ABSTRAK

Perkembangan internet telah memberikan pengaruh yang cukup besar bagi sistem bisnis suatu perusahaan. Salah satu bisnis yang mengikuti perkembangan internet saat ini adalah bisnis maskapai penerbangan. Salah satu contoh peranan internet dalam bisnis maskapai penerbangan yaitu mengubah sistem pembelian tiket secara konvensional (*paper ticket)* menjadi pembelian tiket secara online atau yang lebih dikenal dengan tiket elektronik (*electronic ticketing)*. Tiket elektronik adalah salah satu cara untuk mendokumentasikan proses penjualan dari aktivitas perjalanan pelanggan tanpa harus mengeluarkan dokumen berharga secara fisik atau tiket Maskapai penerbangan Indonesia yang telah menggunakan sistem tiket elektronik adalah Garuda Indonesia. Garuda Indonesia menggunakan sistem tiket elektronik sebagai upaya meningkatkan pelayanan kepada konsumen dalam melakukan pembelian tiket secara *online* agar terciptanya kepuasan pelanggan.

Tujuan diadakan penelitian ini adalah untuk mengetahui besar pengaruh kualitas pelayanan tiket elektronik terhadap kepuasan pelanggan Garuda Indonesia tahun 2012. Variabel bebas (X) dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan elektronik sedangkan variabel terikat (Y) adalah kepuasan pelanggan.

Metode penelitian yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dan verifikatif. Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dari kuesioner. Data diperoleh dengan menyebar kuesioner dengan teknik *convenience sampling* kepada 400 responden. Metode analisis data yang digunakan adalah metode analisis regresi linier sederhana.

Dari hasil penelitian membuktikan bahwa kualitas pelayanan tiket elektronik Garuda Indonesia mempunyai pengaruh sebesar 22,3% terhadap kepuasan pelanggan Garuda Indonesia dan sisanya 77,7% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini. Kualitas pelayanan tiket elektronik berpengaruh dan terhadap kepuasan pelanggan Garuda Indonesia dengan nilai sebesar 0,165 satuan tingkat kenaikan.

Keywords: kualitas pelayanan elektronik, kepuasan pelanggan, tiket elektronik