

**EVALUASI KEPUASAN LAYANAN WEBSITE BOOKING ONLINE
TNBTS MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0**

Nama Mahasiswa : Fatmala Agustina
NIM : 3130014003
Prodi : S1 – Sistem Informasi
Pembimbing : Permadina Kanah Arieska, M.Si

ABSTRAK

Taman Nasional Bromo Tengger Semeru (TNBTS) mengeluarkan kebijakan kepada calon pendaki agar melakukan pemesanan secara online melalui sistem informasi pendaftaran tahun 2017. Namun, kebijakan tersebut belum dilakukan secara efektif, karena pendaftaran secara manual masih dibuka. Hal ini mengakibatkan masih banyak pendaki yang memilih mendaftar dengan cara manual. Sejak bulan Oktober 2017 sistem booking online diberlakukan secara wajib di TNBTS. Sistem booking online tersebut perlu dievaluasi guna mengetahui kepuasan pengguna (pendaki). Peneliti mengevaluasi kepuasan pendaki dengan metode Webqual 4.0. Webqual terdiri 4 variabel antara lain usability, informaion quality, service interaction, dan user statisfaction. Usability (kegunaan) memiliki 8 indikator, informaion quality (kualitas informasi) memiliki 9 indikator dan service interaction(interaksi layanan)memiliki 5 indikator. Masing-masing variabel dideskripsikan berdasarkan masing-masng indikator. Nilai variabel diperoleh dari nilai rata-rata indikator yang dimiliki. Nilai variabel tersebut kemudian diujiterkait hubungannya pada variabel user statifaction. Hasil uji hubungan menggunakan korelasi rank sprearman variabelbel usability dengan user statifaction mempunyai nilai korelasi sebesar 0,319, variabel information quality dengan user statifaction memiliki nilai korelasi sebesar 0,106 dan variabel service interaction dengan user sattifaction mempunyai hasil sebesar 0,218. Diantara ketiga uji tersebut hanya dua variabel yang memiliki korelasi yang signifikan, yakni usability(kegunaan) dan service interaction (interaksi layanan). Berdasarkan hasil tersebut kepuasan pengguna sistem booking online dipengaruhi oleh variabel usability dan indikator yang paling besar yaitu situs mudah dipelajari dengan nilai indikator sebesar 46,20%, dan variabel service interaction dengan indikator mudah berkomunikasi sejumlah 45,40 %.

Kata Kunci: *Booking Online, TNBTS, Webqual 4.0, Usability, Information Quality, Service Interaction, User Statisfaction.*