

ABSTRAK

Perkembangan teknologi sangat cepat dan signifikan. Salah satu perkembangan teknologi yang cukup pesat adalah internet. Hal ini dimanfaatkan oleh beberapa perusahaan untuk membuka bisnis *Online Travel Agencies* (OTA) seperti Traveloka dan Tiket.com. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas *website* Traveloka dan Tiket.com, untuk mengetahui kualitas *website* Traveloka dan Tiket.com menggunakan *webqual* 4.0 dan *Importance Performance Analysis*, serta untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan kualitas pada *website* Traveloka dan *website* Tiket.com

Penelitian ini tidak memiliki variabel. Maka peneliti menggunakan tiga dimensi *webqual* yakni *usability*, *information quality*, dan *service interaction* untuk mengetahui perbandingan kualitas *website*.

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan menggunakan metode deskriptif untuk menggambarkan masing-masing dari kualitas *website*. Alat ukur pada penelitian ini ialah kuesioner yang di bagikan kepada 200 responden dengan populasi pengguna Traveloka dan Tiket.com di Kota Bandung. Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah Uji Mann-Whitney.

Hasil yang didapatkan ialah *website* Traveloka dengan skor rata-rata 78,1 dan Tiket.com dengan skor rata-rata 73,4 dapat dikatakan *website* termasuk dalam kategori baik. Berdasarkan analisis *Webqual* dan *IPA* pada *website* Traveloka dapat diketahui bahwa *website* Traveloka terdapat gap sebesar 3.7% sedangkan Tiket.com sebesar 5.4% terhadap kinerja *website* dengan harapan ideal pengguna. Serta terdapat perbedaan pada ketiga dimensi *webqual* dan terdapat perbedaan pada kualitas *website* Traveloka dan Tiket.com. Traveloka unggul secara keseluruhan pada tiga dimensi yakni, *Usability*, *Information Quality*, *Service Interaction*.

Kata Kunci: WebQual, IPA, Mann-Whitney, Travel Agencies