

## ABSTRAK

CitiTrans *Online Booking* merupakan sebuah layanan pemesanan tiket travel secara online melalui website [www.cititrans.co.id](http://www.cititrans.co.id). Layanan CitiTrans *Online Booking* diciptakan untuk dapat melayani pengguna travel dalam melakukan transaksi dengan mudah dan cepat, serta memberikan kemudahan dalam pembayaran dengan beberapa cara melalui ATM, Internet Banking, maupun layanan-layanan perbankan lainnya. Namun belum dapat diketahui apakah aplikasi citi trans online booking ini sudah efektif dan efisien, apakah lebih baik daripada sebelum menggunakan aplikasi tersebut atau malah memperumit proses pemesanan dan pembayaran. Karena tidak semua calon penumpang menggunakan aplikasi *booking online* tersebut.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan dari pengguna Aplikasi CitiTrans *Online Booking*. Model yang digunakan dalam penelitian ini adalah Technology Acceptance Model (TAM) dari Fred Davis pada tahun 1986. Selanjutnya dilakukan analisis untuk menetapkan dimensi dan faktor – faktor yang relevan mendukung dalam penelitian ini.

Hasil akhir dari penelitian ini adalah sebuah model pengukuran penerimaan pengguna yang dibuat dengan memanfaatkan kerangka model Fred Davis.

Kata Kunci : kepuasan, pengguna, aplikasi, TAM, *online*, *booking*

## ABSTRACT

CitiTrans *Online Booking* is a travel ticket booking service online through [www.cititrans.co.id](http://www.cititrans.co.id) website. CitiTrans *Online Booking* service is created to be able to serve travel users in making transactions easily and quickly, and to facilitate payment in several ways through ATM, Internet Banking, and other services. But not yet known whether the application of trans titi online booking has been effective and efficient, whether better than before using the application or complicate the ordering and payment process. Because not all prospective passengers use the online booking *application*.

This research was conducted to find out how high the satisfaction of users of CitiTrans *Online Booking* Application. The model used in this research is the *Technology Acceptance Model* (TAM) from Fred Davis in 1986. Furthermore, an analysis was conducted to determine the relevant dimensions and factors supporting in this study.

The end result of this research is a model of user acceptance measurement made using the framework of Fred Davis model.

Keywords: satisfaction, user, *app*, TAM, online, booking