

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk membandingkan kualitas layanan aplikasi *travelagent* (KAI *Access* dan Traveloka) dalam konteks pemesanan tiket kereta api menggunakan metode *E-Service Quality* dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Kualitas layanan diukur berdasarkan 7 dimensi *E-Service Quality* yaitu *efficiency, fulfillment, reliability, privacy, responsiveness, compensation, dan contact*. Penelitian ini melibatkan 340 responden yang dipilih secara purposive, berusia minimal 17 tahun, dan berdomisili di Indonesia, menggunakan skala 1-5. Kemudian, data yang terkumpul dianalisis secara deskriptif dengan Teknik *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengidentifikasi atribut – atribut prioritas perbaikan berdasarkan tingkat kepuasan dan kepentingan pengguna. Uji validitas dan reliabilitas menunjukkan bahwa semua item variabel memenuhi standar yang memuaskan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan KAI *Access* masuk dalam kategori baik, dengan *Customer Satisfaction Index* (CSI) sebesar 26%, sementara Traveloka dinilai kurang baik dengan CSI sebesar 20%, keduanya tergolong sangat buruk. Melalui analisis *Importance Performance Analysis* (IPA), penelitian ini mengidentifikasi area perbaikan dan aspek yang perlu dipertahankan pada kedua aplikasi. KAI *Access* unggul dalam aspek keamanan dan informasi transaksi, sedangkan Traveloka perlu memperbaiki sistem pembayaran dan opsi kontak. Perbandingan kualitas layanan juga diharapkan memberi wawasan mengenai keunggulan dan kekurangan masing-masing aplikasi dalam memberikan layanan pemesanan tiket kereta api.

Kata Kunci: Aplikasi *Travelagent*, Kualitas Layanan, Kepuasan Pengguna, *E-Servqual, Importance Performance Analysis* (IPA).