

## ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan pada Travelio. Travelio berupa website dan aplikasi pada smartphone dan akun yang dibuat dengan beberapa data diri pengguna, aplikasi ini bertujuan meningkatkan efisiensi pelayanan pada perusahaan, Melalui website dan aplikasi ini pengguna dapat menyewa apartemen, vila, dan rumah jarak jauh, selain itu pengguna mendapatkan informasi kamar-kamar yang tersedia, rumah yang tersedia, riwayat transaksi, dan lokasi-lokasi apartemen, vila, dan rumah. Penelitian ini bertujuan untuk meneliti Pengaruh *E-Service Quality* secara simultan dan parsial Terhadap Kepuasan Pengguna Travelio di Kota Bandung.

Variabel yang digunakan pada penelitian ini yaitu *E-Service Quality* (X1) didefinisikan sebagai perluasan dari kemampuan suatu situs untuk memfasilitasi kegiatan belanja, pembelian, dan distribusi secara efektif dan efisien. (Chase et all dalam Jonathan, 2013) yang terdiri dari indikator-indikator, *Efficient and reliable services, Fulfillment, Scurity/Trust, Site Aesthetic, Responsiveness, dan Ease of Use*, dan Kepuasan Pengguna (Y) Merupakan sejauh mana suatu tingkatan produk dipersepsikan sesuai dengan harapan pembeli (Kotler dalam Sangadji dan Sopiah, 2013:181). Yang terdiri dari indikator-indikator menggunakan jasa itu kembali, Pengguna akan merekomendasikan jasa tersebut kepada orang lain, Pelayanan sesuai yang diharapkan, Pengguna tidak pernah mengeluh.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan jenis penelitian analisis deskriptif. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode *nonprobability sampling* dengan jumlah responden 400 responden. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan melakukan penyebaran kusioner secara *online* yang disebarakan kepada seluruh responden yaitu, pengguna Travelio yang terdiri dari Pelajar/Mahasiswa 136 responden, PNS/BUMN 44 responden, Karyawan Swasta 112 responden, Wirausaha 92 responden, dan lain-lain 16 responden. Tehnik analisis data menggunakan analisis regresi berganda dan analisis deskriptif.

Berdasarkan Hasil pengujian hipotesis secara simultan, *E-service quality* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna Travelio di Kota Bandung. Hal ini dibuktikan dengan Fhitung > Ftabel ( $47,722 > 2,20$ ) dan tingkat signifikansinya  $0,000 < 0,05$ . Berdasarkan hasil uji secara parsial didapat bahwa *E-service quality* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Berdasarkan koefisien determinasi didapat bahwa pengaruh Variabel Independen yang terdiri dari E-Service Quality terhadap Variabel dependen yaitu Kepuasan Pengguna adalah sebesar 75,5% sedangkan sisanya 24,5% dipengaruhi oleh faktor lain, contohnya seperti faktor *brand image* dan *e-loyalty* yang tidak diteliti dalam Penelitian ini.

Kata kunci: ***E-Service Quality*, Kepuasan Pengguna**