

**PERANGKINGAN APLIKASI ONLINE TICKETING BERDASARKAN  
KUESIONER PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE  
ANALYTIC HIERARCHY PROCESS (AHP)**

Shofiatun Istiqomah<sup>1</sup>, Wiwik Suharso<sup>2</sup>, Daryanto<sup>3</sup>

**Program Studi Teknik Informatika, Fakultas Teknik, Universitas  
Muhammadiyah Jember**

[Shofiatun.istiqomah@gmail.com](mailto:Shofiatun.istiqomah@gmail.com)<sup>1</sup>, [Wiwiksuharso@unmuhjember.ac.id](mailto:Wiwiksuharso@unmuhjember.ac.id)<sup>2</sup>,

[daryanto@unmuhjember.ac.id](mailto:daryanto@unmuhjember.ac.id)<sup>3</sup>

**ABSTRAK**

Perusahaan jasa *ticketing* berbasis aplikasi terus melakukan upaya untuk meningkatkan loyalitas pelanggannya. Maka, diperlukan suatu strategi sebagai diferensi bagi masing-masing perusahaan dalam menarik minat konsumen dan dalam mempertahankan konsumen agar tetap menggunakan jasa perusahaan di masa mendatang. Banyaknya aplikasi *ticketing online* yang tersedia, konsumen seringkali dihadapkan pada pemilihan pengambilan keputusan pemesanan tiket pesawat pada operator yang dapat dipercaya. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menyediakan perancangan aplikasi penyedia jasa *ticketing* menurut minat penggunaannya sesuai kriteria yang diinginkan. Karena banyaknya kriteria yang bersifat subjektif, sehingga diperlukan metode yang memperhatikan kriteria bersifat subjektif. Metode yang sering digunakan adalah AHP (*Analytic Hierarchy Process*). Penelitian ini akan melakukan pengambilan keputusan menggunakan metode AHP. Aplikasi *ticketing* online yang dievaluasi merupakan peringkat 4 besar Indonesia *star up* ranking kategori aplikasi tiket Indonesia. Dalam pengumpulan data menggunakan kuesioner yang disebar secara *online*. Dari hasil penelitian, kriteria yang digunakan antara lain : *service quality* (6,06), *system quality* (5,69), *information quality* (5,35), dan *vendor specific-quality* (5,01). Dari hasil perancangan, traveloka (0,52) menduduki peringkat teratas, diikuti oleh tiket.com (0,24), kemudian diikuti oleh pegipegi.com (0,16), dan yang terakhir adalah airy (0,08). Hasil penelitian ini dapat menjadi preferensi informasi awal sebagai rekomendasi aplikasi pemesanan tiket pesawat menurut minat pengguna lainnya.

**Kata Kunci:** Perancangan, Tiket pesawat, AHP

**ONLINE TICKETING APPLICATION RATING BASED ON USER  
QUESTIONNESS USING METHOD  
ANALYTIC HIERARCHY PROCESS (AHP)**

Shofiatun Istiqomah<sup>1</sup>, Wiwik Suharso<sup>2</sup>, Daryanto<sup>3</sup>

**Informatics Engineering Study Program, Faculty of Engineering, University  
Muhammadiyah Jember**

Shofiatun.istiqomah@gmail.com<sup>1</sup>, Wiwik.suharso@unmuhjember.ac.id<sup>2</sup>,  
[daryanto@unmuhjember.ac.id](mailto:daryanto@unmuhjember.ac.id)<sup>3</sup>

**ABSTRACT**

Application-based ticketing service companies continue to make efforts to increase customer loyalty. So, we need a strategy as a differentiation for each company in attracting consumer interest and in retaining consumers to continue using the company's services in the future. The number of online ticketing applications available, consumers are often faced with the selection of flight ticket reservation decision making to a reliable operator. Therefore, this study aims to provide a ranking of ticketing service provider applications according to the user's interest according to the desired criteria. Because many criteria are subjective, a method that takes into account criteria is subjective. The method often used is AHP (Analytic Hierarchy Process). This research will make decisions using the AHP method. The online ticketing application evaluated is the ranking of the top 4 Indonesia star up ranking ranking of the Indonesian ticket application. In collecting data using a questionnaire distributed online. From the results of the study, the criteria used include: service quality (6.06), system quality (5.69), information quality (5.35), and vendor-specific quality (5.01). From the ranking, traveloka (0.52) is ranked first, followed by Tiket.com (0.24), then followed by pegipegi.com (0.16), and the last is airy (0.08). The results of this study can be the initial preference information as a recommendation for flight ticket booking applications according to the interests of other users.

Keywords: Ranking, airplane ticket, AHP