

ABSTRAK

Kemajuan sistem teknologi dan informasi berbasis internet memunculkan berbagai transaksi jual beli berbasis aplikasi. Berbagai industri sudah sadar akan adanya kemajuan teknologi tersebut. Seperti pada jasa penyedia tiket pesawat dan *booking* hotel online yang memasuki bisnis *online* dalam pemesanan dan penjualan tiket. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Bagaimana preferensi konsumen dalam penggunaan aplikasi penyedia tiket pesawat & *booking* hotel online tahun 2018.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif, dengan menggunakan teknik *nonprobability sampling* dan *purposive* sampling, dengan jumlah sampel sebanyak 400 responden. Analisis data yang digunakan adalah Analisis Konjoin. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa level tertinggi yang menjadi preferensi utama adalah aplikasi yang dapat digunakan dengan mudah dalam melakukan pemesanan tiket dengan tampilan yang mudah digunakan sedangkan aplikasi yang memiliki layanan lengkap dan berkualitas dalam fitur *e-ticket* dengan tampilan yang menarik menjadi prioritas terakhir.

Kualitas produk berupa kemudahan penggunaan merupakan preferensi tertinggi bagi konsumen, sedangkan kecepatan dalam bertransaksi merupakan kualitas produk yang menjadi preferensi terendah bagi konsumen. Fitur produk berupa pemesanan tiket pesawat dan *booking* hotel merupakan preferensi tertinggi bagi konsumen, sedangkan *e-ticket* merupakan fitur produk yang menjadi preferensi terendah bagi konsumen. Gaya dan desain produk berupa tampilan yang mudah digunakan merupakan preferensi tertinggi bagi konsumen, sedangkan tampilan yang menarik merupakan gaya dan desain produk yang menjadi preferensi terendah bagi konsumen. Dari hasil dari penelitian ini dapat memberikan gambaran menyeluruh tentang preferensi konsumen terhadap aplikasi penyedia tiket pesawat & *booking* hotel online.

Kata kunci: Preferensi, aplikasi penyedia tiket pesawat & *booking* hotel online, Analisis Konjoin.