

ABSTRAK

Penelitian ini didasari oleh latar belakang permasalahan terkait pertumbuhan *online travel agent* di Indonesia semakin tinggi seiring dengan perubahan perilaku konsumen yang cenderung dinamis. Oleh karena persaingan yang semakin kompetitif, usaha *online travel agent* harus mampu menghadirkan pelayanan yang baik serta pentingnya menjaga kualitas website yang informatif serta memperhatikan aspek – aspek yang dibutuhkan bagi pengunjungnya. Berdasarkan data pageviews dari similarweb jumlah pageviews Tiket.com selalu beriringan dengan Pegipegi. Jumlah *page views* dapat dipengaruhi oleh banyaknya pengunjung website dan *bounce rate*. Maka penelitian ini bertujuan untuk membandingkan *website quality* pada Tiket.com dan Pegipegi.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode *non probability sampling*. Dibagikan kepada 200 responden pengguna Tiket.com dan 200 responden pengguna Pegipegi yang berada di kota Bandung dan pernah melakukan pembelian pada website tersebut. Teknik analisis data pada penelitian ini adalah analisis deskriptif dan uji beda Mann-Whitney.

Berdasarkan hasil penelitian pada analisis deskriptif, variabel *website quality* pada Tiket.com secara keseluruhan dengan skor rata-rata 93,20% termasuk dalam kategori sangat baik dan Pegipegi secara keseluruhan dengan skor rata-rata 80,80% termasuk dalam kategori baik. Hasil uji beda Mann-Whitney terdapat perbedaan yang signifikan di setiap dimensi *usability*, *information quality*, *service interaction* dimana Tiket.com lebih unggul dari Pegipegi.

Kata Kunci : *Online Travel Agent, Website Quality, Mann-Whitney*