

ABSTRAK

Dengan adanya kemajuan dalam bidang teknologi saat ini, tentunya sangat memberikan dampak positif bagi masyarakat Indonesia. Karena dengan dilengkapi teknologi informasi yang ada saat ini, pekerjaan manusia akan jauh terasa lebih mudah untuk dijalankan. Perkembangan teknologi informasi sangat penting dalam segala bidang di kehidupan manusia, contohnya bidang perdagangan yang melalui online (*e-commerce*) untuk memasarkan bisnis serta menghemat waktu dan biaya dalam meningkatkan layanan. Pada saat ini, sudah banyak marketplace yang berkembang di Indonesia, contohnya marketplace yang bergerak di bidang penjualan tiket perjalanan secara online seperti Tiket.com dan Traveloka. Dengan adanya teknologi saat ini jika ingin membeli tiket perjalanan bisa secara online melalui aplikasi Tiket.com dan juga Traveloka. Dengan adanya aplikasi *ecommerce* penjualan tiket secara *online* ini tentunya membantu pengguna untuk melakukan pembelian tiket, hanya dengan mengunduh aplikasi dari *smartphone*, pengguna dapat melakukan transaksi pembelian tiket, dan setelah itu *e-ticket* pun berhasil diterbitkan oleh aplikasi tersebut. Akan tetapi untuk menjaga kepuasan pengguna, *e-commerce* harus memastikan bahwa layanan aplikasi *e-commerce* yang diberikan sama dengan persepsi pengguna atau lebih tinggi dari persepsi pengguna. Penelitian kali ini bertujuan untuk mengukur dan membandingkan kualitas layanan dari aplikasi Tiket.com dan Traveloka menggunakan metode *e-servqual* yang akan digunakan dalam analisis ini supaya mendapatkan hasil untuk mengetahui mana yang lebih baik layanan aplikasi Tiket.com dan Traveloka ini terhadap kepuasan pengguna. Dalam metode *e-servqual* mempunyai delapan dimensi pengukuran, yaitu *Efficiency, Fulfillment, Reliability, Privacy, Responsiveness, Compensation, Contact, dan Security*. Hasil dari penelitian pada analisis deskriptif didapatkan hasil bahwa harapan dan persepsi pada Aplikasi Tiket.com dan Traveloka mendapat hasil yang berbeda. Untuk nilai harapan terhadap kualitas layanan aplikasi Tiket.com dan Traveloka didapatkan hasil bahwa Tiket.com lebih unggul dari pada Traveloka. Akan tetapi untuk nilai persepsi terhadap kualitas layanan aplikasi Tiket.com dan Traveloka didapatkan hasil yang sama antara Aplikasi Tiket.com dan Traveloka. Kemudian dari dua aplikasi tersebut memiliki nilai rata-rata *gap* berbeda yaitu Aplikasi Tiket.com memiliki *gap* lebih kecil yaitu -0.295 dari pada Traveloka mendapat yang memiliki *gap* sebesar -0.313 dan kualitas dari layanan Aplikasi Tiket.com lebih unggul dari pada Aplikasi Traveloka, aplikasi tersebut mendapat skor 0.931 untuk Aplikasi Tiket.com dan 0.927 untuk Aplikasi Traveloka. Sehingga hasil akhir dapat disimpulkan bahwa Aplikasi Tiket.com lebih mendekati harapan pengguna dari pada Aplikasi Traveloka. Data yang dihasilkan merupakan hasil dari pengumpulan data dengan cara menyebarkan kuisioner pada pengguna kedua aplikasi tersebut. Aplikasi yang digunakan untuk pengolahan data adalah *Statistical Package for the Social Sciences (SPSS)* dan *Microsoft Excel*.

Kata Kunci: *E-Service Quality*, kualitas layanan, penjualan tiket *online*, kepuasan pengguna, *gap*, harapan, persepsi