

ABSTRAK

Seiring dengan berjalannya waktu, bisnis Tour & Travel di Indonesia semakin marak dan ketat. Sehingga mengharuskan pelaku bisnis tersebut untuk terus berinovasi. Berkembangnya teknologi juga menjadi salah satu factor untuk menuntut pelaku bisnis tersebut untuk tetap bergerak maju. Salah satu contoh perubahan teknologi adalah, peralihan dari media tradisional menuju media digital. Sama halnya dalam industri ini yang saat ini mulai menggunakan media internet untuk menjalankan bisnisnya. Para pelaku bisnis Tour & Travel seperti Traveloka.com, Tiket.com dan Utiket.com melihat celah untuk membuat sebuah aplikasi *online booking* tiket pesawat. Jika sudah begitu, maka para pelaku bisnis harus berlomba untuk menarik hati masyarakat. Maka dari itu, perlu diketahui apa saja hal-hal yang dibutuhkan oleh pengguna *online booking* tiket pesawat yang sesuai dengan keinginan masyarakat dari segi *mobile service quality* aplikasi *online booking* tiket pesawat tersebut.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui preferensi konsumen dalam penggunaan *online booking* tiket pesawat dengan menggunakan teknik analisis konjoin. Variabel-variabel yang digunakan dalam Analisis Konjoin disebut atribut dan sub-atributnya disebut level. Di dalam penelitian ini terdapat lima atribut yaitu *Satisfaction, Availability, Perceived Risk, Easy to Use* dan *Compatibility of Mobile Device*. Masing-masing atribut terdapat dua dan lebih dari dua sub-atribut.

Sampel dilakukan menggunakan teknik *Purposive Sampling* dengan responden yang telah mengisi kuesioner sebanyak 400 responden yang berasal dari seluruh Indonesia. Responden yang mengisi kuesioner adalah responden yang mengetahui atau yang pernah menggunakan aplikasi *online booking* tiket pesawat (Traveloka.com, Tiket.com dan Utiket.com).

Untuk Analisis Konjoin menggunakan *full profile* dan metode *rating*. Hasil dari analisis preferensi konsumen menghasilkan atribut *Availability* adalah atribut yang

dianggap penting (nilai = 37,858%). Dan kombinasi terbaik yang diinginkan responden adalah Saya dapat dengan mudah merekomendasikan layanan mobile, Saya dapat menggunakan layanan mobile dimanapun, Saya yakin bahwa informasi pribadi saya akan terjaga, Menu dari layanan jelas klasifikasinya, dan Penampilan dan penggunaan perangkat baik.

Maka dari itu berdasarkan hasil penelitian ini, Traveloka.com, Tiket.com dan Utiket.com dapat mempertimbangkan kombinasi preferensi yang telah dipaparkan diatas dan juga harus berfokus pada tiga atribut teratas yaitu *Availability*, *Easy to Use*, dan *Compatibility of Mobile Device* agar dapat dipertimbangkan dan ditingkatkan kualitasnya agar mampu menarik konsumen lebih banyak lagi.

Kata Kunci: Preferensi, *Online Booking* Tiket Pesawat, Kualitas Layanan Mobile, Analisis Konjoin