

ANALISIS PROGRAM LAYANAN PEMESANAN PERJALANAN DIGITAL PADA APLIKASI AGODA DENGAN METODE SKALA LIKERT**Kamal Alamsyah¹, Wahyu Tri Setiantoro², Jedlyadi Josef Oeleu³, Faisal⁴, Ajeng Kusumaning Utami⁶**

Universitas Bina Sarana Informatika

Email 64207120@bsi.ac.id , 64215059@bsi.ac.id , 64207215@bsi.ac.id , 64215157@bsi.ac.id,
64215157@bsi.ac.id**Abstrak**

Perkembangan teknologi digital telah mengubah cara orang melakukan perjalanan, baik dalam hal perencanaan, pemesanan, hingga pengelolaan perjalanan itu sendiri. Salah satu dampak signifikan dari perkembangan ini adalah munculnya berbagai platform digital yang menyediakan layanan pemesanan perjalanan, seperti tiket pesawat, hotel, dan paket wisata, yang dapat diakses melalui aplikasi di perangkat mobile. Skala Likert adalah alat ukur yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, atau persepsi seseorang terhadap suatu objek atau fenomena dengan memberikan beberapa pilihan jawaban dalam bentuk skala, misalnya dari "sangat setuju" hingga "sangat tidak setuju". Skala ini digunakan untuk mengukur tingkat persetujuan responden terhadap serangkaian pernyataan yang diberikan oleh peneliti. Setelah mengetahui nilai masing-masing angka, maka perlu juga mengetahui interpretasi skor perhitungan. Untuk mendapatkan hasil interpretasi terlebih dahulu harus mengetahui skor tertinggi dan skor terendah dengan rumus sebagai berikut: $\text{Skor tertinggi} = \text{skor tertinggi likert} \times \text{jumlah responden}$ dan $\text{Skor terendah} = \text{skor terendah} \times \text{jumlah responden}$. Jika skor penilaian responden telah diperoleh, maka penilaian interpretasi responden terhadap penelitian ini adalah hasil nilai yang dihasilkan dihitung kembali dengan menggunakan rumus Index\% , dengan rumus sebagai berikut: $\text{Index\%} = \frac{\text{Skor tertinggi} - \text{Skor terendah}}{\text{Skor tertinggi} - \text{Skor terendah}} \times 100\%$. Kuesioner yang tersebar terdiri atas 18 pernyataan yang terbagi menjadi 6 kategori. Hasil yang telah diperoleh kemudian diolah menggunakan metode skala Likert dengan hasil Index\% pada pernyataan mengenai kemudahan penggunaan aplikasi memperoleh persentase sebesar 75,53%, yang masuk pada nilai kriteria baik. Pernyataan mengenai kecepatan dan kelancaran proses pemesanan memperoleh persentase sebesar 58,80%, yang masuk pada nilai kriteria cukup. Pernyataan mengenai transparansi harga memperoleh persentase sebesar 75,08%, yang masuk pada nilai kriteria baik. Pernyataan mengenai kualitas layanan pelanggan memperoleh persentase sebesar 67,27%, yang masuk pada nilai kriteria cukup. Pernyataan mengenai fitur-fitur aplikasi memperoleh persentase sebesar 73,90%, yang masuk pada nilai kriteria baik. Pernyataan mengenai pengalaman umum memperoleh persentase sebesar 78,60%, yang masuk pada nilai kriteria baik.

Sejarah Artikel

Submitted: 18 Desember 2024

Accepted: 24 Desember 2024

Published: 25 Desember 2024

Kata Kunci

Agoda, Teknologi Digital, skala Likert, Persepsi Pengguna.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi telah membawa dampak besar di berbagai sektor, termasuk industri perjalanan dan pariwisata. Di era digital saat ini, aplikasi pemesanan perjalanan telah menjadi solusi praktis bagi banyak orang untuk merencanakan perjalanan mereka, karena menawarkan kenyamanan dan efisiensi. Agoda, sebagai salah satu platform terkemuka, menyediakan berbagai layanan seperti pemesanan akomodasi, tiket pesawat, dan layanan perjalanan lainnya. Untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan serta mempertahankan loyalitas pelanggan, analisis terhadap program layanan yang ada pada aplikasi Agoda sangat penting untuk menentukan aspek layanan mana yang perlu diperbaiki dan mana yang sudah memenuhi harapan pengguna. Salah satu metode yang dapat digunakan untuk melakukan analisis kepuasan pengguna adalah Skala Likert, yang memungkinkan penilaian terhadap berbagai aspek layanan berdasarkan tingkat kepuasan pengguna.

TINJAUAN PUSTAKA

Layanan Pemesanan Perjalanan Digital

Perkembangan teknologi digital telah mengubah cara orang merencanakan dan memesan perjalanan. Aplikasi pemesanan perjalanan digital kini menjadi solusi yang populer karena menawarkan kenyamanan dan efisiensi. Menurut Buhalis (2003), teknologi informasi telah mengubah industri pariwisata dengan menyediakan pengalaman pelanggan yang lebih baik melalui pemesanan daring. Hal ini memungkinkan konsumen untuk mengakses informasi lebih cepat dan membuat keputusan lebih efisien, yang pada akhirnya meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan.

Di Indonesia, dengan semakin banyaknya pengguna internet dan adopsi smartphone, aplikasi pemesanan perjalanan digital semakin berkembang. Sebuah penelitian oleh Satriawan (2019) mengungkapkan bahwa konsumen lebih memilih aplikasi yang dapat menawarkan layanan yang cepat, transparan, dan disesuaikan dengan preferensi mereka. Oleh karena itu, pengalaman pengguna (*user experience*) menjadi faktor penting dalam menjaga kepuasan pelanggan.

Aplikasi Agoda dalam Industri Pariwisata Digital

Agoda adalah salah satu platform pemesanan perjalanan terkemuka di dunia yang lebih fokus pada penyediaan layanan pemesanan akomodasi. Sejak didirikan pada tahun 2005, Agoda berkembang menjadi aplikasi yang juga menyediakan pemesanan tiket pesawat, paket wisata, dan penyewaan mobil (Wang et al., 2020). Seperti aplikasi sejenis lainnya, Agoda memanfaatkan teknologi untuk menawarkan antarmuka yang mudah digunakan, pilihan produk yang beragam, dan harga kompetitif untuk menarik perhatian konsumen. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepercayaan pengguna terhadap aplikasi pemesanan digital bergantung pada kualitas antarmuka pengguna dan layanan yang ditawarkan (Hassan et al., 2021).

Namun, meskipun aplikasi seperti Agoda memudahkan proses pemesanan, beberapa studi juga mengidentifikasi tantangan dalam kepuasan pengguna, seperti navigasi aplikasi yang tidak intuitif, ketidakjelasan harga, serta kendala dalam layanan pelanggan (Jiang & Law, 2019). Oleh karena itu, evaluasi terhadap aplikasi seperti Agoda sangat penting untuk mengetahui kelebihan dan kekurangannya.

Kepuasan Pengguna Aplikasi Digital

Kepuasan pengguna merupakan faktor penting dalam kesuksesan aplikasi digital. Menurut Oliver (1999), kepuasan pengguna adalah perasaan positif atau negatif yang muncul setelah pengalaman menggunakan produk atau layanan tertentu, yang dipengaruhi oleh ekspektasi awal dan kenyataan yang dirasakan. Dalam hal aplikasi pemesanan perjalanan seperti Agoda, kepuasan pengguna dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti kemudahan navigasi, harga yang bersaing, kecepatan proses pemesanan, serta kualitas layanan pelanggan.

Studi oleh Xu (2016) menunjukkan bahwa aplikasi dengan pengalaman pengguna yang baik lebih sering digunakan kembali dan direkomendasikan kepada orang lain. Penelitian Kim et al. (2019) juga menemukan bahwa faktor-faktor seperti responsivitas aplikasi, ketersediaan produk, dan kemampuan aplikasi untuk memenuhi kebutuhan pengguna secara cepat sangat mempengaruhi kepuasan pengguna.

Skala Likert

Skala *Likert* merupakan salah satu cara untuk mengukur persepsi, pendapat, dan sikap individu terhadap suatu fenomena sosial (Sagiyo, 2019). Berdasarkan Suwandi et al., 2018,

Skala *Likert* diambil dari nama psikolog dan pendidik Amerika Rensis Likert yang dikembangkan oleh nya pada tahun 1932 untuk mengukur sikap Masyarakat. Adapun model skala *Likert* menggunakan rumus berikut:

Keterangan:

S = Skor Skala *Likert*,

T = Total Jumlah Responden,

Pn = Pilihan Angka Skor *Likert*

$$S = T \times Pn$$

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian kuantitatif dengan metode deskriptif kuantitatif adalah jenis penelitian yang digunakan. Menurut¹ metode ini digunakan untuk menganalisis data dengan menggambarkan atau mendeskripsikan data yang dikumpulkan, yang didasarkan pada filsafat positifisme. Metode ini digunakan untuk meneliti populasi dan sampel tertentu. Ini melibatkan pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data kuantitatif, dan pengujian hipotesis yang telah dibuat. Dengan kata lain, metode penelitian kuantitatif menggunakan data yang memiliki nilai untuk dikuantitatifkan melalui proses pengolahan data statistik².

Populasi dan Sampel

Populasi sasaran yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna gadget yang berada di wilayah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta, khususnya Jakarta Timur dan Jakarta Pusat. Teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu simple random sampling, merupakan pengambilan sampel secara acak di antara anggota populasi tanpa mempertimbangkan strata dalam populasi tersebut. Syarat untuk melakukan prosedur pengambilan sampel acak sederhana adalah:

- Teknik ini digunakan apabila unsur-unsur populasinya homogen dan setiap unsur yang dipilih sebagai sampel dapat mewakili populasi tersebut.
- Teknik ini dapat digunakan apabila analisis penelitian bersifat lebih umum atau deskriptif.

Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data berupa kuesioner. Survei atau kuesioner adalah suatu teknik pengumpulan data di mana responden diberikan serangkaian pertanyaan atau pernyataan tertulis untuk dijawab, baik secara langsung atau melalui internet³. Survei didistribusikan (*online*) melalui Google Formulir dan diberikan kepada responden dalam bentuk *link*. Tautan ini akan membawa resonden langsung ke Google Formulir berisi pertanyaan dan komentar Anda. Responden diminta mengisi dan memilih jawaban yang mencerminkan pendapatnya. Setelah jumlah yang diinginkan tercapai, tautan akan ditutup dan analisis hasil yang diperoleh responden akan dilakukan. Dalam penelitian ini, data yang dikumpulkan dikategorikan menjadi dua jenis:

- Data primer, data yang diperoleh melalui kuesioner yang disebarkan kepada responden.
- Data sekunder, data yang diperoleh dari pihak ketiga dari literatur dan media seperti buku, jurnal, dan makalah yang terkait dengan topik penelitian.

¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D* (Bandung: CV. Alfabeta, 2019).

² Ervina Rosa Aulia, Devilia Dwi Candra, and Lina Wardani, 'Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Canva Di Indonesia Menggunakan Metode Tam', *Djtechno: Jurnal Teknologi Informasi*, 4.1 (2023), pp. 128–40.

³ Sugiyono (2019).

Teknik Analisis Data

Metode analisis data dilakukan dengan mengolah data yang diperoleh dari kuesioner dan hasil survei menggunakan Microsoft Excel dengan menggunakan metode perhitungan Skala *Likert*.

Tabel 1 Skoring Pada Skala Likert

| Kategori | Skor |
|---------------------------|------|
| Sangat Setuju (SS) | 5 |
| Setuju (S) | 4 |
| Kurang Setuju (KS) | 3 |
| Tidak Setuju (TS) | 2 |
| Sangat Tidak Setuju (STS) | 1 |

Sumber: (Sugiyono, 2019)

Langkah selanjutnya dalam metode pengambilan data skala *Likert* adalah menghitung hasil dari kuesioner atau angket yang telat, yang dilakukan dengan menggunakan rumus berikut:

$$\text{Skala Likert} = T \times P_n$$

Keterangan : T = total jumlah responden yang memilih

P_n = Pilihan angka skor Likert

Untuk mendapatkan hasil interpretasi, pertama-tama perlu mengetahui skor tertinggi dan terendah dengan menggunakan rumus berikut:

Penilaian intepretasi responden terhadap penelitian ini adalah hasil nilai yang dihasilkan dihitung kembali dengan menggunakan rumus Index%, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Skor Tertinggi} = \text{Skor Tertinggi Likert} \times \text{Total Responden}$$

$$\text{Skor Terendah} = \text{Skor Terendah Likert} \times \text{Total Responden}$$

$$\text{Rumus Index\%} = \text{Total skor} / X * 100$$

Keterangan:

Total Skor : Hasil dari seluruh poin pada pernyataan yang sudah dijumlahkan

X : Hasil dari skor tertinggi x jumlah responden

Selanjutnya, masuk ke tahap pra penyelesaian, di mana perlu mengetahui interval atau jarak sebelum menyelesaikan indeks persen, dan kemudian menginterpretasikan persen yang diperoleh untuk mengetahui penilaian dengan menggunakan metode mencari interval (I) skor persen. Dengan rumus yang digunakan sebagai berikut:

HASIL DAN PEMBAHASAN**Gambaran Umum Responden**

Karakteristik yang diperoleh dari responden dalam melakukan pengisian kuesioner adalah sebagai berikut:

$$\text{Rumus Interval} = \text{jumlah responden} / \text{skor (likert)}$$

Tabel 2 Demografi Responden

| Jenis Demografi | Keterangan | Frekuensi | Persentase |
|-----------------|-----------------|------------|-------------|
| Jenis Kelamin | Laki-laki | 43 | 43% |
| | Perempuan | 57 | 57% |
| Total | | 100 | 100% |
| Usia | 17-25 Tahun | 50 | 50% |
| | 26-35 Tahun | 38 | 38% |
| | Diatas 36 Tahun | 12 | 12% |
| Total | | 100 | 100% |
| Pendidikan | SMP | 0 | 0% |
| | SMA/SMK | 25 | 25% |
| | Diploma 1/2/3 | 21 | 21% |
| | S1 | 48 | 48% |
| | S2 | 6 | 6% |
| Total | | 100 | 100% |

Pengolahan Data

Setelah data dikumpulkan dari hasil pengisian kuesioner, rekap data dilakukan menggunakan Microsoft Excel. Pada link kuesioner terdapat pilihan jawaban Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Kurang Setuju (KS), Tidak Setuju (TS), dan Sangat Tidak Setuju (STS). Nilai skala Likert untuk masing-masing pilihan dimulai dengan angka 1 hingga 5.

Tabel 3 Kategori dan Jumlah Responden Menjawab Nilai Skala

| Pernyataan | SS (5) | S (4) | KS (3) | TS (2) | STS (1) |
|--|--------|-------|--------|--------|---------|
| Kemudahan Penggunaan Aplikasi | | | | | |
| P1 | 40 | 35 | 19 | 5 | 1 |
| P2 | 28 | 48 | 17 | 6 | 1 |
| P3 | 10 | 35 | 34 | 16 | 5 |
| Kecepatan dan Kelancaran Proses Pemesanan | | | | | |
| P1 | 11 | 18 | 30 | 11 | 4 |
| P2 | 4 | 19 | 47 | 23 | 2 |
| P3 | 5 | 35 | 43 | 9 | 8 |
| P4 | 12 | 31 | 40 | 7 | 10 |
| Kualitas Layanan Pelanggan | | | | | |
| P1 | 27 | 33 | 15 | 17 | 8 |
| P2 | 25 | 44 | 16 | 8 | 7 |
| P3 | 30 | 32 | 22 | 8 | 8 |
| P4 | 33 | 45 | 9 | 11 | 2 |
| P5 | 42 | 27 | 10 | 18 | 3 |
| Transparansi Harga | | | | | |
| P1 | 19 | 16 | 33 | 31 | 1 |
| P2 | 40 | 10 | 15 | 30 | 5 |
| P3 | 26 | 25 | 14 | 31 | 4 |
| Fitur-Fitur Aplikasi | | | | | |
| P1 | 17 | 24 | 40 | 15 | 4 |
| P2 | 38 | 41 | 12 | 5 | 4 |
| Pengalaman Umum | | | | | |
| P1 | 35 | 33 | 25 | 4 | 3 |

Sumber: Data diolah Microsoft Excel, 2024

Perhitungan skala Likert berdasarkan nilai dari 1 hingga 5 dengan 100 responden dijelaskan pada Tabel 3 di atas. Responden yang sangat setuju dengan skor 5 berjumlah 40 orang, yang setuju dengan skor 4 berjumlah 35 orang, yang tidak setuju dengan skor 3

berjumlah 19 orang, yang tidak setuju dengan skor 2 berjumlah 5 orang, dan yang sangat tidak setuju dengan skor 1 berjumlah 1 orang, begitu seterusnya hingga hasilnya.

Tabel 4 Perhitungan Skala Likert

| Skala Jawaban | Skala Likert (T x Pn) | Hasil |
|---------------|-----------------------|-------|
| SS | 40 x 5 | 200 |
| S | 35 x 4 | 140 |
| TS | 19 x 3 | 57 |
| KS | 5 x 2 | 10 |
| STS | 1 x 1 | 1 |

Sumber: Data diolah, 2024

Pada tabel 1.4 diatas dapat disimpulkan total hasil $200 + 140 + 57 + 10 + 1 = 408$ begitupun perhitungan seterusnya hingga pada pernyataan terakhir. berikut ini merupakan rekapitulasi jumlah jawaban responden berdasarkan skala dan hasil skor dari semua jawaban pernyataan:

Tabel 5 Jumlah Responden Menjawab Nilai Skala dan Hasil Skor

| Pernyataan | SS (5) | S (4) | KS (3) | TS (2) | STS (1) | Jumlah |
|--|--------|-------|--------|--------|---------|--------|
| Kemudahan Penggunaan Aplikasi | | | | | | |
| P1 | 200 | 140 | 57 | 10 | 1 | 408 |
| P2 | 140 | 192 | 51 | 12 | 1 | 396 |
| P3 | 50 | 140 | 102 | 32 | 5 | 329 |
| Kecepatan dan Kelancaran Proses Pemesanan | | | | | | |
| P1 | 55 | 72 | 90 | 22 | 4 | 243 |
| P2 | 20 | 76 | 141 | 46 | 2 | 285 |
| P3 | 25 | 140 | 129 | 18 | 8 | 320 |
| P4 | 60 | 124 | 120 | 14 | 10 | 328 |
| Kualitas Layanan Pelanggan | | | | | | |
| P1 | 135 | 132 | 45 | 34 | 8 | 354 |
| P2 | 125 | 176 | 48 | 16 | 7 | 372 |
| P3 | 150 | 128 | 66 | 16 | 8 | 368 |
| P4 | 165 | 180 | 27 | 22 | 2 | 396 |
| P5 | 210 | 108 | 30 | 36 | 3 | 387 |
| Transparansi Harga | | | | | | |
| P1 | 95 | 64 | 99 | 62 | 1 | 321 |
| P2 | 200 | 40 | 45 | 60 | 5 | 350 |
| P3 | 130 | 100 | 42 | 62 | 4 | 338 |
| Fitur-Fitur Aplikasi | | | | | | |
| P1 | 85 | 96 | 120 | 30 | 4 | 335 |
| P2 | 190 | 164 | 36 | 10 | 4 | 404 |
| Pengalaman Umum | | | | | | |
| P1 | 175 | 132 | 75 | 8 | 3 | 393 |

Sumber: Data diolah, 2024

Karena ada 18 pernyataan yang termasuk dalam 6 kategori, kita harus menghitung secara rata-rata semua jawaban untuk nilai kategori tersebut. Hasil rata-rata pernyataan untuk setiap kategori adalah sebagai berikut:

Tabel 6 Nilai Rata-rata Berdasarkan Kategori

| Kemudahan Penggunaan Aplikasi | Kecepatan dan Kelancaran | Kualitas Layanan Pelanggan | Transparansi Harga | Fitur-Fitur Aplikasi | Pengalaman Umum |
|-------------------------------|--------------------------|----------------------------|--------------------|----------------------|-----------------|
| | | | | | |

| | Proses Pemesanan | | | | |
|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|
| 408 | 243 | 354 | 321 | 335 | 393 |
| 396 | 285 | 372 | 350 | 404 | |
| 329 | 320 | 368 | 338 | | |
| | 328 | 396 | | | |
| | | 387 | | | |
| Rata-rata | Rata-rata | Rata-rata | Rata-rata | Rata-rata | Rata-rata |
| 377,67 | 294,00 | 375,40 | 336,33 | 369,50 | 393,00 |

Sumber: Data diolah, 2024

Setelah mengetahui nilai rata-rata untuk masing-masing kategori, seperti yang ditunjukkan dalam Tabel 6 di atas, kita perlu mengetahui interpretasi skor perhitungan dengan mengetahui skor tertinggi dan terendah, seperti yang ditunjukkan oleh hasil berikut:

Keterangan : Skor tertinggi = 5,

Skor terendah = 1

Jumlah responden = 100

Skor tertinggi = $5 \times 100 = 500$

Skor terendah = $1 \times 100 = 100$

Rumus Interval = jumlah responden / skor (likert)

Rumus Interval = $100 / 5 = 20$

Selanjutnya, hasil interval (I) adalah 20, yang menunjukkan bahwa nilai interval berkisar dari 0% - 100%. Kriteria untuk menginterpretasikan skor berdasarkan interval ini adalah sebagai berikut:

Tabel 7 Nilai Interval

| Interval | Kriteria |
|--------------|--------------|
| 0% - 29,99% | Sangat Buruk |
| 30% - 49,99% | Kurang Baik |
| 50% - 69,99% | Cukup |
| 70% - 99,99% | Baik |
| 90% - 100% | Sangat Baik |

Sumber: Data diolah, 2024

Rumus Index% = Total skor / X * 100

1. Kemudahan Penggunaan Aplikasi

Rumus Index% = Total skor / X * 100

Rumus Index% = $(377,67 / 500) * 100 = 75,53\%$ (Baik)

2. Kecepatan dan Kelancaran Proses Pemesanan

Rumus Index% = Total skor / X * 100

Rumus Index% = $(294,00 / 500) * 100 = 58,80\%$ (Cukup)

3. Transparansi Harga

Rumus Index% = Total skor / X * 100

Rumus Index% = $(375,40 / 500) * 100 = 75,08\%$ (Baik)

4. Kualitas Layanan Pelanggan

Rumus Index% = Total skor / X * 100

Rumus Index% = $(336,33 / 500) * 100 = 67,27\%$ (Cukup)

5. Fitur-Fitur Aplikasi

Rumus Index% = Total skor / X * 100

Rumus Index% = $(369,50 / 500) * 100 = 73,90\%$ (Baik)

6. Pengalaman Umum

Rumus Index% = Total skor / X * 100

Rumus Index% = $(393,00 / 500) * 100 = 78,60\%$ (Baik)

Hasil Index % menunjukkan bahwa pernyataan mengenai kemudahan penggunaan aplikasi memperoleh persentase sebesar 75,53%, yang masuk pada nilai kriteria baik.

Pernyataan mengenai kecepatan dan kelancaran proses pemesanan memperoleh persentase sebesar 58,80%, yang masuk pada nilai kriteria cukup. Pernyataan mengenai transparansi harga memperoleh persentase sebesar 75,08%, yang masuk pada nilai kriteria baik. Pernyataan mengenai kualitas layanan pelanggan memperoleh persentase sebesar 67,27%, yang masuk pada nilai kriteria cukup. Pernyataan mengenai fitur-fitur aplikasi memperoleh persentase sebesar 73,90%, yang masuk pada nilai kriteria baik. Pernyataan mengenai pengalaman umum memperoleh persentase sebesar 78,60%, yang masuk pada nilai kriteria baik. Jika hasil dihitung secara keseluruhan, seperti yang dilakukan pada penjelasan sebelumnya, terkait 6 kategori dengan total 18 pernyataan, hasilnya akan seperti berikut:

*Tabel 8 Hasil Skala Likert Pada Seluruh Kategori
Sumber: Data diolah, 2024*

| | Kategori Pernyataan | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----------------------------|-------------------------------|-----|-----|---|-----|-----|-----|--------------------|-----|-----|-----|-----|----------------------------|-----|-----|----------------------|-----|-----------------|
| | Kemudahan Penggunaan Aplikasi | | | Kecepatan dan Kelancaran Proses Pemesanan | | | | Transparansi Harga | | | | | Kualitas Layanan Pelanggan | | | Fitur-Fitur Aplikasi | | Pengalaman Umum |
| | P1 | P2 | P3 | P1 | P2 | P3 | P4 | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P1 | P2 | P3 | P1 | P2 | P1 |
| Jumlah Skor | 408 | 396 | 329 | 243 | 285 | 320 | 328 | 354 | 372 | 368 | 396 | 387 | 321 | 350 | 338 | 335 | 404 | 393 |
| Skor Maksimal | 500 | 500 | 500 | 500 | 500 | 500 | 500 | 500 | 500 | 500 | 500 | 500 | 500 | 500 | 500 | 500 | 500 | 500 |
| Persentase (Index%) | 82% | 79% | 66% | 49% | 57% | 64% | 66% | 71% | 74% | 73% | 79% | 77% | 64% | 70% | 68% | 67% | 81% | 79% |
| Persentase Rata-Rata | 70% | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Tabel 8 di atas menunjukkan jumlah total konsumen yang diperoleh dengan menggunakan metode skala Likert sesuai dengan prosedur perhitungan sebelumnya, dan hasilnya adalah sebagai berikut:

Tabel 9 Hasil Skala Likert Secara Keseluruhan

| Skor | Kategori Pernyataan | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----------|-------------------------------|----|----|---|----|----|----|--------------------|----|----|----|----|----------------------------|----|----|----------------------|----|-----------------|
| | Kemudahan Penggunaan Aplikasi | | | Kecepatan dan Kelancaran Proses Pemesanan | | | | Transparansi Harga | | | | | Kualitas Layanan Pelanggan | | | Fitur-Fitur Aplikasi | | Pengalaman Umum |
| | P1 | P2 | P3 | P1 | P2 | P3 | P4 | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P1 | P2 | P3 | P1 | P2 | P1 |
| 5 | 40 | 28 | 10 | 11 | 4 | 5 | 12 | 27 | 25 | 30 | 33 | 42 | 19 | 40 | 42 | 17 | 38 | 35 |
| 4 | 35 | 48 | 35 | 18 | 19 | 35 | 31 | 33 | 44 | 32 | 45 | 27 | 16 | 10 | 27 | 24 | 41 | 33 |
| 3 | 19 | 17 | 34 | 30 | 47 | 43 | 40 | 15 | 16 | 22 | 9 | 10 | 33 | 15 | 10 | 40 | 12 | 25 |
| 2 | 5 | 6 | 16 | 11 | 23 | 9 | 7 | 17 | 8 | 8 | 11 | 18 | 31 | 30 | 18 | 15 | 5 | 4 |
| 1 | 1 | 1 | 5 | 4 | 2 | 8 | 10 | 8 | 7 | 8 | 2 | 3 | 1 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 |

Sumber: Data diolah, 2024

Tabel 8 menunjukkan hasil persentase total sebesar 70%. Ini menunjukkan bahwa kriteria memiliki hasil yang baik ketika disesuaikan dengan interval. Semua responden memberikan jawaban yang baik pada setiap pernyataan kuesioner yang berkaitan dengan kategori kemudahan penggunaan aplikasi, kualitas konsultasi, kepuasan pengguna, keamanan dan privasi yang terkait dengan analisis layanan seperti pemesanan akomodasi, tiket pesawat, dan layanan perjalanan lainnya di Agoda. Berdasarkan hasil metode Skala *Likert*, kategori kepuasan pengguna aplikasi menunjukkan hasil kriteria yang baik, dan kategori kepuasan konsultasi menunjukkan hasil yang baik.

PENUTUP

Kesimpulan

Kuesioner tersebar terdiri dari 18 pernyataan yang dibagi menjadi 6 kategori. Kemudian hasil diolah menggunakan metode skala *Likert*. Hasilnya menunjukkan persentase Index% pada kategori pernyataan terkait kemudahan penggunaan aplikasi memperoleh persentase

sebesar 75,53%, yang masuk pada nilai kriteria baik. Pernyataan mengenai kecepatan dan kelancaran proses pemesanan memperoleh persentase sebesar 58,80%, yang masuk pada nilai kriteria cukup. Pernyataan mengenai transparansi harga memperoleh persentase sebesar 75,08%, yang masuk pada nilai kriteria baik. Pernyataan mengenai kualitas layanan pelanggan memperoleh persentase sebesar 67,27%, yang masuk pada nilai kriteria cukup. Pernyataan mengenai fitur-fitur aplikasi memperoleh persentase sebesar 73,90%, yang masuk pada nilai kriteria baik. Pernyataan mengenai pengalaman umum memperoleh persentase sebesar 78,60%, yang masuk pada nilai kriteria baik.

Kemudian dilakukan perhitungan bersama untuk rata-rata semua hasil dari 6 kategori tersebut. Hasilnya adalah hasil persentase sebesar 70%, yang berarti bahwa hasil kriteria baik jika disesuaikan dengan kriteria interval. Ini menunjukkan bahwa aplikasi Agoda memenuhi harapan pengguna dalam hal memberikan pengalaman pengguna yang optimal, seperti transparansi harga, kemudahan dalam menggunakan aplikasi, serta kualitas layanan pelanggan.

Saran

Banyak responden survei ini mungkin memberikan jawaban atau saran yang berbeda atau negatif. Oleh karena itu, Agoda perlu melakukan proses untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas layanannya, melakukan pembaruan dan inovasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Aulia, Ervina Rosa, Devilia Dwi Candra, and Lina Wardani, 'Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Canva Di Indonesia Menggunakan Metode Tam', *Djtechno: Jurnal Teknologi Informasi*, 4.1 (2023), pp. 128–40.
- Buhalis, D., 2003. *eTourism: information technology for strategic tourism management*. London, UK: Pearson (Financial Times/Prentice Hall).
- Hasan, Muhammad dkk. (2021). *Media Pembelajaran*. Tahta Media Group:Klaten.
- Jiang, Y., & Lau, A. K. W. (2021). Roles of consumer trust and risks on continuance intention in the sharing economy: An empirical investigation. *Electronic Commerce Research and Applications*, 47(March), 101050.
- Kim, W. H., Cho, J. L., & Kim, K. S. (2019). The relationships of wine promotion, customer satisfaction, and behavioral intention: The moderating roles of customers' gender and age. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 39(March), 212–218.
- Oliver, Richard L., 1999, "Whence Consumer Loyalty", *Journal of Marketing*., Volume 63 Special Issue, pp. 33-44.xu
- Satriawan, B. 2019. Pengaruh Loyalitas Kerja, Motivasi, dan Insentif terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Mitra Adiperkasa,Tbk. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*. 8(10):1-15.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D* (Bandung: CV. Alfabeta, 2019), *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D* (CV. Alfabeta).
- Suwandi, E, F H Imansyah, and H Dasril, 'Analisis Tingkat Kepuasan Menggunakan Skala Likert Pada Layanan Speedy Yang Bermigrasi Ke Indihome', *Journal of Electrical Engineering, Energy, and Information Technology*, 7.1, pp. 77–85.
- Wang, Y., Tian, H., Zhang, L., Zhang, M., Guo, D., Wu, P., et al. (2020). Reduction of secondary transmission of SARS-CoV-2 in households by face mask use, disinfection and social distancing: a cohort study in Beijing, China. *BMJ Global Health*, 1-9.
- Yu, Xiaojuan and Honggang Xu. 2016. "Ancient poetry in contemporary Chinese tourism", *Tourism Management* 54 (2016) 393-403.