

PENGARUH E-TRUST DAN KUALITAS APLIKASI TERHADAP ONLINE BOOKING INTENTION PADA PENGGUNA APLIKASI TIX.ID DI DKI JAKARTA

ABSTRAK

Abstract: The purpose of this study is to investigate the impact of e-trust and application quality on online booking intent (online ordering intent) of TIX.ID application users in the Jakarta metropolitan area. E-Trust represents a user's trust in security and confidentiality. This study used a quantitative approach through research methods by collecting data using questionnaires to active users of his TIX.ID application in the Jakarta metropolitan area. The study sample consisted of her 105 randomly selected respondents. The findings show that E-Trust has a clear positive impact on the online booking intentions of users of his TIX.ID application. This suggests that the more trust users have in the safety and integrity of the platform, the more likely they are to place online orders through the application. The findings of this study will help application developers increase user confidence in the platform and improve the quality of their applications.

Keywords: e-trust, quality of aplication, online booking intention

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk menginvestigasi pengaruh e-trust (kepercayaan elektronik) dan kualitas aplikasi terhadap online booking intention (niat untuk melakukan pemesanan online) pada pengguna aplikasi TIX.ID di DKI Jakarta. E-trust adalah kepercayaan yang dimiliki pengguna terhadap keamanan, kerahasiaan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei melalui pengumpulan data menggunakan kuesioner kepada pengguna aktif aplikasi TIX.ID di DKI Jakarta. Sampel penelitian terdiri dari 105 responden yang dipilih secara acak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa e-trust memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap online booking intention pengguna aplikasi TIX.ID. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi kepercayaan pengguna terhadap keamanan dan integritas platform, semakin besar kemungkinan mereka memiliki niat untuk melakukan pemesanan online melalui aplikasi tersebut. Hasil penelitian ini dapat menjadi acuan bagi pengembang aplikasi untuk meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap platform dan meningkatkan kualitas aplikasi mereka.

Kata kunci: e-trust, kualitas aplikasi, online booking intention