

ABSTRAK

PENGARUH *BRAND IMAGE* DAN KEMUDAHAN PENGGUNAAN APLIKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN TRAVELOKA

Christine Winy Simon¹ Jeffry Leonardo²

Program Studi Manajemen

Faculty of Economy, Universitas Prima Indonesia

Pada era globalisasi saat ini, sektor pariwisata mengalami perkembangan yang sangat pesat, salah satunya didorong oleh kehadiran platform digital seperti Traveloka yang mempermudah masyarakat dalam merencanakan perjalanan. Sebagai salah satu pemimpin pasar, Traveloka dihadapkan pada persaingan ketat sehingga perlu memperhatikan faktor-faktor penting, di antaranya citra merek dan kemudahan penggunaan aplikasi. Citra merek berperan dalam menumbuhkan rasa percaya dan loyalitas konsumen, sementara kemudahan aplikasi mendukung terciptanya pengalaman pengguna yang menyenangkan. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis bagaimana pengaruh kedua faktor tersebut terhadap tingkat kepuasan pelanggan Traveloka, serta memberikan masukan strategis dalam upaya meningkatkan kualitas layanan dan memperkuat reputasi merek. Populasi penelitian mencakup seluruh pengguna Traveloka, meskipun jumlah pastinya tidak diketahui. Oleh karena itu, penentuan ukuran sampel menggunakan rumus Lemeshow dengan margin of error 10% dan tingkat kepercayaan 95% ($Z=1,96$), sehingga diperoleh 96 responden. Hasil penelitian memperlihatkan bahwa variabel Citra Merek (X_1) dan Kemudahan Penggunaan (X_2) memiliki pengaruh signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Pelanggan. Hal ini ditunjukkan oleh nilai t_{hitung} masing-masing sebesar 4,056 dan 5,787, yang lebih tinggi dibandingkan dengan t_{tabel} 1,987, serta nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Secara bersama-sama, kedua variabel tersebut juga terbukti berpengaruh signifikan dengan nilai F_{hitung} 89,068 > F_{tabel} 2,70 serta signifikansi 0,000. Nilai Adjusted R Square sebesar 0,650 menandakan bahwa 65% variasi kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh kedua variabel penelitian ini, sedangkan 35% sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar model.

Kata Kunci: Brand Image, Kemudahan Penggunaan Aplikasi, Kepuasan Pelanggan.