

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS APLIKASI, KEAMANAN DAN TINGKAT KEPERCAYAAN DALAM KEPUTUSAN MEMILIH *ONLINE TRAVEL AGENT* (OTA) DI *INDONESIA*

Stefanie Marcellita Wibowo
Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta
2023

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) pengaruh kualitas aplikasi, keamanan, dan tingkat kepercayaan terhadap keputusan memilih OTA, (2) pengaruh kualitas aplikasi terhadap keputusan memilih OTA, (3) pengaruh keamanan terhadap keputusan memilih OTA, (4) pengaruh tingkat kepercayaan terhadap keputusan memilih OTA, dan (5) perbedaan keputusan konsumen dalam memilih OTA. Jenis penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dengan kriteria yang menjadi batasan. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner terhadap 200 responden yang pernah memesan penginapan menggunakan OTA. Analisis data menggunakan regresi linier berganda dan dihitung menggunakan SPSS versi 26. Hasil penelitian secara simultan menunjukkan kualitas aplikasi, keamanan, dan tingkat kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan memilih OTA. Hasil penelitian secara parsial menunjukkan bahwa kualitas aplikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian OTA, keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan memilih OTA, tingkat kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan memilih OTA. Hasil lain bahwa tidak terdapat perbedaan rata-rata yang signifikan antara konsumen yang memilih OTA Traveloka, tiket.com, dan Agoda.

Kata Kunci: Kualitas Aplikasi, Keamanan, Tingkat Kepercayaan, Kualitas Aplikasi, Keputusan Konsumen, *Online Travel Agent (OTA)*

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF APPLICATION QUALITY, SECURITY AND LEVEL OF TRUST IN THE DECISION TO CHOOSE AN ONLINE TRAVEL AGENT (OTA) IN INDONESIA

Stefanie Marcellita Wibowo
Sanata Dharma University
Yogyakarta
2023

This research aims to determine: (1) the influence of application quality, security, and level of trust on the decision to choose OTA, (2) the influence of application quality on the decision to choose OTA, (3) the influence of security on the decision to choose OTA, (4) the influence of the level of trust on the decision to choose OTA, and (5) differences in consumer decisions in choosing OTA. This type of research uses quantitative methods. The sampling technique uses purposive sampling with limiting criteria. Data was collected using a questionnaire from 200 respondents who had booked accommodation using OTA. Data analysis uses multiple linear regression and is calculated using SPSS version 26. The research results show that simultaneously application quality, security and level of trust had a positive and significant influence on the decision to choose OTA. Partial research results show that application quality had a positive and significant influence on the decision to purchase OTA, security had a positive and significant influence on the decision to choose OTA, the level of trust had a positive and significant influence on the decision to choose OTA. Another result is that there were no significant average difference between consumers who choose OTA Traveloka, tiket.com, and Agoda.

Keywords: Application Quality, Security, Trust Level, Application Quality, Consumer Decision, Online Travel Agent (OTA)