

Tingkat Kualitas Pelayanan Elektronik pada Aplikasi TIJE = The Level of Electronic Service Quality on the TIJE Application

Devira Azzahra, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920517754&lokasi=lokal>

Abstrak

Aplikasi TIJE merupakan aplikasi yang dikembangkan oleh PT. Transportasi Jakarta yang diharapkan dapat memberikan kemudahan dalam menggunakan layanan Transjakarta melalui fitur-fitur yang dimilikinya. Namun dalam pelaksanaannya, masih banyak masyarakat yang mengalami kendala saat menggunakan aplikasi tersebut. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan elektronik yang diberikan melalui aplikasi TIJE. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data kuantitatif melalui metode survei. Survei dilakukan secara daring dan diberikan kepada 96 responden. Selain metode pengumpulan data kuantitatif, metode pengumpulan data kualitatif juga dilakukan melalui wawancara dan studi literatur yang kemudian digunakan sebagai data pendukung. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan elektronik pada aplikasi TIJE tergolong berkualitas tinggi. Hal ini juga didukung dari seluruh dimensi pengukuran yang juga mendapat penilaian berkualitas tinggi dari pengguna aplikasi.

.....The TIJE application is an application developed by PT. Jakarta Transportation which is expected to provide convenience in using Transjakarta services through its features. However, in practice, there are still many people who experience problems when using the application. Therefore, this study aims to analyze the quality of electronic services provided through the TIJE application. This study uses a quantitative approach with quantitative data collection techniques through survey methods. The survey was conducted online and was given to 96 respondents. In addition to quantitative data collection methods, qualitative data collection methods are also carried out through interviews and literature studies which are then used as supporting data. The results of this study indicate that the quality of electronic services in the TIJE application is classified as high quality. This is also supported by all measurement dimensions which also receive high-quality ratings from application users.