B.A selaku Dosen Pembimbing II yang memberikan arahan, saran, perhatian serta dukungan yang sangat sabar dalam bimbingan untuk penyusunan skripsi.

5. Seluruh dosen dan staf Program Studi Terapan Pemasaran Digital, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Jakarta yang telah memberikan ilmu, bantuan, serta administrasi selama masa perkuliahan.
6. Kedua orang tua tercinta, yang telah memberikan dukungan penuh kepada penulis untuk melanjutkan dan menyelesaikan studi hingga tahap ini, yang sudah mengorbankan segalanya untuk kehidupan penulis. Terimakasih sudah berhasil mendidik hingga masa studi selesai dan menjadi motivasi utama penulis untuk menyelesaikan skripsi.
7. Abah, Ema, dan adik penulis yang telah menaruh harapan besar kepada penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan studi dengan tepat waktu. Berkat mereka penulis memiliki semangat yang tinggi untuk menyelesaikan skripsi.
8. Teruntuk Anis dan Ngareuy yang terdiri dari, Amel, Dara, Laura, Nanda, Alm. Tiara dan Lulu yang telah menjadi semangat dalam proses penulisan. Terimakasih sudah mewarnai masa perkuliahan yang membuat *enjoy* dalam penyusunan hingga menyelesaikan skripsi.
9. Muhamad Pajar Sunarya, terimakasih sudah memberikan kasih sayang, dukungan penuh, waktu, dan sabar dalam mendampingi penulis dari masa sekolah hingga menyelesaikan studi ini. Meskipun memiliki perbedaan jam sibuk, namun selalu bisa untuk meluangkan waktu untuk membantu dan mendengarkan keluh kesah penulis.
10. Terakhir, Ami! Terimakasih kepada diri sendiri karena sudah semangat dan berjuang hingga saat ini

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR ORISINALITAS	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Pertanyaan Penelitian	17
C. Tujuan Penelitian	18
D. Manfaat Penelitian	18
BAB II KAJIAN PUSTAKA	19
A. Konsep yang Diteliti	19
1. <i>E-service Quality</i>	19
2. <i>Online Travel Agency (OTA)</i>	20
3. Dimensi dan Indikator <i>E-service Quality</i> (E-S-QUAL)	20
B. Penelitian Terdahulu	26
BAB III METODE PENELITIAN	33
A. Waktu dan Tempat Penelitian	33
B. Desain Penelitian	33
C. Populasi dan Sampel	34
1. Populasi	34
2. Sampel	35
D. Teknik Pengumpulan Data	36
E. Pengembangan Instrumen	37

1. Definisi Operasional Variabel	37
2. Instrumen Penelitian.....	38
F. Uji Instrumen Penelitian	41
1. Uji Validitas.....	42
2. Uji Reabilitas.....	43
G. Teknik Analisis Data	43
1. Analisis Deskriptif	44
2. <i>Total Electronic Service Quality (TESQ)</i>	44
3. <i>Important Performance Analysis (IPA)</i>	47
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	49
A. Analisis Deskriptif	49
B. Uji Instrumen Penelitian	52
1. Uji Validitas.....	52
2. Uji Reliabilitas	53
C. Analisis Hasil Data.....	54
1. Teknik Analisis Deskriptif.....	54
2. Analisis Deskriptif Menurut Kenyataan yang didapatkan Pengguna Agoda.....	61
1. Total Electronic Service Quality (TESQ)	69
2. Important Performance Analysis (IPA).....	72
BAB V PENUTUP.....	76
A. Kesimpulan	76
B. Implikasi.....	77
C. Keterbatasan Penelitian.....	79
D. Rekomendasi Penelitian.....	80
DAFTAR PUSTAKA.....	82
LAMPIRAN.....	87
RIWAYAT HIDUP PENULIS	96

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Nilai Transaksi Layanan Pariwisata Secara Online.....	2
Gambar 1. 2 Peringkat Aplikasi Agoda Selama Lima Tahun Berdasarkan Kepuasan Pengguna OTA	4
Gambar 1. 3 Keluhan Indikator Aksesibilitas	6
Gambar 1. 4 Keluhan Indikator Kecepatan.....	6
Gambar 1. 6 Keluhan Indikator Terorganisir	7
Gambar 1. 5 Keluhan Indikator Responsivitas	7
Gambar 1. 7 Keluhan Indikator Desain.....	8
Gambar 1. 8 Keluhan Indikator Struktur.....	9
Gambar 1. 9 Keluhan Indikator Kemudahan	9
Gambar 1. 10 Keluhan Indikator Kesesuaian	10
Gambar 1. 11 Keluhan Indikator Efisiensi.....	11
Gambar 1. 12 Keluhan Indikator Akurasi	11
Gambar 1. 13 Keluhan Indikator Transparansi	12
Gambar 1. 14 Keluhan Indikator Konsistensi.....	13
Gambar 1. 15 Keluhan Indikator Navigasi	13
Gambar 1. 16 Keluhan Indikator Stabilitas.....	14
Gambar 1. 17 Keluhan Indikator Performa.....	15
Gambar 1. 18 Keluhan Indikator Perlindungan	15
Gambar 1. 19 Keluhan Indikator Kerahasiaan.....	16
Gambar 1. 20 Keluhan Indikator Keamanan.....	17

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	31
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel	38
Tabel 3. 2 Instrumen Penelitian.....	39
Tabel 3. 3 Bobot Penilaian Likert-type	41
Tabel 3. 4 Bobot Skor Kriteria	44
Tabel 3. 5 Pedoman Interpretasi Hasil e-SQ	46
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden	49
Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas	52
Tabel 4. 3 Uji Realibilitas	53
Tabel 4. 4 Analisis Deskriptif Dimensi <i>Efficiency</i> Pada Harapan Pengguna Agoda	55
Tabel 4. 5 Analisis Deskriptif Dimensi <i>Fulfillment</i> Pada Harapan Pengguna Agoda	57
Tabel 4. 6 Analisis Deskriptif Dimensi <i>System Availability</i> Pada Harapan Pengguna Agoda	58
Tabel 4. 7 Analisis Deskriptif Dimensi <i>Privacy</i> Pada Harapan Pengguna Agoda	60
Tabel 4. 8 Analisis Deskriptif Dimensi <i>Efficiency</i> Pada Kenyataan Pengguna Agoda	61
Tabel 4. 9 Analisis Deskriptif Dimensi <i>Fulfillment</i> Pada Kenyataan Pengguna Agoda	63

Tabel 4. 10 Analisis Deskriptif Dimensi <i>System Availability</i> Pada Kenyataan Pengguna Agoda	65
Tabel 4. 11 Analisis Deskriptif Dimensi <i>Privacy</i> Pada Kenyataan Pengguna Agoda	66
Tabel 4. 12 Nilai Harapan dan Kenyataan	69
Tabel 4. 13 Nilai Kesenjangan (<i>gap</i>).....	70
Tabel 4. 14 Nilai TESQ	71
Tabel 4. 15 Pemetaan IPA Pengguna Agoda	73



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	87
Lampiran 2 Uji Validitas (Harapan).....	93
Lampiran 3 Uji Reabilitas (Harapan).....	93
Lampiran 4 Uji Validitas (Kenyataan).....	94
Lampiran 5 Uji Reabilitas (Kenyataan).....	94

