

# Analisis Perbandingan Kepuasan Pengguna Aplikasi Traveloka dan Tiket.com dalam Pembelian Tiket Hotel: Pendekatan Metode PIECES

Andreas Budi Krishananto dan Mohammad Iqbal

Program Pasca Sarjana, Fakultas Ilmu Komputer & Teknologi Informasi  
Universitas Gunadarma, Jl. Margonda Raya 100, Kota Depok 16424 Jawa Barat  
E-mail : andrewonk10@gmail.com, mohiqbal@staff.gunadarma.ac.id

## Abstrak

Aplikasi Traveloka dan tiket.com merupakan 2 (dua) aplikasi yang memiliki tingkat survey tertinggi menurut sumber *DataIndonesia.id* pada tahun 2022. Pada penelitian ini melalui survey terhadap 100 responden, dimana pengguna kedua aplikasi tersebut dalam melakukan pelayanan pemesanan tiket hotel secara *online*. Dalam penelitian ini bahwa kedua aplikasi tersebut memiliki hasil tingkat kepuasan pengguna termasuk dalam kategori puas. Dalam penelitian ini dari 6 (enam) variabel yang memiliki nilai tertinggi ada pada variabel *performance* dengan memiliki nilai tertinggi senilai 4,09 yaitu aplikasi tiket.com. Dalam variabel yang sama juga aplikasi traveloka memiliki nilai 4,06 terkait *performance* yang memiliki sedikit selisih yaitu 0,03. Untuk hasil nilai terendah pada variabel *service* dimana aplikasi tiket.com memiliki lebih tinggi senilai 3,59 berbeda 0,01 saja dengan aplikasi traveloka yang mendapat nilai 3,58.

**Kata kunci** : Analisis, PIECES, Skala Likert, Traveloka, Tiket.com, Pemesanan Hotel *Online*.

## Pendahuluan

Indonesia saat ini menjadi daya Tarik yang sangat kuat bagi negara-negara di dunia. Indonesia memiliki banyak kelebihan sebagai negara kepulauan dengan alam yang indah sehingga menjadi suatu alasan para wisatawan untuk berwisata ke Indonesia. Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik bahwa secara kumulatif, kunjungan wisatawan mancanegara pada Januari hingga Maret 2024 meningkat 25,43 persen dibandingkan periode yang sama tahun 2023 [1].

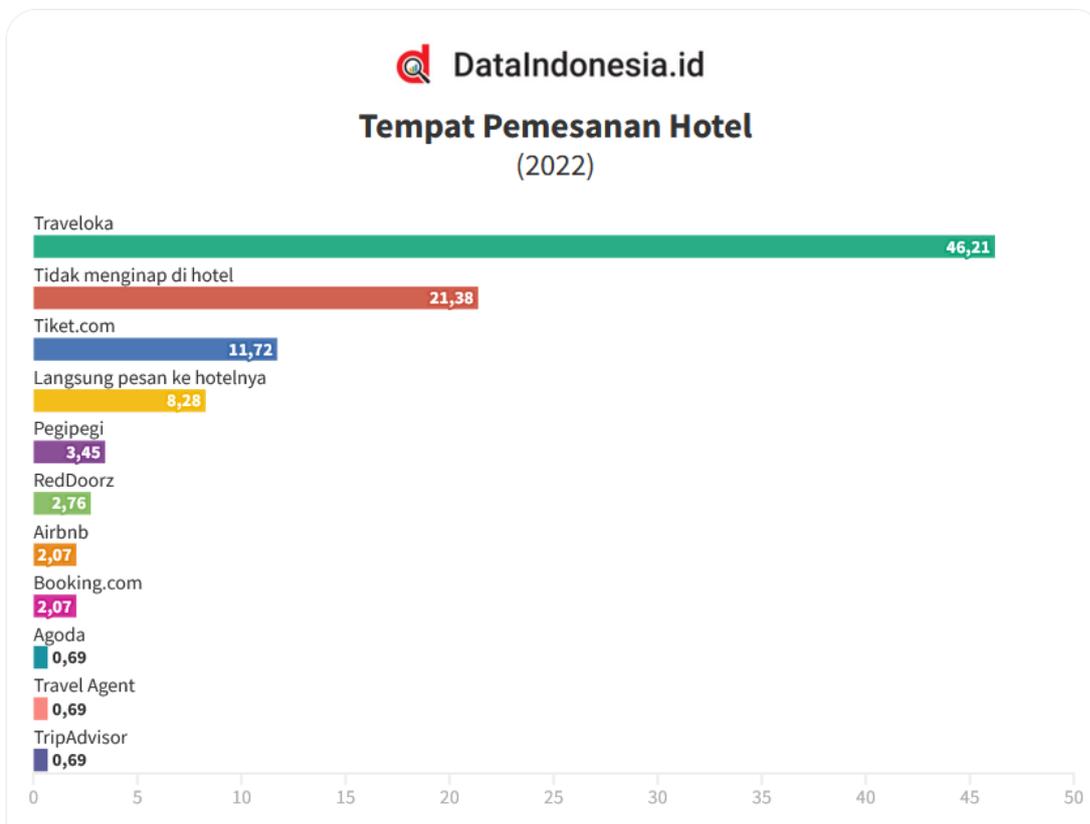
Melihat data statistik perkembangan jumlah kunjungan wisatawan mancanegara yang berkunjung ke Indonesia dengan berbagai tujuan baik dalam bidang bisnis maupun berwisata, maka secara otomatis mendorong juga sektor ekonomi dalam pertumbuhan akomodasi penginapan (lihat Gambar 1). Dalam hal ini di kuatkan dengan data dari Badan Pusat Statistik bahwa jumlah tamu yang menginap di hotel berbintang pada bulan Agustus 2024 sebanyak 44.308 orang atau naik 2,04 persen dibanding bulan sebelumnya [2]. Bisnis dibidang perhotelan saat ini dapat dikatakan memiliki pontensial yang cukup tinggi, namun penuh

dengan persaingan dengan jenis usaha serupa.

Berdasarkan data meningkatnya jumlah wisatawan dan jumlah pengguna hotel, maka konsumen mencari berbagai kemudahan dalam memilih hotel untuk di jadikan pilihan menginap [3]. Era kemajuan teknologi saat ini tidak dapat di pungkiri masalah tersebut teratasi dengan hadir nya berbagai aplikasi pemesanan tiket hotel secara online di Indonesia. Berdasarkan dari hasil survei *DataIndonesia.id* tahun 2022, aplikasi Traveloka menempati urutan teratas sebagai aplikasi pemesanan hotel yang paling banyak dipilih responden, yakni 46,21%. [4] Pemasaran digital dalam era saat ini sangat dapat meningkatkan penjualan. Selain itu data survey juga sebanyak 11,72% responden memesan hotel melalui Tiket.com. [5] Pengaruh citra, merek dan kepercayaan akan sangat mempengaruhi keputusan konsumen dalam menentukan pilihannya. Maka dalam penulisan jurnal ini penulis ingin melakukan penelitian terkait tingkat kepuasan pelanggan lebih fokus kedalam penggunaan aplikasi Traveloka dan Tiket.com sebagai hasil survey tertinggi pilihan pelanggan pada tahun 2022 yang dilakukan survey oleh *DataIndonesia.com*, lihat Gambar 2.



Gambar 1: Kunjungan Wisatawan menginap di Hotel Maret 2020 – Maret 2024 [1].



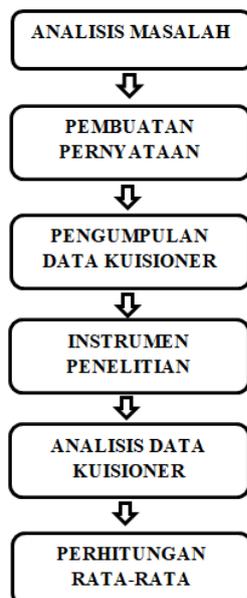
Gambar 2: Data survey aplikasi tertinggi 2022 [3].

## Metode Penelitian

Pada penelitian tingkat kepuasan ini menggunakan metode PIECES yang terdiri dari 6 (enam) variabel yaitu sebagai berikut ;

- *Performance* (Kinerja)  
Mengukur kinerja aplikasi dari segi kecepatan, keandalan, dan stabilitas layanan.
- *Information* (Informasi)  
Mengukur kualitas dan keakuratan informasi yang diberikan oleh aplikasi.
- *Economics* (Ekonomi)  
Mengukur efisiensi biaya dan nilai ekonomis yang diterima pengguna dari aplikasi.
- *Control* (Kontrol)  
Mengukur kemampuan aplikasi dalam memberikan kontrol kepada pengguna terkait transaksi.
- *Efficiency* (Efisiensi)  
Mengukur kemudahan dan kecepatan proses pemesanan tiket hotel.
- *Service* (Layanan)  
Mengukur kualitas layanan pelanggan dan dukungan yang diberikan oleh aplikasi.

Dari variabel tersebut dalam penelitian dibuat tahapan proses penelitian dari analisis permasalahan hingga hasil dari analisis perhitungan rata-rata kategori dalam setiap variabel PIECES. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang telah dilakukan uji validitas dan reliabilitas [6]. Berikut tahapan yang dilakukan penulis dalam melakukan penelitian.



Gambar 3: Metode Penelitian

Berdasarkan dari Gambar 3 penelitian ini menganalisis secara komparatif tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan pembelian tiket hotel secara online pada aplikasi traveloka dan tiket.com dengan menggunakan metode PIECES. Tahapan penelitian dimulai dengan analisa masalah yang dalam bab 1 (satu) dijelaskan identifikasi masalah serta untuk batasan masalah nya. Pembuatan pernyataan dilakukan dengan penyebaran kuesioner yang disusun penulis dengan Google Form untuk dapat mengumpulkan informasi secara langsung dari pengguna kedua aplikasi yaitu Traveloka dan tiket.com terkait pengalamannya dalam memesan hotel secara online. Pada tahapan selanjutnya pengumpulan hasil kuesioner dari responden yang telah di isi yang kemudian akan diolah untuk dapat dilakukan analisis. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini termasuk dalam kuesioner berbasis skala Likert untuk melakukan pengukuran yang bersifat kuantitatif untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna kedua aplikasi pemesanan tiket hotel online di berbagai aspek yang ada dalam metode PIECES (*Performance, Information, Economic, Control, Efficiency, Service*).

Peneliti sebelum melakukan pengiriman kuesioner kepada responden yang dituju sesuai dengan teknik purposive sampling, maka dibuatkan terlebih dahulu skala penilaian [7]. Untuk membantu dalam mengolah hasil data kuesioner dari responden yang dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1: Skala Penilaian Kuesioner

SKALA	KATEGORI
1 – 1,79	Sangat Tidak Puas
1,8 – 2,59	Tidak Puas
2,6 – 3,39	Netral
3,4 – 4,19	Puas
4,2 – 5	Sangat Puas

[8] Peneliti dalam menentukan tingkat kepuasan menggunakan skala penilaian seperti tabel 1.

## Hasil dan Pembahasan

### Penyebaran Kuesioner

Peneliti melakukan pembuatan kuesioner menggunakan Google Form dengan berpatokan pada variabel dalam metode PIECES. Dalam menentukan sample penulis menggunakan teknik purposive sampling untuk target sejumlah 100 responden dari pegawai PT XYZ. Dari data kuesioner didapatkan data responden dan disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2: Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase (%)
Laki-laki	55	55%
Perempuan	45	45%
<b>Jumlah</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

45 responden atau 45% Perempuan. Terkait usia responden yang mengisi kuesioner dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3: Usia Responden

Usia (Th)	Jumlah	Presentase (%)
25 – 35	53	53%
36 – 45	24	24 %
46 – 55	23	23%
<b>Jumlah</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Dari data hasil responden terkait usia didapatkan usia 25-35 tahun sejumlah 53%, usia 36-45 tahun sejumlah 24%, dan usia 46-55 tahun sejumlah 23%. Dari data kuesioner yang terkumpul masing-masing responden menentukan aplikasi mana yang sering di gunakan dalam melakukan pemesanan tiket hotel antara Traveloka dan tiket.com, lihat Tabel 4.

Tabel 4: Hasil aplikasi yang di pilih responden

Aplikasi	Jumlah	Presentase (%)
Traveloka	41	41%
Tiket.com	59	59%
<b>Jumlah</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Dari Tabel 4 (empat) sejumlah 41% responden memilih menggunakan aplikasi Traveloka dan sisanya 59% memilih menggunakan tiket.com.

### Hasil Perhitungan Data

Pada penelitian ini dalam mengolah hasil kuesioner dari responden yang terkumpul sesuai dengan variabel yang berdasarkan metode PIECES (Performance, Information, Economic, Control, Efficiency, Service). Untuk mengetahui rata-rata kepuasan menggunakan rumus skala Likert berikut ini ;

$$RK = \frac{JSK}{JK}$$

Keterangan :

RK = Rata - rata Kepuasan

JSK = Jumlah Skor Kuesioner

JK = Jumlah Kuesioner

Untuk hasil perhitungan data kuesioner dengan metode PIECES sebagai berikut ;

## 1. Performance

Pada variabel ini kedua aplikasi dilakukan pengujian kepada pengguna terkait performance nya

Tabel 5: Hasil Performance

PERFORMANCE						
Aplikasi	STP	TP	N	P	SP	Nilai
Traveloka	1	17	16	105	66	4,06
Tiket.com	1	21	22	158	93	4,09

Perhitungan Aplikasi Traveloka ;

$$RK = \frac{(1 * 1) + (17 * 2) + (16 * 3) + (105 * 4) + (66 * 5)}{5 * 41}$$

$$RK = \frac{833}{205}$$

$$RK = 4.06$$

Perhitungan Aplikasi Tiket.com ;

$$RK = \frac{(1 * 1) + (21 * 2) + (22 * 3) + (158 * 4) + (93 * 5)}{5 * 59}$$

$$RK = \frac{1028}{295}$$

$$RK = 4.09$$

## 2. Information

Pada variabel Information dilakukan pengujian kedua aplikasi kepada pengguna sehingga menghasilkan sebagai berikut ;

Tabel 6: Hasil Information

INFORMATION						
Aplikasi	STP	TP	N	P	SP	Nilai
Traveloka	1	5	8	46	22	4,01
Tiket.com	0	8	15	71	24	3,94

Perhitungan Aplikasi Traveloka ;

$$RK = \frac{(1 * 1) + (5 * 2) + (8 * 3) + (46 * 4) + (22 * 5)}{2 * 41}$$

$$RK = \frac{329}{82}$$

$$RK = 4.01$$

Perhitungan Aplikasi Tiket.com ;

$$RK = \frac{(0 * 1) + (8 * 2) + (15 * 3) + (71 * 4) + (24 * 5)}{2 * 59}$$

$$RK = \frac{465}{118}$$

$$RK = 3.94$$

Hasil rata-rata pada variabel information diperoleh nilai sebesar 4,01 dan 3,94 menurut tabel 1 skala Likert termasuk dalam kategori Puas.

### 3. Economic

Dalam variabel ini kedua aplikasi di lakukan pengujian terkait Tingkat kepuasan pengguna dari sisi ekonomi, dan menghasilkan data pada Tabel 7.

Tabel 7: Hasil Economic

ECONOMIC						
Aplikasi	STP	TP	N	P	SP	Nilai
Traveloka	3	10	20	93	38	3,93
Tiket.com	2	18	26	132	58	3,95

Perhitungan Aplikasi Traveloka ;

$$RK = \frac{(3 * 1) + (10 * 2) + (20 * 3) + (93 * 4) + (38 * 5)}{4 * 41}$$

$$RK = \frac{645}{164}$$

$$RK = 3.93$$

Perhitungan Aplikasi Tiket.com ;

$$RK = \frac{(2 * 1) + (18 * 2) + (26 * 3) + (132 * 4) + (58 * 5)}{4 * 59}$$

$$RK = \frac{934}{236}$$

$$RK = 3.95$$

Hasil rata-rata pada variabel economic diperoleh nilai sebesar 3,93 dan 3,95 termasuk dalam kategori Puas.

### 4. Control

Terkait variabel ini lebih mengolah hasil kuesioner terkait sisi control kedua aplikasi dimana dapat di lihat pada Tabel 8.

Tabel 8: Hasil Variabel Control

CONTROL						
Aplikasi	STP	TP	N	P	SP	Nilai
Traveloka	1	5	14	47	15	3,85
Tiket.com	1	11	13	70	23	3,87

Perhitungan Aplikasi Traveloka ;

$$RK = \frac{(1 * 1) + (5 * 2) + (14 * 3) + (47 * 4) + (15 * 5)}{2 * 41}$$

$$RK = \frac{316}{82}$$

$$RK = 3.85$$

Perhitungan Aplikasi Tiket.com ;

$$RK = \frac{(1 * 1) + (11 * 2) + (13 * 3) + (70 * 4) + (23 * 5)}{2 * 59}$$

$$RK = \frac{457}{118}$$

$$RK = 3.87$$

Hasil rata-rata pada variabel Control diperoleh nilai sebesar 3,85 dan 3,87 termasuk dalam kategori Puas.

### 5. Efficiency

Pada variabel yang ke 5 (lima) ini dilakukan uji Tingkat kepuasan pengguna ke dua aplikasi pemesanan tiket hotel dari sisi Efficiency yang menghasilkan data pada Tabel 9.

Tabel 9: Hasil Variabel Efficiency

EFFICIENCY						
Aplikasi	STP	TP	N	P	SP	Nilai
Traveloka	2	10	21	64	26	3,82
Tiket.com	1	16	14	111	35	3,92

Perhitungan Aplikasi Traveloka ;

$$RK = \frac{(2 * 1) + (10 * 2) + (21 * 3) + (64 * 4) + (26 * 5)}{3 * 41}$$

## Penutup

$$RK = \frac{471}{123}$$

$$RK = 3.82$$

Perhitungan Aplikasi Tiket.com ;

$$RK = \frac{(1 * 1) + (16 * 2) + (14 * 3) + (111 * 4) + (35 * 5)}{3 * 59}$$

$$RK = \frac{694}{177}$$

$$RK = 3.92$$

Hasil rata-rata pada variabel efficiency diperoleh nilai sebesar 3,82 dan 3,92 menurut tabel 1 skala Likert termasuk dalam kategori Puas.

### 6. Service

Dalam variabel terakhir pada PIECES ini berkaitan dengan service, Adapun hasil dari pengolahan data kuesioner nya disajikan pada Tabel 10.

Tabel 10: Hasil Variabel Service

SERVICE						
Aplikasi	STP	TP	N	P	SP	Nilai
Traveloka	4	14	9	40	15	3,58
Tiket.com	3	26	11	54	24	3,59

Perhitungan Aplikasi Traveloka ;

$$RK = \frac{(4 * 1) + (14 * 2) + (9 * 3) + (40 * 4) + (15 * 5)}{2 * 41}$$

$$RK = \frac{294}{82}$$

$$RK = 3.58$$

Perhitungan Aplikasi Tiket.com ;

$$RK = \frac{(3 * 1) + (26 * 2) + (11 * 3) + (54 * 4) + (24 * 5)}{2 * 59}$$

$$RK = \frac{424}{118}$$

$$RK = 3.59$$

Hasil rata-rata pada variabel service diperoleh nilai sebesar 3,58 dan 3,59 menurut Tabel 1 skala Likert termasuk dalam kategori Puas

Berdasarkan analisis komparatif tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan pembelian tiket hotel secara online pada aplikasi traveloka dan tiket.com dengan pendekatan metode PIECES, di dapatkan secara keseluruhan pengguna menyatakan puas dalam menggunakan kedua aplikasi tersebut dalam melakukan pemesanan tiket hotel secara online. Adapun berdasarkan analisis ini masing-masing aplikasi memiliki hasil kesimpulan yang sama yaitu termasuk dalam kategori puas dari 100 responden.

Hasil kuesioner dari 100 responden terbagi menjadi 2 (dua) sebagai pengguna aplikasi Traveloka dan tiket.com dimana Traveloka terdiri dari 41 responden dan tiket.com terdiri dari 59 responden, diantaranya:

#### 1. Performance

Aplikasi Traveloka mendapat nilai 4,06 dengan kategori puas, sedangkan aplikasi tiket.com mendapatkan nilai 4,09 dengan category yang sama yaitu puas. Kedua aplikasi tersebut memiliki selisih nilai sangat sedikit yaitu 0,03.

#### 2. Information

Aplikasi Traveloka memiliki nilai sejumlah 4,01 dan masuk dalam kategori puas. Sedangkan aplikasi tiket.com memiliki nilai lebih rendah yaitu 3,94 namun tetap dalam kategori puas.

#### 3. Economic

Pada variabel ini aplikasi Traveloka memiliki nilai 3,93 sehingga menurut tabel 3.5 skala Likert termasuk kategori puas. Sedangkan aplikasi tiket.com memiliki nilai sedikit berbeda sejumlah 3,95 masuk dalam kategori puas. Perbedaan dalam variabel ini hanya 0,02.

#### 4. Control

Variabel control pada aplikasi tiket.com termasuk kategori puas dengan memiliki nilai 3,87. Sedangkan aplikasi Traveloka memiliki nilai 3,85 dimana sedikit lebih rendah dengan perbedaan 0,02.

#### 5. Efficiency

Aplikasi Traveloka pada variabel ini memiliki nilai 3,82 dengan kategori puas bebrda dengan nilai dari aplikasi tiket.com senilai 3,92 dimana 0,1sedikit lebih tinggi.

#### 6. Service

Pada variabel ke 6 (enam) aplikasi tiket.com dalam Tingkat kepuasan pengguna dalam pemesanan tiket hotel memiliki nilai 3,59. Sedangkan pada variabel ini aplikasi Traveloka memiliki nilai 3,58 dimana hanya berbeda 0,01 saja dan keduanya termasuk dalam kategori puas.

Aplikasi traveloka dan tiket.com dengan menggunakan skala UEQ keduanya memiliki hasil nilai positif atau baik dari para pengguna [9]. Aplikasi Traveloka juga memiliki hasil dengan kategori puas dengan nilai 3,78 [10]. Sehingga dalam jurnal ini dapat di katakan kedua aplikasi tersebut masih mempertahankan kualitasnya.

Penelitian ini lebih kearah penilaian tingkat kepuasan pengguna aplikasi pemesanan tiket hotel secara luas, harapan penulis berikutnya dapat mengembangkan kearah analisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi pemesanan tiket hotel yang lebih spesifik seperti hotel level mewah atau Very Very Important Person (VVIP) bahkan luxury hotel dengan kedua aplikasi ini yaitu Traveloka dan Tiket.com.

## Daftar Pustaka

- [1] Harmawanti Marhaeni, "Perkembangan Pariwisata Maret 2024," Berita Resmi Statistik, No. 32/05/Th. XXVII, Badan Pusat Statistik, 2 Mei 2024.
- [2] Agnes Widiastuti, "Perkembangan Jasa Akomodasi Provinsi Kalimantan Tengah Agustus 2024," Berita Resmi Statistik, No. 58/10/62/Th. XVIII, Badan Pusat Statistik, 1 Oktober 2024.
- [3] Lidya Yuniartha, "Tiket.com Hadirkan 5.400 Pilihan Akomodasi Terapkan Pariwisata Berkelanjutan," MomsMoney, 22 April 2024.
- [4] Francelis Harefa, Nov Elhan Gea, Emanuel zebua, and Yupiter Mendrofa, "Pemasaran Digital Dalam Meningkatkan Penjualan Tiket Kamar Hotel Melalui Aplikasi Traveloka," YUME : Journal of Management Volume 7, Issue 2, Pages 712 – 719, 2024.
- [5] Yuyun Wahyuni dan Norianti Lenti, "Pengaruh Citra Merek Dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Pembelian Tiket Pesawat Pada Konsumen Tiket.Com," JBMA : Jurnal Bisnis Manajemen dan Akuntansi, Vol. XI No.1, Maret 2024.
- [6] Fauzan Shidqi, Yuanita Pratiwi, Danu Rachman Hakim, dan Rengga Sendrian, "Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen Perpustakaan Universitas Dian Nusantara Menggunakan Slims 9 Dengan Metode End User Computing," Jurnal Kecerdasan Buatan dan Teknologi Informasi, Vol.4, No.1, January 2025, hlm.25-32 e-ISSN: 2964-2922, p-ISSN: 2963-6191, DOI:<https://doi.org/10.69916/jkbt.v4i1.190>, 2025.
- [7] Ibnu Sani Wijaya, Elvi Yanti, Mulyadi, Eni Novianti, Ali Sadikin, dan Dodi Sandra, "Penerapan Metode PIECES Framework Pada Tingkat Kepuasan Sistem Informasi Layanan Aplikasi Mytelkomsel Bagi Pengguna di kota Jambi," Jurnal Ilmiah MEDIA SISFO, Vol. 18, No. 2, DOI: <https://doi.org/10.33998/mediasisfo.2024.18.2.1585>, Oktober 2024.
- [8] Teguh Dwi Julianto, Sitti Nur Alam, Salahudin Robo, dan Muh Riandi Widiyantoro, "Sistem Informasi Manajemen Tugas Akhir Di Program Studi Sistem Informasi Universitas Yapis Papua," Jurnal TEKNO KOMPAK, Vol.15, No.2, Hal. 142 – 155, DOI: <https://doi.org/10.33365/jtk.v15i2.1152>, 2021.
- [9] Risa Nur Islami, Shofa Shofia Hilabi, dan Agustia Hananto, "Analisis User Experience Aplikasi Traveloka dan Tiket.com Menggunakan Metode User Experience Questionnaire," Remik: Riset dan E-Jurnal Manajemen Informatika Komputer Volume 7, Nomor 1. DOI: 10.33395/remik.v7i1.12106, 2023.
- [10] Muhammad Mumtaz dan Rudi Sanjaya, "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile Traveloka Menggunakan Metode End-User Computing Satisfaction (EUCS)," Indonesian Journal of Computer Science, Vol. 12, No. 5, Ed. 2023, DOI:10.33022/ijcs.v12i5.3454, 2023.

Halaman ini sengaja dikosongkan.