

## ABSTRAK

**Wanda Dania Utami, 1400865, Pengaruh *E-Service Quality* terhadap *Intention to Re-Use* Website OTA dalam Pembelian Tiket Pesawat (Survei terhadap Mahasiswa Pengguna Traveloka, Tiket.com dan Booking.com di Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial Universitas Pendidikan Indonesia Bandung). Dibawah bimbingan Bagja Waluya, S.Pd.,M.Pd dan Oce Ridwanudin, SE.,MM**

*Intention to re-use* situs web *e-commerce* pada situs web *booking* tiket pesawat membuktikan bahwa pengguna yang terbiasa dengan pembelian layanan secara *online* kurang puas dan memiliki *intention to re-use* yang rendah untuk menggunakan kembali situs web. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran *e-service quality* terhadap *intention to re-use* pada mahasiswa FPIPS UPI pengguna Traveloka, Tiket.com dan Booking.com. Variabel independen dalam penelitian ini yaitu *e-service quality* (X) terhadap variabel dependen (Y) yaitu *intention to re-use*. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif dan verifikatif dengan metode yang digunakan *explanatory survey* dan pendekatan *cross sectional method*. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 300 orang mahasiswa FPIPS UPI meliputi 129 responden pengguna Traveloka, 99 responden pengguna Tiket.com dan 72 responden pengguna Booking.com. Dengan teknik pengambilan sampel yaitu *sample random sampling* dan untuk memperoleh *sample* yang proposional, maka digunakan teknik *Proportionate Stratified Random Sampling*, teknik analisis yang digunakan adalah regresi berganda dan *independent sample T-Test* untuk mengetahui perbedaan pada setiap objek. Tanggapan mahasiswa FPIPS UPI pengguna Traveloka, Tiket.com dan Booking.com terhadap *intention to re-use* tinggi, dimensi *personalization*, *reliability* dan *fulfillment* memiliki pengaruh yang signifikan sedangkan dimensi *availability* dan *security* tidak memiliki pengaruh yang signifikan.

**Kata Kunci:** *E-Service Quality*, *Intention to Re-Use*, Traveloka, Tiket.com, Booking.com

## **ABSTRACT**

**Wanda Dania Utami, 1400865, “Effect of E-Service Quality on Intention to Re-Use Website OTA in Air Ticket Purchase (Survey to Students of Traveloka Users, Tiket.com Users and Booking.com Users at Faculty of Social Sciences Education University of Indonesia Bandung)”. Under the guidance of Bagja Waluya, S.Pd., M.Pd and Oce Ridwanudin, SE., MM.**

*The intention to re-use the e-commerce website on the air ticket booking website proves that users who are used to purchasing online services are less satisfied and have low intention to re-use to reuse the website. This study aims to determine the picture of e-service quality on intention to re-use on students of Traveloka Users, Tiket.com Users and Booking.com Users at Faculty of Social Sciences Education University of Indonesia Bandung. Independent variable in this research is e-service quality (X) to dependent variable (Y) that is intention to re-use. The type of research used is descriptive and verifikatif with the method used explanatory survey and cross sectional method approach. Samples in this study as many as 300 FPIPS UPI students include 129 respondents Traveloka users, 99 respondents Tiket.com users and 72 respondents Booking.com users. With sampling technique that is sample random sampling and to get a proportional sample, then used technique Proportionate Stratified Random Sampling, analysis technique used is multiple regression and independent sample T-Test to know the difference in each object. Feedback of FPIPS students UPI of Traveloka, Tiket.com and Booking.com users to high intention to re-use, personalization dimension, reliability and fulfillment have a significant influence while the availability and security dimension has no significant effect.*

**Key Words :** *E-Servive Quality, Intention to Re-Use, Traveloka, Tiket.com, Booking.com*