

LAMPIRAN 1
PANDUAN WAWANCARA
FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN
PEMBELIAN ONLINE *TRAVEL AGENT* MELALUI APLIKASI *MOBILE*
BOOKING TRAVELOKA.COM

IDENTITAS RESPONDEN

Nama :

Jenis Kelamin :

Umur :

Pekerjaan :

MATERI WAWANCARA

1. Pernah melakukan pembelian dengan aplikasi *mobile booking* Traveloka atau yang lainnya ?
2. Selain Traveloka ada tidak aplikasi online travel agent yang pernah digunakan ?
3. Perangkat apa yang anda gunakan untuk melakukan pembelian secara online ?
4. Produk atau layanan apa yang sering anda pesan atau beli ?
5. Metode pembayaran apa yang sering digunakan dalam melakukan pembelian produk online *travel*?

6. Ada tidak kesulitan saat memakai Traveloka ?
7. Alasan apa saja yang membuat anda memutuskan melakukan pembelian online melalui aplikasi Traveloka.com ? tolong berikan alasannya juga.



LAMPIRAN II
TRANSKRIP WAWANCARA
Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian Online Travel
Agent Melalui Aplikasi Mobile Booking Traveloka.com

Keterangan :

Faktor-Faktor	
Coding	Keterangan
KD	Kemudahan
HR	Harga
PR	Produk
KI	Kualitas Informasi
KN	Keamanan
FL	Faktor Lain

Cara Pembayaran	
Coding	Keterangan
IB	<i>Internet Banking</i>
ATM	ATM
CC	<i>Credit Card</i>
MM	<i>Mini Market</i>
BT	Bayar ditempat

Produk / Layanan	
Coding	Keterangan
H	Hotel
TP	Tiket Pesawat
TB	Tiket Bus
TR	Tiket Rekreasi
DW	Destinasi Wisata
P	Pulsa
RM	Rental Mobil
AJ	Antar Jemput
TG	Tagihan

Frekuensi Penggunaan	
Coding	Keterangan
1x	Pemakaian 1 kali
2x	Pemakaian 2 kali
>2x	Pemakaian lebih dari 2 kali

Nama Informan 1 : Wibisono
 Jenis Kelamin : Pria
 Umur : 22 Tahun
 Pekerjaan : Mahasiswa
 Tanggal : 14 Mei 2019, Pukul 11.30
 Disusun : 14 Mei 2019, Pukul 20.00
 Tempat Wawancara : Gedung Thomas Aquinas, Unika Soegijapranata

	Materi Wawancara	Coding
Peneliti	: “Selamat siang kak, saya Elia dari Unika, ingin mewawancari kakak sebentar, boleh?”	
Informan 1	: “Ya, boleh”	
Peneliti	: “Sudah pernah melakukan pembelian online atau belum ?.”	
Informan 1	: “Ow..ya pernah, pernah”	
Peneliti	: “Kalau untuk pemesanan tiket pesawat, <i>booking</i> hotel juga pernah kak?”	
Informan 1	: “Pena..pernah.”	
Peneliti	: “Biasanya memakai aplikasi apa?.”	
Informan 1	: “Ya..biasanya saya memakai Traveloka seringnya, kadang pakai Pegipegi.”	>2x
Peneliti	: “Ow biasanya pakai 2 aplikasi itu ya kak ?.”	
Informan 1	: “Ya. Tiket.com juga pernah,”	
Peneliti	: “Kalau pesan biasanya menggunakan apa ?.”	
Informan 1	: “Biasanya menggunakan <i>handphone</i> , lebih praktis ya, daripada pakai laptop.”	
Peneliti	: “Ow ya kalau HP sering dibawa kemana-kemana ya, kalau untuk layanan yang sering dipesan apa ?.”	
Informan 1	: “Tiket pesawat dan hotel juga sering, tergantung kebutuhan aja sih.”	TP, H
Peneliti	: “Untuk pembayaran sendiri, seringnya melalui apa kak?.”	
Informan 1	: “Transfer biasanya. <i>Mobile Banking</i> .”	IB
Peneliti	: “Gampang tidak menggunakan aplikasi Traveloka kak ?.”	
Informan 1	: “Gampang kok. Mudah. Sudah sering pakai, mungkin lebih dari tiga kali ya”	KD,
Peneliti	: “Mudah ya kak. Ada tidak kesulitan saat melakukan pembayaran maupun pengembalian dana atau <i>refund</i> , <i>pembatalan pesanan</i> ?.”	
Informan 1	: “Sejauh ini aman-aman saja sih, wajar, gak sulit kok. Saya juga belum pernah tarik dana.”	KD
Peneliti	: “Untuk ketersediaan produk di Traveloka dengan keadaan <i>realnya</i> , sesuai gak sih ? Kayak mungkin jumlah diaplikasi sekian, jumlah aslinya sekian.”	
Informan 1	: “Ow sesuai. Contoh saja saat kita pesan tiket pesawat dengan yang ada jumlah nya itu sama. Ya, paling tidak 1 lah yang beda, namanya juga online, kalau ada yang pesan kita kan tidak tahu. Tapi sejauh ini aman sih.”	PR
Peneliti	: “Kalau dibandingkan dengan aplikasi lain nih kak, Traveloka lebih lengkap atau malah kurang ?.”	
Informan 1	: “Kalau dibandingkan dengan pegipegi, saya sih lebih nyaman pakai traveloka ya, lengkap. Karena selain lebih <i>easy to use</i> , lebih menarik itu juga lebih apa ya.. lebih cocoklah buat saya untuk digunakan, gitu aja.”	FL, KD
Peneliti	: “Untuk harganya dibanding aplikasi lain bagaimana ?.”	

Informan 1	: “Kalau untuk harga kurang lebih hampir sama, Cuma kalau untuk aplikasi Traveloka ini sedikit lebih terjangkau. Kadang ada promosi-promosi.”	HR
Peneliti	: “Selanjutnya untuk harga tuh sesuai tidak dengan produk atau layana yang ditawarkan ?”	
Informan 1	: “Bagaiman tuh maksudnya ?.”	
Peneliti	: “Jadi kayak gini, seandainya harga hotel segini, kualitasnya seperti ini. Jadi <i>balance</i> gitu atau sesuai.”	
Informan 1	: “Sesuai sesuai saja. Seharusnya lebih bener jika kita memesan pasti melihat dulu fasilitasnya ada apa, nah sejauh ini ketika saya melihat fasilitasnya dan saya datang ke hotelnya langsung memang sama, sesuai.”	KI, PR
Peneliti	: “Mengenai pemesanan tiket pesawat dan hotel gitu, menurut kakak akurat atau terpercaya tidak ?.”	
Informan 1	: “Ya terpercaya.”	KN
Peneliti	: “Alasannya kok bisa percaya bagaimana kak ?.”	
Informan 1	: “Ya saya sudah pakai selama 2 tahunan lah, tidak pernah terjadi masalah, aman-aman saja, lancar-lancar saja.”	KN
Peneliti	: “Jika ada perubahan harga atau informasi baru, apa traveloka ada pemberitahuannya ?.”	
Informan 1	: “Ow pasti, saat ada perubahan harga pasti diberi tahu, saya mendapat notifikasi.”	KI
Peneliti	: “Dapat diandalkan tidak untuk keamanan pakai Traveloka ?”	
Informan 1	: “Bisa ya. Apalagi ini traveloka salah satu situs yang besar pasti punya keamanan yang tinggi dan pasti penggunanya juga banyak. Saya juga sudah menggunakan cukup lama, jadi sangat terjamin juga dengan sistem keamanan dan lain-lainnya.”	KN
Peneliti	: “Mungkin ada beberapa hal yang menarik dari Traveloka menurut kakak, apa saja ?”	
Informan 1	: “Kalau Traveloka sering ada promo, diskon harga, selain itu tampilan <i>user interfaceny</i> a pun juga menarik, lalu banyak juga iklan, sehingga membuat saya sendiri tertarik dengan Traveloka.”	FL
Peneliti	: “Baik kak, informasi yang di berikan sepertinya sudah cukup. Untuk ketersediaanya diwawancarai terimakasih ya kak.”	
Informan 1	: “Ow iya sama-sama.”	

Nama Informan 2 : Effie
 Jenis Kelamin : Wanita
 Umur : 22 Tahun
 Pekerjaan : Mahasiswa
 Tanggal : 14 Mei 2019, Pukul 12.00
 Disusun : 14 Mei 2019, Pukul 20.15
 Tempat Wawancara : Gedung Thomas Aquinas, Unika Soegijapranata

	Materi Wawancara	Coding
Peneliti	: “Selamat siang kak, mengganggu waktunya sebentar untuk wawancara, saya Elia, dari Unika Soegijapranata.”	
Informan 2	: “Saya dengan kak Effie.”	
Peneliti	: “Sebelumnya pernah melakukan beli online belum kak ?.”	
Informan 2	: “Sering, paling tidak seminggu bisa sekali.”	>2x
Peneliti	: “Kalau untuk booking hotel, tiket pesawat, biasanya memakai aplikasi apa ?.”	
Informan 2	: “Biasanya saya sih agoda sama traveloka ya, tergantung promonya lebih murah mana. Tapi sih saya sekarang sering pakai traveloka.”	
Peneliti	: “Kalau mau pesan pakai perangkat apa seringnya ?.”	
Informan 2	: “Pakai android seringnya. Lebih simple sih, gak mungkin juga kemana-kemana bawa laptop.”	
Peneliti	: “Produk atau layanan yang dibeli apa kak ?.”	
Informan 2	: “Kalau produk saya baru menggunakan untuk <i>booking</i> hotel saja, kalau untuk tiket pesawat dan lain-lain saya belum pernah sih.”	H
Peneliti	: “Kalau membayar biasanya menggunakan apa kak ?.”	
Informan 2	: “Pakai <i>M-banking</i> , lebih praktis sih, lewat android bisa.”	IB
Peneliti	: “Tapi lengkap tidak, untuk metode pembayaran di Traveloka ?.”	
Informan 2	: “Lengkap sih, Cuma saya memilih menggunakan <i>M-banking</i> lebih praktis, dari android bisa.”	
Peneliti	: “Untuk melakukan pemesanan melalui Traveloka sulit tidak kak ?”	
Informan 2	: “Pemesanan itu mudah ya, biasanya kalau saya cari hotel lewat google terus ada iklan-iklan Traveloka, saya klik langsung masuk.”	FL, KD
Peneliti	: “Jadi iklan juga mempengaruhi minat beli ya kak ?.”	
Informan 2	: “Ya sangat mempengaruhi, yang awal-awal, atas-atas itu pasti Traveloka.”	
Peneliti	: “Seandainya kakak ada <i>refund</i> atau pengembalian dana dari pembatalan prosesnya bagaimana, apakah sulit ?.”	
Informan 2	: “Selama ini ya saya belum pernah <i>refund</i> ya kak.”	
Peneliti	: “Ow jadi belum tau sulit atau tidaknya ya.”	
Informan 2	: “Iyaa..iya. Lancar-lancar aja sih selama ini.”	
Peneliti	: “Bagaimana dengan ketersediaan produk di Traveloka sendiri, apa dapat diketahui secara jelas. Antara stock di aplikasi dengan <i>realnya</i> .”	
Informan 2	: “Traveloka <i>update</i> banget ya. Misalkan 1 menit kita masih mikir-mikir itu hotel itu sudah di <i>booking</i> yang lain, itu langsung <i>terupdate</i> sendiri tuh, cepet.”	PR
Peneliti	: “Cepet juga ya. Cuma 1 menit langsung ganti.”	

Informan 2	: “Iya cepet banget langsung <i>update</i> .”	
Peneliti	: “Untuk Traveloka sendiri menurut kak effie dengan aplikasi lain, produknya lebih lengkap atau bagaimana ?.”	
Informan 2	: “Lebih lengkap sih.. lebih lengkap.”	PR
Peneliti	: “Kalau untuk perbandingan harga bagaimana kak ?”	
Informan 2	: “Kalau harga sih terpaut sedikit-sedikit, tapi lebih murah traveloka, karena banyak promo juga jadi mungkin dapat mengurangi biaya pemesanan ya.”	HR, FL
Peneliti	: “Ow begitu, harga dengan produk atau layanan yang diberikan sesuai atau tidak kualitasnya ?.”	
Informan 2	: “Ow sangat sesuai. Gambarnya gini, harganya segini. Nanti kita datang juga dapat layanan yang seperti itu.”	PR
Peneliti	: “Seperti informasi yang diberikan Traveloka bagaimana dapat dipercaya tidak ?.”	
Informan 2	: “Informasi akurat sih. Selalu tepatlah.”	KI
Peneliti	: “Berarti lengkap ya sesuai dengan kebutuhan kak effie ?.”	
Informan 2	: “Iya lengkap, lengkap.”	
Peneliti	: “Ada tidak kak pemberitahuan informasi saat turun harga atau info yang lain ?.”	
Informan 2	: “Ada ada, biasanya SMS sih saya. Sering tuh ada pemberitahuan kadang seminggu bisa 3 kali. Promo atau turun harga sering.”	KI
Peneliti	: “Was-was tidak kak untuk keamanan pembayaran di Traveloka apa mungkin lebih bisa mengandalkan Traveloka ?.”	
Informan 2	: “Emm.. was-was sih tidak. Selama ini saya percaya-percaya saja. Soalnya belum ada masalah.”	KN
Peneliti	: “Berarti termasuk transaksi yang terjamin atau bagaimana kak ?.”	
Informan 2	: “Ow ya terjamin. Kita langsung datang, <i>check in</i> . Langsung bisa masuk.”	KN
Peneliti	: “Mungkin ada hal-hal lain yang menarik minat kakak untuk menggunakan Traveloka ?.”	
Informan 2	: “Saya suka nya sih ya itu, promo-promonya banyak banget. Ada notifikasi jadi kita gak pingin liburan, jadi kepingin liburan. Iklannya bahaya tuh.”	FL
Peneliti	: “Iklan banyak pengaruhnya ya kak. Baikkan, trimakasih untuk waktunya, sudah bersedia.”	
Informan 2	: “Ow injih mbak sama-sama.”	

Nama Informan 3 : Nadila
 Jenis Kelamin : Wanita
 Umur : 22 Tahun
 Pekerjaan : Mahasiswa
 Tanggal : 14 Mei 2019, Pukul 16.00
 Disusun : 14 Mei 2019, Pukul 20.00
 Tempat Wawancara : Citraland Mall, Semarang

	Materi Wawancara	Coding
Peneliti	: “Selamat sore kak, saya Elia dari Unika, mau wawancara sebentar, boleh ?.”	
Informan 3	: “Ow iya kak boleh.”	
Peneliti	: “Pernah melakukan pembelian online sebelumnya ?.”	
Informan 3	: “Pernah kok, sering sih.”	>2x
Peneliti	: “Biasanya kalau melakukan pembelian online seperti booking hotel, tiket pesawat dan lain-lain. Memakai aplikasi apa ?.”	
Informan 3	: “Yang pertama Traveloka, pernah juga pakai booking.com, agoda juga pakai.”	
Peneliti	: “Terus kalau yang paling sering digunakan apa kak ?.”	
Informan 3	: “Paling sering Traveloka kak.”	
Peneliti	: “Untuk alat pembeliannya pakai apa biasanya ?.”	
Informan 3	: “Kalau saya biasanya <i>smartphone</i> sih.”	
Peneliti	: “Produk atau layanan yang sering dipesan apa ?.”	
Informan 3	: “Kalau saya biasanya kereta sih.”	TK
Peneliti	: “Selain tiket kereta apa kak ?.”	
Informan 3	: “Biasanya hotel juga sih.”	H
Peneliti	: “Untuk metode pembayaran yang sering digunakan apa ?.”	
Informan 3	: “Saya biasanya pakai <i>M-Banking. BCA Banking.</i> ”	IB
Peneliti	: “Mudah nggak sih melakukan transaksi pakai traveloka ?.”	
Informan 3	: “Mudah sih, soalnya dia juga punya <i>interface</i> yang bagus dan mudah dipahami.”	KD, FL
Peneliti	: “Ada tidak kesulitan untuk meminta pengembalian dana atau refund dana ?.”	
Informan 3	: “Belum sih selama ini soalnya tidak pernah minta pengembalian dana.”	
Peneliti	: “Ow belum pernah ya, tidak ada permasalahan juga.”	
Informan 3	: “Iya belum pernah.”	
Peneliti	: “Untuk ketersediaan produk di Traveloka diketahui secara jelas atau tidak ?.”	
Informan 3	: “Jelas..jelas sih menurut saya, orang apapun juga tahu, berapa aja juga tahu. Di aplikasi segini, faktanya segini, tahu.”	PR, KI
Peneliti	: “Menurut kakak, Traveloka dibanding aplikasi lain untuk kelengkapan produknya bagaimana ?.”	
Informan 3	: “Lengkap dia. Ada hotel, ada tiket pesawat, kereta.”	PR
Peneliti	: “Kalau harga dibanding dengan aplikasi lain bagaimana ?.”	
Informan 3	: “Kalau menurut saya ya, lebih mahal sih.”	
Peneliti	: “Tapi kalau harganya mahal, sesuai gak sama layanan yang didapatkan ?.”	
Informan 3	: “Sesuai sih. Sesuai.”	HR
Peneliti	: “Untuk informasi kereta, penerbangan dan lainnya, akuratr atau nggak ?.”	

Informan 3	: “Cocok sih. Akurat. Pas sama kebutuhan.”	KI
Peneliti	: “Apakah traveloka memberikan pemberitahuan saat ada perubahan harga atau informasi lain ?.”	
Informan 3	: “Ada sih. Biasanya dia nampilin iklan, atau notifikasi gitu.”	KI
Peneliti	: “Terus untuk sistem keamanan transaksi sendiri, Traveloka dapat diandalkan atau tidak ?.”	
Informan 3	: “selama ini bisa. Tidak ada kebocoran informasi sama sekali.”	KN
Peneliti	: “Mungkin ada alasan lain yang membuat kakak lebih tertarik ke Traveloka ?.”	
Informan 3	: “Karena ada promonya ya. Dia kan sering ada promo tuh, tadi seperti saya bilang dipertama tuh, <i>interfacenya</i> , jadi tuh orang lebih paham lah cara pembeliannya bagaimana, cara pembayarannya. Kayak gitu.”	FL
Peneliti	: “Oke baik kak. Sudah cukup informasi yang diberikan, Trimakasih untuk ketersediaanya.”	
Informan 3	: “Ow ya sama-sama kak.”	



Nama Informan 4 : Tania Putri
 Jenis Kelamin : Wanita
 Umur : 23 Tahun
 Pekerjaan : Mahasiswa
 Tanggal : 14 Mei 2019, Pukul 18.00
 Disusun : 14 Mei 2019, Pukul 22.30
 Tempat Wawancara : Citraland Mall

	Materi Wawancara	Coding
Peneliti	: “Selamat malam kak, Saya Elia dari Unika. Ingin wawancara sebentar boleh ?.”	
Informan 4	: “Boleh..boleh kok.”	
Peneliti	: “Dengan kakak siapa sebelumnya ?.”	
Informan 4	: “Saya Tania Putri.”	
Peneliti	: “Ow ya kak Tania, langsung saja saya mau tanya. Sudah pernah belanja online belum ?.”	
Informan 4	: “Jelas pernah dong. Sering malahan,”	
Peneliti	: “Sering ya kak, biasanya belanja kayak tiket online, <i>booking</i> hotel gitu nggak ?.”	
Informan 4	: “Ya pernah sih, tapi saya seringnya belanja kayak baju, tas gitu. Kalau untuk <i>booking</i> hotel ya pas liburan aja.”	
Peneliti	: “Kalau pesan hotel biasanya pakai aplikasi apa kak ?.”	
Informan 4	: “Traveloka sih paling sering. Tapi kadang juga pegipegi. Tergantung.”	>2x
Peneliti	: “Pesan pakai apa biasanya kak. HP, Laptop atau gimana ?.”	
Informan 4	: “Kadang pesan sendiri pakai HP, kadang nitip temen.”	
Peneliti	: “Ow kalau pas lagi sibuk gitu ya nitip temen ?.”	
Informan 4	: “Iya kadang pas ribet tapi waktu promo mepet, nitip temen.”	
Peneliti	: “Produk atau layanan apa yang sering kakak pesan ?.”	
Informan 4	: “Hotel, tiket pesawat. Gitu aja sih.”	H, TP
Peneliti	: “Metode pembayaran apa yang sering digunakan kak ?.”	
Informan 4	: “ <i>M-banking</i> . Kadang ATM gitu.”	IB, ATM
Peneliti	: “Mudah nggak kak pakai Traveloka ?.”	
Informan 4	: “Mudah kok kak, gak ribet juga.”	KD
Peneliti	: “Pernah tidak nggak kak melakukan proses <i>refund</i> , terus kalau pernah sulit tidak ?.”	
Informan 4	: “Emm. Kalau <i>refund</i> kayaknya nggak pernah deh jadi gak tau juga ya.”	
Peneliti	: “Untuk ketersediaan produk dapat diketahui secara jelas tidak kak, kayak kamar, tiket ?.”	
Informan 4	: “Ya jelas sih. Soalnya pertama kan saya juga lihat stocknya.”	PR
Peneliti	: “Kalau dibandingkan dengan aplikasi lain lebih lengkap dan harganya lebih miring mana kak ?.”	
Informan 4	: “Kalau untuk kelengkapan lengkap traveloka, harga juga lebih murah sih. Soalnya saya juga pernah membandingkan.”	PR, HR
Peneliti	: “Informasi mengenai tiket pesawat, hotel dan lain-lain. Akurat dan terpercaya gak ?.”	
Informan 4	: “Akurat. Kalau gak akurat saya gak berani kak.”	KI, KN
Peneliti	: “Jika ada perubahan harga dan informasi lain. Ada pemberitahuan gak kak ?”	
Informan 4	: “Ada..tapi jarang saya lihat.”	KI
Peneliti	: “Sistem keamanan pembeli, transaksi. Aman gak kak menurut kakak ?.”	
Informan 4	: “Ya kayak tadi saya bilang kak, saya sudah langganan otomatis aman sih menurut saya. Gak pernah ada masalah.”	KN
Peneliti	: “Ada gak alasan lain kakak memilih traveloka ?.”	
Informan 4	: “Ya promonya banyak, point-point gitu bisa dituker.”	FL

Nama Informan 5 : Jessica
 Jenis Kelamin : Wanita
 Umur : 22 Tahun
 Pekerjaan : Mahasiswa
 Tanggal : 14 Mei 2019, Pukul 19.00 WIB
 Disusun : 14 Mei 2019, Pukul 23.00 WIB
 Tempat Wawancara : Gedung Thomas Aquinas, Unika Soegijapranata

	Materi Wawancara	Coding
Peneliti	: “Selamat malam kak, maaf mengganggu waktunya sebentar. Saya Elia dari Unika. Ingin mewawancarai kakak sebentar. Sebelumnya maaf dengan kak siapa ?.”	
Informan 5	: “Tentu boleh, saya jessica dari Unika juga. Untuk keperluan tugas ya kak ?.”	
Peneliti	: “Iya kak, mohon dibantu beri informasi ya. Sebelumnya sudah pernah beli-beli online kak ?.”	
Informan 5	: “Ow ya pasti, sering kalau saya, beli <i>make up</i> biasanya. Gimana ?.”	
Peneliti	: “Ini kak mau bicara tentang aplikasi <i>booking</i> online. Sudah pernah menggunakan belum ?.”	
Informan 5	: “Ow kayak traveloka, booking.com gitu ya ?.”	
Peneliti	: “Iya kak semacam itu, sudah pernah ?.”	
Informan 5	: “Iya sudah pernah, saya kadang pakai Traveloka, tapi jarang sih Cuma 2 kali kayaknya. Buat tiket kereta sama hotel.”	TK, H, 2x
Peneliti	: “Biasanya pakai traveloka lewat apa kak ?.”	
Informan 5	: “Pake HP sih, praktis juga.”	
Peneliti	: “Kalau untuk pembayaran melalui apa kak ?.”	
Informan 5	: “Dulu kayaknya lewat <i>M-banking</i> BCA sih. Lebih cepet, di Hp jg.”	IB
Peneliti	: “Mudah gak kak pakai traveloka, kayak tahapan pemesanan, penggunaannya sendiri gitu ?.”	
Informan 5	: “Mudah kok, ga ribet. Tampilannya gak rumitlah pokoknya.”	KD, FL
Peneliti	: “Ada gak kak kesulitan saat melakukan pengembalian dana ?.”	
Informan 5	: “Kalau untuk pengembalian dana saya belum pernah sih. Soalnya pasti kalau pesen ya sudah harus yakin.”	
Peneliti	: “Iya kak harus dipastiin semuanya sesuai dulu ya. Ow ya untuk ketersediaan produk, untuk memastikan seperti itu, diketahui secara jelas atau bagaimana ?.”	
Informan 5	: “Jelas sih, makanya saya gak pernah melakukan pembatalan pembelian. Takut juga kalau ada masalah-masalah pengembalian gitu, soalnya juga gak pernah kan.”	
Peneliti	: “Menurut kak jessica, barang di Traveloka dibanding aplikasi lain lebih lengkap atau malah kurang ?.”	
Informan 5	: “Lengkap sih sepertinya, saya lihat dimenunya juga ada menu info rekreasi, dan waktu saya iseng-iseng lihat di aplikasi lain, gak ada.”	PR
Peneliti	: “Kalau harga perbandingannya gimana kak ?.”	
Informan 5	: “Lebih murah sih, tergantung promo juga tapi. Kalau gak ada promo juga kelihatan mahal”	HR
Peneliti	: “Informasi yang diberikan terpercaya gak kak ? terus kalau ada perubahan atau informasi baru begitu gimana ?.”	
Informan 5	: “Terpercaya, selama ini juga gak ada yang aneh-aneh. Terus kalau ada info baru dapet pemberitahuan juga. Ada notif-notif gitu.”	KI

Peneliti	: “Aman gak sih kak pakai traveloka itu, kayak transaksinya aman, gak pernah ada kecurangan ?.”	
Informan 5	: “Ya. Selama saya 2 kali pakai tidak pernah ada kecurangan apa-apa, aman juga pembayarannya. Gak kecewa lah.”	KN
Peneliti	: “Kalau untuk faktor lain yang buat kak jessica tertarik pakai traveloka apa ?.”	
Informan 5	: “Promosinya kadang potongannya gede, bisa separo sendiri. Terus pilihan harganya juga banyak, jadi bisa dikira-kira perlunya harga berapa.”	FL
Peneliti	: “Baik kak jessica, terimakasih sudah bantu beri informasi ya. Selamat Malam kak.”	
Informan 5	: “Oke baik. Sukses terus ya.”	



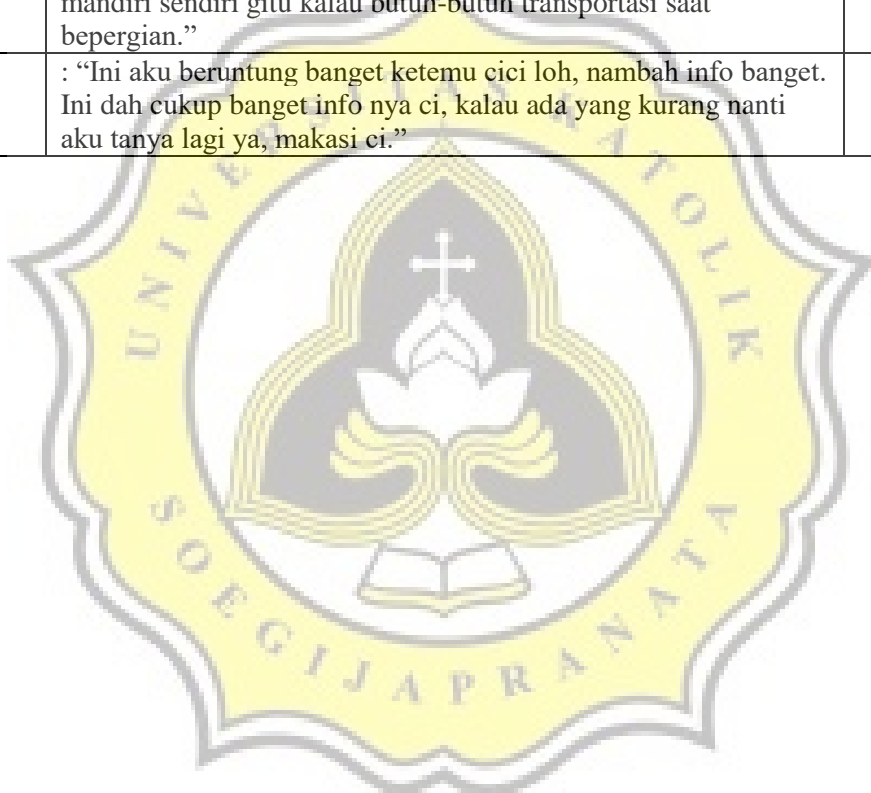
Nama Informan 6 : Richard
 Jenis Kelamin : Pria
 Umur : 28 Tahun
 Pekerjaan : Wiraswasta
 Tanggal : 17 Mei 2019, Pukul 16.30
 Disusun : 18 Mei 2019, Pukul 21.00
 Tempat Wawancara : Java Mall, Semarang

	Materi Wawancara	Coding
Peneliti	: “Selamat Sore Ko Richard, boleh ganggu waktunya sebentar ya, mau wawancara untuk keperluan tugas akhir kuliah.”	
Informan 6	: “Boleh El, gimana ada yang bisa dibantu ?.”	
Peneliti	: Ini ko, mau tanya pernah pakai Aplikasi Traveloka tidak ?.”	
Informan 6	: “Pasti dong, buat kalau kerja. Biasa pasti pakai kalau keluar kota. Gimana ?.”	
Peneliti	: “Iya ni ko, mau tanya seputar traveloka. Kalau dihitung-hitung kira-kira pakai traveloka berapa kali ko ?.”	
Informan 6	: “Wah ya lebih dari lima kali yang pasti, sering kok.”	>2x
Peneliti	: “Ow ya juga ya ko, namanya buat kerja. Kalau aplikasi lain selain traveloka biasanya pakai apa ko ?.”	
Informan 6	: “Kalau aku sih pakai traveloka tok, gak pernah pakai yang lain.”	
Peneliti	: “Nah biasanya pesen apa ko ?.”	
Informan 6	: “Tiket pesawat, ngbook hotel, gitu aja sih paling. Yang terpenting itu soalnya, kalau menu lain jarang pake, eh ada lagi, aku biasanya pakai buat token.”	TP, H, TG
Peneliti	: “Kalau untuk metode pembayaran seringnya lewat apa ko ?.”	
Informan 6	: “Aku seringnya pakai Transfer ATM, kalau gak Kartu Kredit.”	ATM, CC
Peneliti	: “Terus ni ko, alasan apa saja yang buat ko richard memutuskan untuk melakukan pembelian online travel melalui aplikasi Traveloka.com ?.”	
Informan 6	: “Ya itu Pemakaian yang mudah, bisa di lakukan di mana saja, harga yang bersaing, tapi cenderung lebih murah traveloka, mudah untuk di bandingkan ya menurutku, pelayanan yang cepat, serba komplit, informasi yang di dapatkan juga jelas, bahkan bisa melihat komentar dan foto pengunjung lain jika memesan hotel.”	KD, HR, FL, PR, KI
Peneliti	: “Lumayan banyak ya ko untuk kelebihanannya. Nah untuk hal lain kira-kira apa ko, seperti diskon gitu ada gak ?.”	
Informan 6	: “Ada sih tapi kadang aku gak perhatiin. Soalnya kadang suka dadakan kalau pesan, biasa kalau ada diskon kan kita sudah planning jauh-jauh hari.”	FL
Peneliti	: “Oke ko, trimakasih sudah mau memberi info, dan meluangkan waktunya. Selamat sore.”	
Informan 6	: “Oke sore juga el.”	

Nama Informan 7 : Adella
 Jenis Kelamin : Wanita
 Umur : 24 Tahun
 Pekerjaan : Mahasiswa
 Tanggal : 17 Mei 2019, Pukul 17.00
 Disusun : 18 Mei 2019, Pukul 21.00
 Tempat Wawancara : Java Mall, Semarang

	Materi Wawancara	Coding
Peneliti	: “Hallo ci, selamat sore, mau wawancara dulu sebentar boleh, gantian setelah ko Richard.”	
Informan 7	: “Boleh to, ayo , tentang traveloka juga ya ?.”	
Peneliti	: “Iya ci, udah berapa kali pake travelokaci ?.”	
Informan 7	: “Wahh ya dah gak kehitung, cici kan suka traveling jadi wajib hukumnya pake traveloka. Pake pemesanan di aplikasi traveloka enak kalau urusan <i>check in</i> online sekarang ada dan dipermudah, terutama soal <i>reschedule</i> segala hal yang udah di pesen itu <i>so easy</i> . Kalau ada masalah mengenai pemesanan bisa langsung call centre dan itu juga mudah banget hubunginnya 24 jam boks.”	>2x, KD, FL
Peneliti	: “Nah biasanya produk atau layanan yang digunakan apa ci ?.”	
Informan 7	: “Paling sering <i>book</i> hotel, tiket pesawat. Kadang juga tiket kereta, sama lihat-lihat tiket rekreasi waktu ke kota mana gitu, kadang beli tiket masuk di traveloka lebih murah, serba ada”	H,TP, TK, TR, HR, PR
Peneliti	: “Lumayan banyak ya produk yang sering digunakan, lah kalau metode pembayaran yang sering dipakai apa ci, sama pernah gak pakai aplikasi lain selain traveloka ?.”	
Informan 7	: “Pakai kartu kredit sama internet <i>banking</i> , sekarang juga ada fasilitas bayar ditempat jadi aku manfaatin itu juga. Kalau pakai sih gak pernah, Cuma bandingin harga aja cici, tapi tetep setia ke traveloka. Dibandingkan dengan aplikasi tiket online lain, aku suka dengan segala penawaran terbaik milik traveloka tidak hanya sekedar fasilitas yang serba dimudahkan tapi saat ini traveloka fasilitasnya semakin menunjukkan suatu perubahan yang baik dan lengkap.”	CC, IB, BT, FL, KD
Peneliti	: “Loyal banget ya ci, sampai gak pernah pakai aplikasi lain, nah kalau refund gitu pernah gak ci, kalau pernah sulit nggak sih prosesnya ?.”	
Informan 7	: “soal <i>refund</i> kalau pembatalan mendadak juga dapat penjelasan banget bagi orang pertama kali yang gak paham. Proses <i>refund</i> uang juga cepat sesuai dengan prosesnya kita di awal seperti <i>payment</i> kita lewat mana dulu. Contoh di awal pakek transfer or internet <i>banking</i> ya bakalan di transfer balik di no transfer tersebut.”	KD, KI
Peneliti	: “Berarti ya sering refund juga ya ci, Ow ya ci lupa, biasa kalau paketraveloka lewat <i>smartphone</i> atau laptop atau PC ?.”	
Informan 7	: “Ya nggak sering-sering juga sih. Pakai android aja sih, praktis.”	
Peneliti	: “Lha pernah gak ci ketipu gitu, atau pengamananya kurang bagus pokoknya intinya <i>trusted</i> gak gitu?.”	
Informan 7	: “Untuk keamanan dalam proses identitas juga aman banget malahan aku suka dengan traveloka dibandingkan aplikasi tiket lain ya, seperti gak di mintai ID KTP kalau pesan. Lalu keamanan dalam pembayaran terutama yang <i>credit card/ debit card</i> sistem auto juga save banget karena nomornya gak semua keliatan pasti ada tanda ### dan setelah pemesanan juga diminta	KN

	kode konfrimasi <i>credit card</i> sesuai registrasi nomor hp di <i>credit card</i> tersebut. Jadi meminimalkan terjadinya hacker yah menurutku.”	
Peneliti	: “Ow gitu ya ci, tambah info banget loh aku ini, kalau alasan lain yang buat cici,memilihtraveloka apa ?.”	
Informan 7	: “Banyak promo yang menguntungkan bisa sampe 80% kan diskonnya dan sangat untung kalau yang ikut liburan banyak orang, Semakin pake traveloka itu menurutku dapet point banyak dan itu <i>worth it</i> sih, aku pernah <i>claim</i> pointnya dapet deh potongan setengah harga tiket pesawat , <i>So happy</i> mendadak gituh. Kode <i>booking</i> juga gak ribet singkat padat jelas. ku bisa bilang begini karena sudah lama banget jadi member traveloka setiap pergi kemana aja yg berhubungan dengan transportasi. Baik dalam maupun luar mancanegara. Oh ya satu lagi untuk orangtua yang gptek mengenai pemesanan tiket dengan adanya traveloka yang gak ribet cara pesennya justru sebagai anak saat mengajarkan ortu kita malah lebih cepet pahamnya. <i>So</i> udah jadi mandiri sendiri gitu kalau butuh-butuh transportasi saat bepergian.”	FL, HR, KD
Peneliti	: “Ini aku beruntung banget ketemu cici loh, nambah info banget. Ini dah cukup banget info nya ci, kalau ada yang kurang nanti aku tanya lagi ya, makasi ci.”	



Nama Informan 8 : Eryx Kurnia
 Jenis Kelamin : Pria
 Umur : 23 Tahun
 Pekerjaan : Polisi
 Tanggal : 17 Mei 2019, Pukul 19.00
 Disusun : 18 Mei 2019, Pukul 22.00
 Tempat Wawancara : Java Mall, Semarang

	Materi Wawancara	Coding
Peneliti	: “Selamat malam kak, mengganggu waktunya sebentar untuk wawancara, boleh ?.”	
Informan 8	: “ Boleh kok, silahkan.”	
Peneliti	: “Saya Elia, dari UNIKA, ingin wawancara buat tugas akhir kak. Dengan kakak siapa maaf ?.”	
Informan 8	: “Saya Eryx Kurnia, ow ya wawancara tenang apa nih, takutnya gak bisa jawab.”	
Peneliti	: “Ow ya kak eryx, tentang online travel agent kak, traveloka. Pernah pakai traveloka sebelumnya kak ?.”	
Informan 8	: “Penah kok, sering juga si, biasa pakai buat tiket pesawat, saya kan dari luar Semarang, booking hotel sama tiket kereta api.”	>2x, TP, H, TK
Peneliti	: “Ow bukan asli semarang ya kak, asli mana ni ? terus kalau bayar di traveloka biasa lewat apa kak ?.”	
Informan 8	: “Iya saya asli padang, tapi ada dinas di Semarang, saya biasa bayar kalau gak lewat ATM ya <i>M-banking</i> sih, Ya soalnya pake traveloka lewat HP, jadi lebih enak pakai <i>M-Banking</i> .”	ATM, IB
Peneliti	: “Kalau aplikasi selain traveloka pernah coba gakkak ?.”	
Informan 8	: “Ngga pernah sih aku, traveloka aja.”	
Peneliti	: “Udah nyaman ya kak, alesan yang buat kak eryx memilih traveloka dan setia sama travelokaapa ?.”	
Informan 8	: “Satu karena mudah dari penggunaan aplikasinya, kedua murah untuk harga lebih murah dari aplikasi lain, ketiga Simpel Bisa dimana saja dan kapan saja, aman juga.”	KD, HR, KN
Peneliti	: “Kalau pas ada turun harga, atau ada produk apapun yang diskon ada notif gitu kak ?.”	
Informan 8	: “Ow ya ada, dan dinotifnya kita juga tahu hari apa akan turun harga jadi enak.”	KI, FL
Peneliti	: “Wah lumayan juga ya kak kalau ada promo-promo gitu. Apalagi ke padang pastinya tidak murah. Trimakasih untuk waktunya dan ketersediaanya ya kak eryx.”	

Nama Informan 9 : Yoskila
 Jenis Kelamin : Wanita
 Umur : 22 Tahun
 Pekerjaan : Mahasiswa
 Tanggal : 17 Mei 2019, Pukul 22.30
 Disusun : 18 Mei 2019, Pukul 23.00
 Tempat Wawancara : Jalan Rogojembangan Raya, Semarang

	Materi Wawancara	Coding
Peneliti	: “Yos, boleh wawancara sebentar untuk tugas akhir nih, kamu udah pernah pakai traveloka kan ?.”	
Informan 9	: “Ya sering el, gimana-gimana, buat skripsi ya ?.”	>2x
Peneliti	: “Iya buat skripsi ku, Kamu biasa pakai traveloka untuk pesan apa, terus apa pernah pakai aplikasi lain selain traveloka ?.”	
Informan 9	: “Biasa ya pesen tiket pesawat kalau dari Surabaya ke Bali, sama tiket kereta. Kalau kayak hotel gitu malah gak pernah ya, kan anak kost.”	TP, TK
Peneliti	: “Iya sih ya, kalau tiket pesawat mahal ya pakai kereta dulu ya. Biasa kalau pembayarannya lewat apa ?.”	
Informan 9	: “Transfer ATM sama <i>M-banking</i> aja sekalian copas lewat HP kan.”	ATM, IB
Peneliti	: “Alasan kamu pakai traveloka apa aja coba jelasin dong ?.”	
Informan 9	: “Adanya kemudahan dalam memilih berbagai tiket dengan <i>range</i> harga beragam itu, ada banyak tawaran potongan harga, pemakaian aplikasi yang gak ribet, cukup lengkap, dan <i>up to date</i> . Aman juga sih selama ini gak pernah ada masalah, kalau harga lebih murah, kadang juga mahal tergantung sih. Kita juga bisa milihkan mau budget harga dan produknya kayak apa.”	KD, FL, PR, KN, KI, HR
Peneliti	: “Oke oke, <i>noted</i> lah, makasih ya buat info nya sama bantuannya.”	
Informan 9	: “Oke el, sama-sama.”	

Nama Informan 10 : Rizky Mathovani
 Jenis Kelamin : Pria
 Umur : 27 Tahun
 Pekerjaan : Wiraswasta
 Tanggal : 18 Mei 2019, Pukul 09.00
 Disusun : 18 Mei 2019, Pukul 23.30
 Tempat Wawancara : The Wujil, Semarang

	Materi Wawancara	Coding
Peneliti	: “Iky, Elia mau tanya-tanya sebentar, kan kamu sering pakai travelokani buat usaha mu juga.”	
Informan 10	: “Iya gimana elia, iya sering kadang <i>book</i> hotel murah banget tu disana dibanding kesana langsung.”	H
Peneliti	: “Lah kalau aplikasi lain yang pernah dipakai apa ? dan paling sering pakai aplikasi apa ?.”	
Informan 10	: “Tiket.com, agoda, pegipegi.com, booking.com juga pernah, tapi paling sering traveloka, kedua kayaknya booking.com deh.”	>2x
Peneliti	: “Lah biasanya pesen apa kalau di traveloka ?.”	
Informan 10	: “ <i>Booking</i> hotel, tiket pesawat, kereta sama tiket rekreasi, buat <i>cutomer</i> dan tim ku kalau ada <i>tour</i> , tapi harus tetep kita konfirmasi ke pihak hotelnya, kadangkannya kita juga butuh banyak kamar.”	H, TP, TK, TR
Peneliti	: “Iya si, tapi kalau banyak gitu harus jauh-jauh hari banget ya. Kalau pembayaran sering pakai metode apa ?.”	
Informan 10	: “ <i>Internet Banking</i> aja kalau aku, tapi pas mendadak gak ada gitu kadang ada beberapa hotel yang nyediain fasilitas bayar ditempat.”	IB, BT
Peneliti	: “Alesan yang buat kamu sering pakai traveloka atau memutuskan beli pakai aplikasi mobile traveloka apa aja? Kalau bisa dijelaska.”	
Informan 10	: “Pertama ada kepastian ketersediaan karena dengan adanya online travel agent kita bisa memastikan ketersediaan (kamar/tiket) sesuai kebutuhan kita. karena pasti kita tidak mau datang ke (stasiun/bandara/hotel) dengan sia-sia karena yang kita butuhkan ternyata tidak tersedia. Kedua, kepastian harga tentunya dengan adanya online travel agent kita bisa tahu harga sebelum kita membelinya. sehingga kita bisa menimbang pengeluaran sesuai kebutuhan kita, tanpa harus menelpon (biaya pulsa) atau <i>go show</i> (datang ke resepsionis). akan sangat efisien bagi kita sebagai kostumer. Ketiga, lebih murah terutama untuk hotel, tidak dipungkiri lebih murah dari harga yang ditentukan oleh hotel ketika kita reservasi langsung ke pihak hotel. karena online travel agent mempunyai <i>contract rate</i> dengan pihak hotel dengan harga yang rata-rata 30-50% lebih murah dari harga <i>publish</i> hotel. Terus kalau untuk keamanan gitu pasti aman banget terjamin lah pokoknya, ada garansi juga di traveloka, jadi lebih nyaman aja.”	KI, PR, HR, KD, KN, FL
Peneliti	: “Ow ternyata tuh lebih murah 30-50% ya, aku malah gak pernah hitung. Trimakasih loh buat infonya.”	
Informan 10	: “Iya, dulu pernah iseng-iseng tanya gitu, oke elia sama-sama.”	

Nama Informan 11 : Trifenna Michelle
 Jenis Kelamin : Wanita
 Umur : 22 Tahun
 Pekerjaan : Mahasiswa
 Tanggal : 18 Mei 2019, Pukul 18.00
 Disusun : 18 Mei 2019, Pukul 23.40
 Tempat Wawancara : Cafe Coco Medeline, Semarang

	Materi Wawancara	Coding
Peneliti	: “Michelle, pernah pakai Traveloka gak ?.”	
Informan 11	: “Pernah El, beberapa kali lah pakai, sering.”	>2x
Peneliti	: “Pernah pakai aplikasi lain gak, selain traveloka ?.”	
Informan 11	: “Gak pernah, traveloka aja aku pakainya. <i>Trusted</i> soalnya.”	
Peneliti	: “Lah biasa kalau bayar lewat apa chel, terus biasa kalau mau order pakai HP apa laptop ?.”	
Informan 11	: “Pakai Internet Banking aja praktis, sekalian di HP, lebih enak aja pakai HP di genggam terus, kecil jadi nyaman.”	IB
Peneliti	: “Ya iya sih.. tapi kadang orang kantoran mereka ya lebih sering pegang laptop. Kita belum kerja ya HP pegangnya. Terus kalau pakai traveloka pesan apa chel ?.”	
Informan 11	: “ <i>Booking</i> hotel tok aku, kalau pesawat cici ku yang pesan biasanya, takut salah-salah. Tapi gampang sih sebenarnya pemakaian aplikasinya.”	H
Peneliti	: “Lha kalau alasan lain yang buat kamu tertarik pakai traveloka apa chel ?.”	
Informan 11	: “Pake traveloka menu aplikasinya mudah dimengerti, pakainya mudah banyak pilihan harganya, informasinya juga lengkap kalau hotel review, alamat, peta, dekat dengan mana aja dan lain-lain. Karena udah sering pakai traveloka dan emang sudah dibandingkan harganya lebih murah dari aplikasi lain dan bayarnya gampang bisa pake indomaret buat yang tidak punya ATM. Fitur lengkap”	KD, KI, HR, FL
Peneliti	: “Oke michelle makasih buat informasinya.”	

Nama Informan 12 : Kezia
 Jenis Kelamin : Wanita
 Umur : 23 Tahun
 Pekerjaan : Mahasiswa
 Tanggal : 18 Mei 2019, Pukul 18.30
 Disusun : 20 Mei 2019, Pukul 24.00
 Tempat Wawancara : Cafe Coco Medeline, Semarang

	Materi Wawancara	Coding
Peneliti	: “Kez pernah pakai traveloka gak ?.”	
Informan 12	: “Pernah, wawancara kayak michelle tadi ?.”	
Peneliti	: “Iya kayak michelle tadi, udah berapa kali pakai ?.”	
Informan 12	: “Kayake dua kali lebih. Tapi seingatku aku <i>booking</i> hotel, beli pulsa juga pernah.”	>2x, H, P
Peneliti	: “Kalau bayar biasanya lewat apa ? terus aplikasi lain yang pernah dipakai apa aja ?.”	
Informan 12	: “Lewat <i>Mbanking</i> kalau gak lewat indomart. Aplikasi lain kayaknya <i>tiket.com</i> , <i>booking.com</i> sama <i>tripadvisor</i> .”	IB, MM
Peneliti	: “Ow ya alasan secara keseluruhan kamu pakai traveloka apa kez ? jelaskan ya.”	
Informan 12	: “Gak ribet, enak pakainya. Terus juga banyak promo, waktu itu juga aku belinya waktu ada promo. Traveloka juga udah dapat nama dimasyarakat jadi lebih terpercaya menurutku daripada yang lain. Ya bukan berarti yang lain tu gak terpercaya, tapi sudah yakin aja kalau pakai traveloka. Murah juga kalau dibanding aplikasi lain, lengkap fitur dan produknya.”	KD, FL, KN, HR, PR
Peneliti	: “Kalau buat informasi yang diberikan traveloka jelas tidak memberikannya ?.”	
Informan 12	: “Ya jelas sih, kadang kalau hotel yang kita baru save sebelumnya sudah tinggal sedikit atau kosong, biasanya ada pemberitahuannya.”	KI
Peneliti	: “Oke kez, makasih ya.”	
Informan 12	: “Oke sama-sama.”	

Nama Informan 13 : Kenny Arthur
 Jenis Kelamin : Pria
 Umur : 23 Tahun
 Pekerjaan : Mahasiswa
 Tanggal : 20 Mei 2019, Pukul 10.00
 Disusun : 20 Mei 2019, Pukul 20.00
 Tempat Wawancara : UNIKA Soegijapranata, Semarang

	Materi Wawancara	Coding
Peneliti	: “Permisi Ko, mau tanya-tanya boleh ? saya Elia, dari FEB UNIKA, ingin wawancara sebentar.”	
Informan 13	: “Ow ya boleh, Saya Kenny. Kenny Arthur.”	
Peneliti	: “Sebelumnya pernah tidak ko pakai aplikasi Traveloka ?.”	
Informan 13	: “Pernah, sering. Buat pulang kampung pakai traveloka untuk pesan tiket pesawat atau kereta.”	>2x, TP, TK
Peneliti	: “Selain tiket kereta dan kereta api, biasanya pesan apalagi ko ? pembayaran biasanya lewat apa ?.”	
Informan 13	: “Paling <i>booking</i> hotel kalau pas touring atau liburan gitu pasti kepakai buat <i>book</i> hotel sih. <i>Mbanking</i> , ATM, Indomart.”	H, IB, ATM, MM
Peneliti	: “Selain pakai traveloka, biasanya pakai aplikasi apa ko ?.”	
Informan 13	: “Tiket.com pernah, pegipegi juga pernah.”	
Peneliti	: “Alasan lain yang buat ko kenny pilih traveloka apa, mungkin juga ada kesulitan pakai traveloka ?.”	
Informan 13	: “Pertama karena lebih simple dan gak perlu repot cari secara offline cek harga, <i>mbanking</i> bisa, transfer bisa dan lain-lain, mudah. Untuk harga produk maupun jasa dibanding aplikasi mobile travel agent sebenarnya variatif dan punya keunggulan masing masing. Jadi saya tidak bisa mengatakan traveloka lebih mahal ataupun lebih murah .kalau saya pribadi kalau saya butuh dan hanya ada ditaveloka biarpun mahal pun tak masalah.. yang penting kelengkapan produk dan jasa. Transaksi aman dan <i>fast respond</i> untuk pembayaran maupun validasi, informasi yang diberikan juga cukup lengkap dan sesuai fakta meskipun ada sebagian yang tidak sama namun hanya sedikit perbedaannya (didalam batas wajar).	KD, PR, KN, FL, KI
Peneliti	: “Untuk hal yang dijelaskan ko kenny, kelebihan yang menonjol tu dibagian kelengkapan produknya ya ko, mungkin ada kekurangan atau kesulitannya ko ?.”	
Informan 13	: “Ow ya ada sih yang membuat saya kurang nyaman dengan traveloka untuk komplain masalah seperti ganti atas nama, tanggal dan lain lain, traveloka terkesan sangat malas untuk hal itu terlalu lambat untuk aplikasi sekelas traveloka jika dibandingkan dengan yang lain.”	
Peneliti	: “Ow ya jadi tidak semua aplikasi dibawah traveloka itu buruk ya ko, traveloka juga pasti ada yang buat tidak nyaman ya. Oke baik ko, saya masukkan sebagai informasi baru. Trimakasih ko kenny atas ketersediaanya diwawancari. Selamat siang.”	
Informan 13	: “Oke elia sama-sama, siang juga.”	

Nama Informan 14 : Nadiya Amalika
 Jenis Kelamin : Wanita
 Umur : 23 Tahun
 Pekerjaan : Mahasiswa
 Tanggal : 20 Mei 2019, Pukul 12.00
 Disusun : 20 Mei 2019, Pukul 20.30
 Tempat Wawancara : UNIKA Soegijapranata, Semarang

	Materi Wawancara	Coding
Peneliti	: “Nad boleh tanya-tanya sebentar gak ?.”	
Informan 14	: “Ow ya boleh el, sok atuh.”	
Peneliti	: “Pernah pakai Traveloka gak ?.”	
Informan 14	: “Pernah, sering, kalau liburan pakai buat <i>booking</i> hotel tok sih.”	>2x, H
Peneliti	: “Ow cuma pakai buat booking hotel aja nad, gak mau coba buat yang lain gitu ? kayak beli tiket pesawat, kereta, tiket masuk rekreasi, kan banya layanannya, ada pulsa juga.”	
Informan 14	: “Ya nanti kapan-kapan coba yang lain, pas itu memang butuhnya cuma hotel aja sih, jadi ya wis.”	
Peneliti	: “Biasa pembayaran pakai apa nad, terus pernah gak pakai aplikasi lain selain traveloka ?.”	
Informan 14	: “Biasa lewat ATM aja sih el, kalau pakai aplikasi lain gak pernah, Cuma bandingi dengan aplikasi lain pernah, kayak <i>booking.com</i> . Dan ternyata juga lebih murah traveloka.”	ATM, HR
Peneliti	: “Ow kalau udah nyaman ya satu aja gitu ya. Alasan lain yang buat kamu percaya dan memilih traveloka apa nad ? kalau bisa jelasin sekalian ya.”	
Informan 14	: “Traveloka tuh gak ribet, aku sering pesan hotel disitu karena dari gambar-gambarnya menarik ya jadi lebih mudah cara penggunaanya, produk-produk juga lengkap, untuk pembayarannya <i>trusted</i> sekali.”	KD, FL, PR, KN
Peneliti	: “Sering ada diskon atau promo-promo gitu gak ?.”	
Informan 14	: “Kalau promo ditaveloka tu jarang, tapi ada promo juga pastinya, <i>booking.com</i> lebih sering promo harganya. Tapi untuk harga <i>booking.com</i> lebih mahal gitu lo el daripada traveloka, kalau kepepet ya aku beli di <i>booking.com</i> .”	
Peneliti	: “Kalau informasi turun harga atau pemberitahuan apa gitu, traveloka kaish gak ?.”	
Informan 14	: “Kalau turun harga aku malah kurang tahu, tapi semisal kita mau pesan, kita bisa lihat tu tanggal berapa saja yang dibulan itu yang murah. Jadikan bisa perkiraan enaknya gimana. Jadi ni misal tanggal 8 harganya 700.000, di tanggal 12 harganya bisa turun 500.000. Itu kan menguntungkan sekali untuk konsumen.”	HR
Peneliti	: “Ya lumayan ya turun harganya, selain itu mungkin ada lagi ?.”	
Informan 14	: “Cara pembayaran mudah, terus kalau kita dihotel gak ada kendaraan nih, disana disediakan juga penyewaan mobil. Biasa yang pesan teman ku kalau itu.”	KD
Peneliti	: “Oke nad, lumayan info yang didapat ni. Makasih ya buat bantuannya.”	
Informan 14	: “Oke sama-sama.”	

Nama Informan 15 : Diana
 Jenis Kelamin : Wanita
 Umur : 23 Tahun
 Pekerjaan : Mahasiswa
 Tanggal : 20 Mei 2019, Pukul 12.30
 Disusun : 20 Mei 2019, Pukul 21.00
 Tempat Wawancara : UNIKA Soegijapranata, Semarang

	Materi Wawancara	Coding
Peneliti	: “Permisi kak, ganggu waktunya sebentar ni. Saya Elia dari FEB UNIKA. Ingin wawancara sebentar boleh ? dengan kakak siapa sebelumnya ?.”	
Informan 15	: “Oke boleh gapapa, saya Diana. Ingin wawancara tentang apa ?.”	
Peneliti	: “Tentang aplikasi online travel agent ni kak, sebelumnya pernah pakai traveloka tidak ?.”	
Informan 15	: “Pernah sih tiga atau empat kali atau lebih lupa, kadang juga pakai tiket.com.”	>2x
Peneliti	: “Biasa kalau pakai online travel, layanan yang dipesan apa kak ?.”	
Informan 15	: “Tiket pesawat, kereta, sama buat rekreasi, lihat destinasi wisata.”	TP, TK, DW
Peneliti	: “Untuk pembayaran seringnya lewat apa kak ?.”	
Informan 15	: “ATM, Indomart juga pernah kalau memang lagi gak ada saldo dan adanya <i>cash</i> bisa lewat indomart.”	ATM, MM
Peneliti	: “Iya kadang juga anak kuliah belum tentu punya ATM ya. Alesan kak diana memilih menggunakan traveloka apa ? bisa dijelasin juga kak silahkan.”	
Informan 15	: “Banyak keuntungan dan kemudahan yang di dapat, murah juga karena dengan memesan sesuatu di traveloka terkadang kita mendapat promo dan potongan, cara pemesanan yang gampang dan tidak ribet. Untung yang tidak mempunyai ATM pun lebih enak pembayaran di indomaret, harga di aplikasi sangat akurat, produk juga lengkap, aman untuk pembayarannya juga, untuk <i>upgrade</i> data sangat cepat tanpa delay.”	KD, FL, HR, KI, PR, KN
Peneliti	: “Baik kak Diana, trimakasih buat informasinya ya.”	

Nama Informan 16 : Liem Denny Waluyo
 Jenis Kelamin : Pria
 Umur : 24 Tahun
 Pekerjaan : Mahasiswa
 Tanggal : 20 Mei 2019, Pukul 15.00
 Disusun : 20 Mei 2019, Pukul 21.15
 Tempat Wawancara : Cafe Titik Tuju, Semarang

	Materi Wawancara	Coding
Peneliti	: “Den, mau tanya nih, kan kamu sering traveling nih, pernah gak pakai Traveloka ?.”	
Informan 16	: “Pernah pastinya, lumayan sering sih. Gak Cuma Traveloka aja.”	>2x
Peneliti	: “Memang selain pakai Traveloka kamu pernah pakai apa aja ?.”	
Informan 16	: “Pakai Tiket.com, pegipegi, booking.com, agoda sama airy. Lumayan banyak sih yang pernah tak pakai.”	
Peneliti	: “Biasanya pesan apa kamu ? terus kalau pembayarannya lewat apa ?.”	
Informan 16	: “Booking hotel sama tiket pesawat aja kalau aku, pakai ATM sama Kartu Kredit.”	H, TP, ATM, CC
Peneliti	: “Ow yawes, langsung aja alesan yang buat kamu pilih traveloka tu apa ? jelasin juga kalau bisa.”	
Informan 16	: “Kemudahan penggunaannya aku seneng sih, dapat dilakukan dimanapun dan kapanpun, memiliki keamanan yang cukup terpercaya, akan tetapi awal tahun 2019 traveloka.com memiliki range harga yang tidak masuk akal untuk maskapai penerbangan. Sehingga saya jarang menggunakan traveloka.com dalam waktu dekat sebagai alternatif <i>travel agent</i> online.”	KD, KN
Peneliti	: “Ow iya kah ? mungkin awal tahun lagi naik-naiknya ya. Nah kalau untuk kelengkapan layanannya gimana dibanding yang lain den ?.”	
Informan 16	: “Lengkap sih, dia paling lengkap menurutku, contoh aja hotel A di aplikasi lain gak ada, tapi di traveloka ada.”	PR
Peneliti	: “Nah kalau ada delay delay gitu ada pemberitahuannya gak ? apa harus kita check dulu ?.”	
Informan 16	: “Biasanya ada sih kalau delay atau <i>reschedule</i> gitu.”	KI
Peneliti	: “Oke baiklah, trimakasi buat info nya den, maaf ganggu mainnya.”	
Informan 16	: “Its Ok, sama-sama.”	

Nama Informan 17 : Benita
 Jenis Kelamin : Wanita
 Umur : 21 Tahun
 Pekerjaan : Mahasiswa
 Tanggal : 20 Mei 2019, Pukul 15.30
 Disusun : 20 Mei 2019, Pukul 21.30
 Tempat Wawancara : Cafe Titik Tuju, Semarang

	Materi Wawancara	Coding
Peneliti	: “Hallo benita, <i>long time no see</i> , Udah wisuda dah tenang dah bebas ya, ow ya ben boleh minta bantuan gak buat skripsiku, mau wawancara tentang traveloka.”	
Informan 17	: “Iya nih el, kamu cepet nyusul ya, ow ya kebetulan aku juga udah pernah pakai traveloka, gimana silahkan.”	
Peneliti	: “Berapa kali pakai traveloka ben ?.”	
Informan 17	: “Ya lumayan sih lebih dari tiga kali mungkin.”	>2x
Peneliti	: “Nah kalau aplikasi yang biasa kamu pakai apa ?.”	
Informan 17	: “Aku traveloka aja sih el, belum pingin coba-coba yang lain, sarannya sodara-sodara aku juga mending pakai traveloka aja sih, jadi ya udah manut.”	
Peneliti	: “Ow ya ya, banyak rekomendasi dari sodara juga ternyata ya, terus kalau bayar biasanyaa lewat apa ben ?.”	
Informan 17	: “Transfer ATM aja sih aku, belum ada M-Banking juga aku, soalnya juga aku pakai buat pas liburan, apa pas keluar kota buat <i>booking</i> hotel aja.”	ATM, H
Peneliti	: “Gak pengen coba yang lain gitu kayak pesen tiket kereta, pesawat, pulsa, rekreasi gitu ben ?.”	
Informan 17	: “Belum kepikiran mau pesan apa el, biasanya sih kalau pesawat yang pesenin sodaraku sekalian jadi satu gitu.”	
Peneliti	: “Ow ya sih ya, biar ga ribet pesen sendiri-sendiri kalau rombongan dan siapa tau ada diskonnya ya. Alesan lain yang buat kamu tertarik beli di traveloka apa ben ?.”	
Informan 17	: “Harga lebih murah dari harga hotel langsung ke hotelnya, waktu check out juga tidak susah, biasanya langsung saja tanpa menunggu di cek cek dulu. Bisa lihat review nya dan pengalaman orang menginap. Bisa liat harga terendah pada tanggal berapa. Terus kalau ditraveloka tuh setiap kita habis pesan kita dapet point-point, nah dari point-point yang udah kekumpul bisa kita tukarkan.”	HR, KD, FL,
Peneliti	: “Wih enak ya, mungkin kalau dah banyak banget bisa ditukerin tiket pesawat sekali jalan ya, kalau untuk informasi pemesanan hotelnya up to date gak ben ?.”	
Informan 17	: “ <i>Up to date</i> , jadi selang beberapa menit kalau kita gak buru-buru pesan bisa aja udah diambil orang lain, langsung cepet banget ada notifnya kalau kamar kosong, padahal baru aja kita <i>save</i> .”	KI,
Peneliti	: “Iya kudu gercep ya itu, siapa cepat dia dapat. Lengkap tidak ben fasilitas yang ada disana ?.”	
Informan 17	: “Iya cepet-cepetan, harusnya bisa dapet promo kalau book hari itu tapi karena habis jadi gak dapet. Kalau untuk fitur-fitur disana lebih lengkap sih, kalau aku lihat di beranda banyak banget, menarik.”	FL
Peneliti	: “Oke ben, makasih loh buat info nya, sudah boleh tanya-tanya.”	

Nama Informan 18 : Michelle
 Jenis Kelamin : Wanita
 Umur : 23 Tahun
 Pekerjaan : Pekerja Swasta
 Tanggal : 20 Mei 2019, Pukul 17.00
 Disusun : 20 Mei 2019, Pukul 22.00
 Tempat Wawancara : Cafe Titik Tuju, Semarang

	Materi Wawancara	Coding
Peneliti	: “Hallo ci, boleh ganggu waktunya sebentar untuk wawancara ?.”	
Informan 18	: “Ok, boleh kok.”	
Peneliti	: “Penah pakai aplikasi booking online gak ci ?”	
Informan 18	: “Kayak buat pesen-pesen hotel, tiket gitu ya ?.”	
Peneliti	: “Iya ci, traveloka, agoda kayak gitu.”	
Informan 18	: “Ow ya pernah, tapi aku cuma satu kali aja pakainya. Pakai Traveloka waktu itu, Jujur biasa pakai KAI access. Berhubung KAI access diharuskan bayar lewat ATM atau KlikBCA jadi saya putuskan beli di traveloka karena bisa membayar pakai mbanking dan biaya admin masih terjangkau.”	1x, HR, FL, IB, TK
Peneliti	: “Ow jadi pakai traveloka karena urgent ya ci ?.”	
Informan 18	: “Iya, tadi gara-gara males ke ATM. Terus pilih traveloka karena sebelumnya pernah iseng-iseng lihat, gampang juga pemakaiannya gak ribet.”	KD
Peneliti	: “Gampang terus lengkap gitu atau gimana ci ?.”	
Informan 18	: “Ya, kata temenku paling lengkap ditraveloka sih, terus juga aman terpercaya lah.”	KN
Peneliti	: “Ok ci michelle, makasih ya dah mau diwawancara.”	
Informan 18	: “Oke el, sama sama.”	

Nama Informan 19 : Yessica
 Jenis Kelamin : Wanita
 Umur : 21 Tahun
 Pekerjaan : Mahasiswa
 Tanggal : 22 Mei 2019, Pukul 10.00
 Disusun : 24 Mei 2019, Pukul 20.30
 Tempat Wawancara : SD Kranggan, Semarang

	Materi Wawancara	Coding
Peneliti	: “Yes, pernah pakai traveloka gak ?.”	
Informan 19	: “Pernah ci, kenapa ?.”	
Peneliti	: “Mau tanya-tanya review tentang traveloka nih. Kamu sudah berapa kali pakai traveloka ?.”	
Informan 19	: “Sering sih ci, semenjak masuk kuliah. Buat beli tiket kereta api kalau mau pulang kampung.”	>2x, TK
Peneliti	: “Ow berarti sudah lebih dari dua kali ya ? Biasa pesan apa aja di traveloka ?.”	
Informan 19	: “Biasa aku pesan tiket kereta aja sih ci.”	
Peneliti	: “Kalau pembayaran pakai apa yes ?.”	
Informan 19	: “Biasanya lewat indomart kalau gak ATM ci.”	MM
Peneliti	: “Alesan kamu memilih pakai traveloka apa yes ?.”	
Informan 19	: “Pertama yak karena terpercaya ci, gak banyak kasus gitu menurutku. Terus layanan lengkap, harga juga terjangkau, banyak promo potongannya. Kalau sering pesen bisa dapat poin, terus ditukar. Pembaharuannya juga cepat, terus apalagi ya. Ya jumlah kursinya gak meleset menurutku, gampang ngikutin cara-caranya, gak ribet.”	KN, PR, HR, FL, KI, KD
Peneliti	: “Ow jadi pembaharuan pemesanan tadi lebih cepat ya . Oke makasih ya yes sudah mau ditanya-tanya.”	
Informan 19	: “Oke ci, sama-sama.”	

Nama Informan 20 : Reynaldo
 Jenis Kelamin : Pria
 Umur : 21 Tahun
 Pekerjaan : Mahasiswa
 Tanggal : 22 Mei 2019, Pukul 11.10
 Disusun : 24 Mei 2019, Pukul 20.00
 Tempat Wawancara : SD Kranggan, Semarang

	Materi Wawancara	Coding
Peneliti	: “Do, pernah pakai traveloka gak ?.”	
Informan 20	: “Pernah ci, 2 kali kayaknya aku pakai traveloka.”	2x
Peneliti	: “Lha kamu biasa kalau ditraveloka pesen apa ?.”	
Informan 20	: “Tiket pesawat sama booking hotel aja sih ci. Gak tau mau buat apalagi, kan yang terkenal juga harga hotel sama tiket-tiketnya murah dan lengkap, banyak diskon kupon gitu.”	TP, H, HR, PR
Peneliti	: “Selain traveloka kamu pakai apa biasanya do ?.”	
Informan 20	: “Pakai tiket.com pernah, pegipegi, sama wego.”	
Peneliti	: “Menurutmu yang paling mudah mana do ?.”	
Informan 20	: “Traveloka sih ci, urutan kedua pegipegi menurutku.”	KD
Peneliti	: “Pembayarannya kamu lewat apa tu kalau pesan ?.”	
Informan 20	: “Pakai Internet banking aja lebih gak ribet, cepet.”	IB
Peneliti	: “Terus ni biar komplit, alasan yang buat kamu tertarik milih traveloka apa do ? jelasin ya.”	
Informan 20	: “Karena traveloka memberikan kemudahan bagi usernya dalam menjalankan aplikasi, sangat mudah, informasi yang didapat juga jelas dan jika dibandingkan dengan online travel agent lain harga di traveloka lebih murah dan mengenai pembayaran juga mudah dan lengkap dengan berbagai pilihan yang disediakan, terus iklan-iklan menarik jadi makin pengen beli, desainnya bagus mmenurutku.”	KD, KI, HR, FL
Peneliti	: “Oke oke do, makasih ya buat infonya.”	

Nama Informan 21 : Jessica permata sari
 Jenis Kelamin : Wanita
 Umur : 21 Tahun
 Pekerjaan : Mahasiswa
 Tanggal : 23 Mei 2019, Pukul 17.00
 Disusun : 24 Mei 2019, Pukul 20.30
 Tempat Wawancara : DP Mall, Semarang

	Materi Wawancara	Coding
Peneliti	: “Hallo Jes, boleh tanya-tanya gak ? kan kamu sering melancong nih.”	
Informan 21	: “Iya boleh to el, mau tanya apa kok ada kata-kata tentang melancong ni.”	
Peneliti	: “Sebelumnya kamu pernah gak pakai aplikasi Traveloka.”	
Informan 21	: “Wah kalau itu ya sering el, ya gak Cuma traveloka tergantung mau beli apa dulu. Aku soalnya kadang juga pakai tiket.com, pegipegi sama agoda.”	>2x
Peneliti	: “Ya namanya suka traveling pasti banyak ya yang pernah dipakai, paling sering pakai apa jes ?.”	
Informan 21	: “Aku paling sering pakai traveloka deh kayaknya, gak ribet, lengkap, dan aman soalnya gak pernah ada permasalahan apa-apa.”	KD, PR, KN
Peneliti	: “Pas banget nih jes, kalau layanan yang sering kamu gunakan di traveloka apa ?.”	
Informan 21	: “Tiket pesawat, hotel, sama biasanya beli tiket rekreasi apa atraksi gitu el, lebih murah seringnya.”	TP, H, TR, HR
Peneliti	: “Iya aku juga pernah tu pake beli buat tiket rekreasi waktu ke Bandung, lumayan. Metode pembayaran pake apa jes ?.”	
Informan 21	: “ATM, Kartu kredit, Mbanking, kadang juga lewat indomart, semua pernah deh el.”	ATM, CC, IB
Peneliti	: “Alasan yang buat kamu memutuskan untuk beli ditraveloka apa jes ? biasa dijelaskan juga.”	
Informan 21	: “Mudah diakses bisa pesan kapan aja dan dimana aja, dijamin aman, pelayanan customer service bagus kalau ada masalah, pemberian info jelas, banyak promo dan voucher diskon ataupun <i>cashback</i> walaupun sekarang lebih murah di tiket.com ketimbang traveloka. Kalau trip ke luar negeri beli tiket masuk <i>attraction</i> lebih murah daripada harus beli langsung disana dan gak perlu antri beli tiket cuma tinggal tukar aja. Praktis.”	KD, KN, KI, FL

Nama Informan 22 : Desiana Tri
 Jenis Kelamin : Wanita
 Umur : 22 Tahun
 Pekerjaan : Mahasiswa
 Tanggal : 23 Mei 2019, Pukul 19.00
 Disusun : 24 Mei 2019, Pukul 20.30
 Tempat Wawancara : DP Mall, Semarang

	Materi Wawancara	Coding
Peneliti	: “Permisi kak boleh minta waktunya sebentar untuk wawancara, saya elia dari UNIKA. Sebelumnya dengan kakak siapa ?.”	
Informan 22	: “Boleh kok, saya Desi, Desiana Tri gitu aja. Mau wawancara tentang apa ini ?”	
Peneliti	: “Ini kak tentang <i>Online Travel Agent</i> . Sebelumnya udah pernah pakai traveloka belum kak ?.”	
Informan 22	: “Ow sering kok pakai traveloka, biasanya buat pesan tiket kereta sama bis.”	>2x, TK, TB
Peneliti	: “Selain pakai taveloka , mungkin ada aplikasi lain yang pernah digunakan kak ?.”	
Informan 22	: “Gak ada sih, sudah nyaman pakai traveloka, belum pernah coba yang lain, kalau aku yang penting gak ribet aja sih, kalau pakai aplikasi lain kan kudu belajar lagi juga, belum nanti kalau ada kesalahan apa gitu kan ya.”	KD
Peneliti	: “Benar kak biasanya orang malas pakai beberapa aplikasi yak karena males ribet ya. Kalau metode pembayaran biasa lewat apa kak ?.”	
Informan 22	: :ATM, kadang juga lewat indomart atau alfamart juga bisa sih.”	ATM, MM
Peneliti	: “Alasan kak desi memutuskan untuk memilih menggunakan traveloka apa saja ?.”	
Informan 22	: “Lebih mudah untuk pemesanan tiket tidak perlu ke tempat penjualan tiketnya, Harga sering didiskon dari traveloka. Penggunaan sangat mudah banget dari aplikasi lain yang pernah saya coba-coba dan transportasi lengkap, pembaharuan infonya juga cepet. Aman banget sih ada garansi juga”	KD, PR, KI, HR, KN, FL
Peneliti	: “Oke kak desi makasih ya buat infonya.”	
Informan 22	: “Sama-sama.”	

Nama Informan 23 : Gaby
 Jenis Kelamin : Wanita
 Umur : 24 Tahun
 Pekerjaan : Mahasiswa
 Tanggal : 24 Mei 2019, Pukul 18.35
 Disusun : 24 Mei 2019, Pukul 22.00
 Tempat Wawancara : Jalan Rogojembangan, Semarang

	Materi Wawancara	Coding
Peneliti	: “Kakak pernah pakai traveloka gak ?.”	
Informan 23	: “Pernah sih lia, Cuma dua kali tapi kayaknya deh.”	
Peneliti	: “Di traveloka pesen apa biasanya ?.”	
Informan 23	: “Booking hotel, beli tiket kereta, sama rental mobil.”	H, TK, RM
Peneliti	: “ow ada rental mobil juga ya, kok memutuskan untuk rental mobil di traveloka kenapa kak ?.”	
Informan 23	: “Lebih mudah untuk pemesanan tiket tidak perlu ke tempat penjualan tiketnya, terus terjamin. Nah kalau ditaveloka lebih aman menurutku.”	KD, KN
Peneliti	: “Ow ya soalnya mungkin jarang ya yang tau fitur ini. Terus kalau pembayaran biasa lewat apa ?.”	
Informan 23	: “ATM sama Mbanking aja yang sudah terbiasa, praktis juga.”	ATM, IB
Peneliti	: “Selain pakai traveloka, pakai aplikasi apalagi kak ?.”	
Informan 23	: “Aku pake traveloka sama agoda sih, jarang pergi-pergi juga. ”	
Peneliti	: “Paling kerumah sodara ya kalau nginep. Nah alasan kakak memilih menggunakan traveloka apa saja ? boleh dijelaskan.”	
Informan 23	: “Kelengkapan informasi yang didapat dalam mendeskripsikan hotel yang mereka pasarkan, jadi orang lebih percaya dengan keamanannya karena informasi juga terpercaya dan meyakinkan. Harga sesuai dengan rate hotel yang ditawarkan, bahkan kadang cenderung lebih murah dibandingkan dengan travel agent yang lain. Kemudahan dalam memesan tiket kereta api atau booking hotel serta pembayaran yang sangat cepat. Dan yang terakhir, hotel maupun tiket kereta yang sesuai dengan ekspektasi konsumen.”	PR, FL, KN, KI, KD, HR
Peneliti	: “Oke kakak, makasih loh udah mau bantu kasih informasi.”	
Informan 23	: “Oke Lia, sama-sama.”	

Nama Informan 24 : Didik Ariyanto
 Jenis Kelamin : Pria
 Umur : 24 Tahun
 Pekerjaan : Mahasiswa
 Tanggal : 25 Mei 2019, Pukul 15.30
 Disusun : 25 Mei 2019, Pukul 20.00
 Tempat Wawancara : Java Mall, Semarang

	Materi Wawancara	Coding
Peneliti	: “Dik, aku wawancara sebentar ya gapapa ? tentang online travel agent.”	
Informan 24	: “Online Travel apa dulu el ?.”	
Peneliti	: “Traveloka, pernah pakai traveloka gak dik ?.”	
Informan 24	: “Pernah to ya, sering. Gimana ?.”	>2x
Peneliti	: “Biasanya kamu pesan apa ? ada gak aplikasi lain yang kamu pakai ?.”	
Informan 24	: “Tiket kereta api aja sih el. Sejauh ini aku cuma pakai traveloka.”	TK
Peneliti	: “Terus kalau melakukan pembayaran lewat apa ?.”	
Informan 24	: “Alfamart sama indomart aja. Aku gak ada mbanking soalnya.”	MM
Peneliti	: “Nah ini coba jelaskan alasan kamu pakai traveloka, ceritakan aja kayak gimana.”	
Informan 24	: “Traveloka merupakan salah satu aplikasi yang paling direkomendasikan oleh banyak orang, pertama kali pesen tiket Saya sudah menggunakan aplikasi ini hingga sekarang. Tampilan menu yang sederhana namun tetap menyediakan fitur yang bisa dibilang komplit. Kemudahan akses penggunaan membuat saya dulu waktu pertama kali pesan lewat aplikasi ini pun merasa tidak mengalami kesulitan. Sedangkan untuk masalah keamanan melihat rating aplikasi yang cukup tinggi di <i>play store</i> dan riwayat saya bertransaksi menggunakan aplikasi ini tidak pernah ada masalah. Jadwal dan informasi tentang keberangkatan maupun kepulangan sangat lengkap dan informatif. Perjalanan yang akan dilakukan pun semakin mudah direncanakan dikarenakan kita bisa memepersiapkan tiket jauh hari sebelumnya. Tampilan kuota dan harga yg ditampilkan bisa diupdate secara <i>rill time</i> , sehingga sangat bisa diandalkan. Aspek yang tentu saja dilihat sangat penting bagi mahasiswa seperti saya, ini tentu saja utamanya adalah terkait masalah harga yang ditawarkan, pernah saya coba membandingkan harga tiket kereta yang tertera di traveloka dan di aplikasi resmi pt kereta api tidak jauh berbeda malahan mungkin cenderung lebih murah.”	FL, KD, KN, KI, PR, HR
Peneliti	: “Wah..lengkap sekali penjelasanmu kawan. Makasih loh udah dibantu aku nya.”	

Nama Informan 25 : William Alianto, S.Ds
 Jenis Kelamin : Pria
 Umur : 26 Tahun
 Pekerjaan : Property / Swasta
 Tanggal : 25 Mei 2019, Pukul 15.30
 Disusun : 25 Mei 2019, Pukul 20.00
 Tempat Wawancara : Java Mall, Semarang

	Materi Wawancara	Coding
Peneliti	: “Permisi kak, boleh mengganggu waktunya sebentar tidak ? Saya Elia dari UNIKA, ingin wawancara kakak sebentar.”	
Informan 25	: “Ow ya boleh tentu, buat tugas ya ?.”	
Peneliti	: “Iya kak, untuk tugas akhir, maaf dengan kakak siapa kalau boleh tau ?.”	
Informan 25	: “Saya William Alianto, saya takut gak bisa jawab nih.”	
Peneliti	: “Tidak susah kok kak, sebelumnya sudah pernah pakai Traveloka belum ya ?.”	
Informan 25	: “Pernah, saya pernah pakai, tapi gak traveloka aja sih. Ada pegipegi, booking.com sama agoda. Tinggal nanti <i>finalnya</i> murah mana. Kalau Traveloka lebih dari tiga kali lah pakainya kira-kira.	>2x
Peneliti	: “Ow lumayan banyak ya yang pernah digunakan kak. Biasanya buat pesan apa kak ?.”	
Informan 25	: “Booking hotel, tiket pesawat sama kereta sih. Buat kalau pas diluar kota membantu banget tuh.”	H, TP, TK
Peneliti	: “Kalau untuk metode pembayaran yang sering dipakai apa kak ?.	
Informan 25	: “Kalau mau praktis ya internet banking, tapi kalau pas eror pakai ATM biasa.”	IB, ATM
Peneliti	: “Ow ya langsung saja kak, alesan kakak secara rinci kenapa lebih memilih pakai traveloka dibanding aplikasi lain ?.”	
Informan 25	: “Penggunaannya mudah, simple aplikasinya, cocok buat orang yang baru pakai online <i>Travel Agent</i> , harga juga beberapa kali saya bandingkan juga murah ditaveloka, fiturnya lebih lengkap, aman, informasi yang diberikan juga tepat sasaran sih, kadang beberapa kali ada voucher diskon juga.”	KD, HR, PR, KI, KN, FL
Peneliti	: “Oke baik kak William, makasih ya buat informasinya, dan sudah diperkenankan untuk mewawancarai.”	
Informan 25	: “Baik, sama-sama.”	

Nama Informan 26 : David Sugiarto
 Jenis Kelamin : Pria
 Umur : 30 Tahun
 Pekerjaan : Wiraswasta
 Tanggal : 26 Mei 2019, Pukul 18.00
 Disusun : 28 Mei 2019, Pukul 20.15
 Tempat Wawancara : Ciputra Mall, Semarang

	Materi Wawancara	Coding
Peneliti	: “Ko David pernah pakai traveloka gak, buat booking hotel ?.”	
Informan 26	: “Pernah, sering. Tapi kadang aku suruh pesenin adekku.”	>2x
Peneliti	: “Udah berapa kali pakai ko ? selain traveloka pernah pakai aplikasi apa aja ?.”	
Informan 26	: “Ya lebih dari dua kali, sering kayaknya. Aku pernah coba tiket.com sama traveloka aja. Yang sering muncul iklannya.”	FL, >2x
Peneliti	: “Ow lebih familiar gara-gara iklannya ya ko, pakai traveloka buat pesan apa ko ? dan biasanya lewat apa pembayarannya ?.”	
Informan 26	: “ <i>Booking</i> Hotel, pesawat, sama beli tiket kereta. Aku pakainya Internet <i>banking</i> aja si, soalnya aku juga sibuk, jadi pake itu lebih simple praktis.”	H, TP, TK, IB, KD
Peneliti	: “Super sibuk kok yak ko, alesan yang buat kamu memilih traveloka apa ko ?.”	
Informan 26	: “ <i>User friendly</i> programnya, mudah dipahami dan dipakai untuk orang awam, proses pembayaran juga ok ga ribet, lengkap, terus jelas banget fitur-fiturnya, aman juga selama ini, kadang ada voucher diskon juga. Tapi kadang gak mudeng buat claim gimana. Tapi cukup banyak diskon.”	KD, PR, KN, FL
Peneliti	: “Oke ko david, trimakasih yak ko dah dibantu kasih informasinya.”	
Informan 26	: “Oke elia, sama-sama.”	

Nama Informan 27 : Theresa Albertami
 Jenis Kelamin : Wanita
 Umur : 23 Tahun
 Pekerjaan : Mahasiswa
 Tanggal : 26 Mei 2019, Pukul 19.00
 Disusun : 28 Mei 2019, Pukul 20.30
 Tempat Wawancara : Ciputra Mall, Semarang

	Materi Wawancara	Coding
Peneliti	: “Ther, pernah pakai traveloka gak ?.”	
Informan 27	: “Permah sih. Udah beberapa kali.”	
Peneliti	: “Kira-kira berapa kali ? dan biasanya pesen apa aja ?.”	
Informan 27	: “Tiga atau empat kali mungkin, jarang pergi-pergi soalnya. Biasanya sih tiket kereta sama booking hotel.”	>2x, TK, H
Peneliti	: “Makanya buka traveloka, kalau ada promo pasti kan pengen pergi. Ow ya lumayan sering lah. Kalau pembayaran biasa lewat apa ther ?.”	
Informan 27	: “Lewat ATM sih.”	ATM
Peneliti	: “Aplikasi lain yang pernah kamu pakai selain traveloka apa ?.”	
Informan 27	: “Gak ada, cuma traveloka aja. Kalaupun ada pasti pacarku yang pesan.”	
Peneliti	: “Gak mau repot kan pasti. Alasan kamu pilih pakai traveloka apa ther ?.”	
Informan 27	: “Mudah dimengerti, terpercaya, terus tampilannya gak susah gitu, gak banyak gambar-gambar atau konten. Produknya juga lengkap, murah juga. Ada promo-promo juga kadang, tapi jarang aku pakai juga sih.”	KD, KN, HR, PR, FL
Peneliti	: “Besok-besok kalau ada notifikasi dibuka makanya ther. Oke makasih ya ther.”	
Informan 27	: “Oke el.”	
Peneliti	: “Oke sama-sama.”	

Nama Informan 28 : Yoshua Nugraha
 Jenis Kelamin : Pria
 Umur : 28 Tahun
 Pekerjaan : Wiraswasta
 Tanggal : 26 Mei 2019, Pukul 19.30
 Disusun : 28 Mei 2019, Pukul 21.00
 Tempat Wawancara : Ciputra Mall, Semarang

	Materi Wawancara	Coding
Peneliti	: “Selamat malam kak, boleh Tanya-tanya sebentar ? Saya Elia dari UNIKA Semarang. Dengan kakak siapa sebelumnya ?	
Informan 28	: “Ow ya boleh, saya Yoshua. Mau Tanya apa ya ini ?.”	
Peneliti	: “Online <i>Travel Agent</i> kak, seperti Traveloka, booking.com gitu.”	
Informan 28	: “Ow ya ya, okelah kalau gitu paham saya. Pernah pakai atau tidak gitu ya ?.”	
Peneliti	: “Iya kak, sebelumnya aplikasi travel yang pernah dipakai apa saja kak ? terus yang paling sering digunakan apa ?.”	
Informan 28	: “Saya pernah pakai Traveloka sama tiket.com, tapi paling sering traveloka sih.mudah pakainya.”	
Peneliti	: “Ow lebih sering traveloka ya karena mudah kak,berapa kali kira-kira kak ? biasa kalau pakai aplikasi kayak gitu, pesan apa kak ?.”	
Informan 28	: “lima kali mungkin ya, gak tau lebih deh. Kalau saya Cuma pesan untuk tiket kereta api aja sih, belum pernah kepakai untuk hotel dan sebagainya.”	>2x, TK
Peneliti	: “Metode pembayaran yang sering dipakai apa kak ?.”	
Informan 28	: “Pakai Internet Banking aja, cepet.”	IB
Peneliti	: “Iya orang lebih suka yang simple ya kak, terus alasan kakak memilih traveloka itu apa ? boleh dijelaskan kak.”	
Informan 28	: “Alasan saya memakai aplikasi traveloka karena cara pemesanannya sangatlah mudah, selain itu di traveloka sistem pembayarannya juga mudah, sehingga melakukan transaksi menjadi nyaman dan aman. selain itu harga yang di tawarkan oleh traveloka juga bersaing dan bahkan jika promo harga di traveloka tergolong aplikasi paling murah. informasi yang di tampilkan juga lengkap sehingga memudahkan pembeli untuk bertransaksi. produk yang di jual dalam traveloka sendiri bermacam- macam seperti pesawat, tiket kereta, booking hotel. Adanya traveloka memudahkan kita untuk memesan tiket waktu kita membutuhkannya. Sekarang di aplikasi traveloka ada pembayaran dengan menggunakan <i>pay latter</i> , sehingga kita bisa memesan tiket dahulu dan bisa membayar dengan sesuai jatuh tempo yang di tentukan oleh kesepakatan sebelumnya.	KD, HR, KI, PR, FL, KN

Nama Informan 29 : Hanna Gunawan
 Jenis Kelamin : Wanita
 Umur : 24 Tahun
 Pekerjaan : Mahasiswa
 Tanggal : 27 Mei 2019, Pukul 18.30
 Disusun : 28 Mei 2019, Pukul 21.00
 Tempat Wawancara : Jalan Rogojembangan Raya, Semarang

	Materi Wawancara	Coding
Peneliti	: “Hallo Ci, mau tanya-tanya nih, boleh tak ?.”	
Informan 29	: “Ow ya tentu el, gimana ? kamu apa kabar ?.”	
Peneliti	: “Baik Ci, ini mau tanya tentang traveloka ci, cici pernah pakai traveloka kan ?.”	
Informan 29	: “Iya pernah, tapi cuma dua kali aja kayaknya. Selebihnya kadang pakai pegipegi atau gak agoda.”	2x
Peneliti	: “Biasanya pesen apa ci di traveloka ?.”	
Informan 29	: “ <i>Booking</i> Hotel aja kalau pake traveloka sih, lumayan juga.”	H
Peneliti	: “Kalau metode pembayaran yang sering digunakan apa ci ?.”	
Informan 29	: “Cuma pakai internet <i>banking</i> aja, kan cici cuma pakai traveloka dua kali, jadi masih inget bayarnya pakai apa.”	IB
Peneliti	: “Besok-besok lebih sering pakai ci, alasan cici pakai traveloka apa, apa mungkin mau diceritain pengalaman pakai traveloka.”	
Informan 29	: “Mudah, aman, pilihannya relatif lebih banyak sih daripada kompetitor lainnya untuk hotel. Produk menurutku sama aja, ada rental mobil, antar jemput menurutku mahal dan gak kepake sih buat aku, yang bagus dari traveloka sekarang ada fitur <i>reschedule</i> jadi ngebantu banget kalau tiba-tiba ada perubahan jadwal.. Soal harga traveloka sering kalah sama tiket.com. <i>By the way</i> tokped juga oke harganya walaupun bukan diskon tapi cashback nya dia bisa 10%.”	KD, KN, FL, KI, PR
Peneliti	: “Aku malah baru tau ci, tokped ada buat pesan hotel juga. Makasih ya ci buat infonya dan bantuannya.”	

Nama Informan 30 : Merlinda Dona
 Jenis Kelamin : Wanita
 Umur : 23 Tahun
 Pekerjaan : Mahasiswa
 Tanggal : 28 Mei 2019, Pukul 11.00
 Disusun : 28 Mei 2019, Pukul 21.30
 Tempat Wawancara : UNIKA Soegijapranata, Semarang

	Materi Wawancara	Coding
Peneliti	: “Dona pernah pakai traveloka gak ?.”	
Informan 30	: “Pernah el, sering malah. Wawancara buat skripsimu ya ini ?.”	>2x
Peneliti	: “Iya nih, mohon dibantu ya. Selain pakai traveloka, aplikasi lain yang pernah kamu pakai apa ?.”	
Informan 30	: “Gak ada sih el, aku pakai traveloka aja, kalau dah cocok pakai itu aja lah.”	
Peneliti	: “Dah jatuh cinta ya, biasanya pesan apa ditaveloka ?.”	
Informan 30	: “Tiket pesawat, hotel sama kereta aja el, eh pernah rental mobil juga.”	TP, H, TK
Peneliti	: “Metode pembayaran yang sering kamu pakai don ?.”	
Informan 30	: “Aku lewat indomart atau alfamart biasanya el.”	MM
Peneliti	: “Alesan yang buat kamu pilih traveloka apa ?.”	
Informan 30	: “Aplikasi traveloka menurutku sangat mudah digunakan, lengkap layanannya, tampilan <i>layout</i> traveloka menarik dan mudah dipahami, untuk informasi sangat lengkap mulai dari info hotel, harga pesawat dan lain-lain, pembelian melalui traveloka juga sangat aman tidak ada tipu-tipu, untuk harga tiket pesawat dan hotel di traveloka sangat murah apalagi jika ada promo, kadang ada potong 200.000, lumayan.”	KD, FL, KI, KN, HR, PR
Peneliti	: “Wah kalau potongn 200 ribu, lumayan juga loh kalau harganya 500.000 ribu jadi 300 ribu, hampir separonya ya. Makasih ya don.”	
Informan 30	: “Sama-sama el.”	

Nama Informan 31 : Joe, Alvina
 Jenis Kelamin : Wanita
 Umur : 23 Tahun
 Pekerjaan : Mahasiswa
 Tanggal : 28 Mei 2019, Pukul 11.30
 Disusun : 28 Mei 2019, Pukul 22.00
 Tempat Wawancara : UNIKA Soegijapranata, Semarang

	Materi Wawancara	Coding
Peneliti	: “Na, pernah pakai traveloka gak ?.”	
Informan 31	: “Jelas pernah yo el, sering bahkan.”	>2x
Peneliti	: “Biasa buat pesen apa aja na ?.”	
Informan 31	: “Booking hotel, tiket pesawat, sama beli tiket kereta api. Praktis banget kalau ada online travel semacam traveloka gitu ya.”	H, TP, TK
Peneliti	: “Iya kok, membantu banget dikala gak ada duit ada potongan juga ya. Selain pakai traveloka pakai aplikasi apa lagi na ?.”	
Informan 31	: “Tiket.com, booking.com sama nusatrip kalau gak salah inget.”	
Peneliti	: “Lumayan banyak ya yang pernah kamu pakai na. Kalau pembayaran di traveloka seringnya lewat apa na ?.”	
Informan 31	: “ATM kalau pas <i>mbanking</i> eror, kalau gak eror ya <i>mbanking</i> .Tapi lebih praktis <i>Mbanking</i> sekalian di HP soalnya.”	ATM, IB
Peneliti	: “Sering eror ya <i>mbanking</i> tu ? Ow ya alesan kamu memilih traveloka apa na ? kalau bisa jelaskan ya.”	
Informan 31	: “Iya gak sering sih, cuma pas gak bisa aja kadang. Alesannya karena promo, promo yang diberikan di traveloka sangat jelas dan pasti karena harga yang murah. Saat pembayaran masih bisa melihat promo-promo yang ada sehingga tidak perlu lagi mengulang pemesanan. Aplikasi jarang enge bug sehingga tidak mengganggu proses transaksi. <i>Layout</i> dari traveloka sangat mudah dipahami sehingga memudahkan saya sebagai pembeli. Selalu ada kejutan bagi pengguna traveloka seperti diskon dadakan yang berlaku hanya 2 jam saja. diskon uang diberikan sangat besar. Metode pembayaran yang ditawarkan bervariasi sehingga tidak kesulitan untuk membayar. Aman digunakan. Selalu ada pemberitahuan saat ada promo atau diskon dadakan juga. Kalau kita menyalakan <i>price alert</i> kita akan dapat informasi turun harga pada jadwal yang sudah kita <i>save</i> sebelumnya.”	FL, KI, KN, HR, KD
Peneliti	: “Ow ya jadi enak ya kalau ada pemberitahuan turun harga pada barang atau tiket yang sudah kita pesan. Makasih ya na buat infonya.”	
Informan 31	: “Oke el, sama-sama.”	

Nama Informan 32 : Marlene
 Jenis Kelamin : Wanita
 Umur : 21 Tahun
 Pekerjaan : Mahasiswa
 Tanggal : 28 Mei 2019, Pukul 12.11
 Disusun : 28 Mei 2019, Pukul 22.30
 Tempat Wawancara : UNIKA Soegijapranata, Semarang

	Materi Wawancara	Coding
Peneliti	: “Halo Yen, mau wawancara sebentar bisa gak yen ?.”	
Informan 32	: “Boleh, buat skripsimu itu ya el ?.”	
Peneliti	: “Iya ni Yen. Udah pernah pakai traveloka belum yen ?.”	
Informan 32	: “Udah pernah el, malahan sering. Tapi ya gak traveloka aja. Kadang juga booking.com.”	>2x
Peneliti	: “Download aplikasinya lewat apa yen ? terus paling sering transaksi lewat apa ? pembayarannya gitu maksudnya.”	
Informan 32	: “ <i>Iphone</i> aja sih. ATM el. Belum ada <i>Mbanking</i> soalnya.”	ATM
Peneliti	: “Pernah pesan apa aja di traveloka ?.”	
Informan 32	: “Booking hotel sama beli tiket kereta aja, membantu sih kalau buat tiket kereta. Soalnya rumahku tu ya jauh dari stasiun.”	H, TK
Peneliti	: “Ow ya tapi sekarang lewat indomart juga bisa loh. Coba jelasin alesan kamu pakai Traveloka apa aja yen.”	
Informan 32	: “Menurutku kalau dari Traveloka itu dari satu aplikasi sudah bisa semuanya, bisa booking hotel, tiket kereta, pesawat, dan juga bisa lihat kegiatan apa yang menarik di kota yang akan didatangi. Bisa juga langsung beli tiketnya tanpa harus antre di loket lagi dan harganya pastinya lebih murah daripada harga yang di cantumkan di loket. Cara pembayaran juga sangat mudah dan bisa lewat mana saja. Rekomendasi dari traveloka juga sesuai ekspektasi. Yang penting adalah harga yang muncul dari awal sampai mau proses pembayaran tidak berubah alias tidak ada tambah ini itu. Beberapa aplikasi lain yang muncul di awal murah, sampai mau tahap bayar ternyata harus nambah ppn, asuransi dan lain-lain, jadi malas. Aman banget juga sih.”	FL, PR, HR, KI, KN, KD
Peneliti	: “Ow ya, kadang kita juga soalnya gak tau kalau ada PPN sebelumnya. Ya udah, makasih ya yen buat infonya.”	
Informan 32	: “Oke el sama-sama.”	

Nama Informan 33 : Andre Pratama
 Jenis Kelamin : Pria
 Umur : 28 Tahun
 Pekerjaan : TNI/POLRI
 Tanggal : 30 Mei 2019, Pukul 10.30
 Disusun : 31 Mei 2019, Pukul 20.00
 Tempat Wawancara : GKI Beringin, Semarang

	Materi Wawancara	Coding
Peneliti	: “Halo kak, mau wawancara sebentar ni, kakak kan sering dinas di luar kota ni kan. Pernah pakai traveloka gak ?.”	
Informan 33	: “Iya kalau buat pesen tiket pesawat, kereta, hotel. Udah beberapa kali sih pakai.”	TP,TK, H
Peneliti	: “Ow ya lumayan ya fitur yang sudah pernah dipakai.Berapa kali kira-kira kak ? Kalau selain Traveloka, pernah pakai aplikasi apa kak ?.”	
Informan 33	: “Wah gak ngitung ya, empat kali lebih. Pakai Pegipegi sama booking.com.”	>2x
Peneliti	: “Kalau untuk pembayaran pakai apa kak ?.”	
Informan 33	: “Pakai <i>Mbanking</i> , kadang juga pas lewatnya ATM ya ATM.”	IB, ATM
Peneliti	: “Kalau alasan kakak secara menyeluruh, kenapa memilih traveloka apa kak ?.”	
Informan 33	: “Pertama karena mudah digunakan, ya dilihat pertama kali udah kelihatan kalau gak susah, terus fitur dan produknya lengkap, aman juga sih, belum ada permasalahan apa-apa soalnya. Harganya juga lebih murah, ya tergantung juga sih, kalau pas liburan kebanyakan juga naik, apalagi tiket pesawat ya, banyak promo-promo, hampir setiap hati kita dapat notif, apakah ada turun harga, atau diskon. Biasanya masuk kalau gak diemail kita ya lewat SMS.”	KD, PR, KN, FL, HR, KI
Peneliti	: “Tergantung belinya pas kapan begitu ya kak ?. Oke makasih kak Andre buat informasinya.”	
Informan 33	: “Iya, kalau pas mau lebaran, ya mahal. Sama-sama el.”	

Nama Informan 34 : William Fery Situmorang
 Jenis Kelamin : Pria
 Umur : 24 Tahun
 Pekerjaan : Polisi
 Tanggal : 30 Mei 2019, Pukul 11.00
 Disusun : 31 Mei 2019, Pukul 20.30
 Tempat Wawancara : GKI Beringin, Semarang

	Materi Wawancara	Coding
Peneliti	: “Bang mau wawancara sebentar dong. Pernah pakai Traveloka gak ?.”	
Informan 34	: “Pernah, kalau balik ke Medan aku pesennya lewat traveloka, apalagi kalau pas IBL sama teman-teman, pesen hotel dan tiket kereta juga enak, mudah. Itungannya sering sih aku pakai.”	KD, H, TK, >2x
Peneliti	: “Ow begitu ya, kalau layanan yang sering digunakan apa bang ? Sama mungkin ada aplikasi lain yang pernah dipakai selain traveloka ?.”	
Informan 34	: “Tiket pesawat paling sering, hotel, kereta, kadang juga lihat rekreasi dikota tertentu yang kita kunjungi. Rental Mobil pernah, kita kan gak tau juga mau nyewa dimana, lebih trusted kalau disini. Kalau aplikasi pernah pakai tripadvisor, tiket.com aja.”	TP, H, TK, DW, RM
Peneliti	: “Ow iya bisa lihat destinasi wisata juga ya. Pembayaran seringnya lewat apa bang ?.”	
Informan 34	: “Lewat <i>Mbanking</i> , soalnya kan tidak setiap waktu bisa keluar AKPOL jadi ya <i>Mbanking</i> , kalau gak nitip temen yang bisa bayarani dulu.”	IB
Peneliti	: “Alasan Bang willi pake traveloka apa bang ?.”	
Informan	: “Pertama karena saya tahunya yang terkenal traveloka dari iklan-iklan gitu, mudah juga buat orang yang pertama kali pakai, murah, soalnya juga saya dengan teman saya pernah membandingkan dengan aplikasi lain, kadang ada potongan harga jadi lebih tertarik, terus juga banyak hotel yang gak ada diaplikasi lain tapi disini ada, terus poin-poin yang terkumpul juga dapat ditukarkan, aman, lengkap juga untuk layanannya. Ada dikasih tau promonya jadi yang biasa kelewatan promo, bakal tau.”	FL, KD, KN, KI, PR, HR
Peneliti	: “Oke, makasih ya Bang.”	

Nama Informan 35 : Jeffrey
 Jenis Kelamin : Pria
 Umur : 22 Tahun
 Tanggal : 8 Juni 2019, Pukul 10.00
 Disusun : 11 Juni 2019, Pukul 22.30
 Tempat Wawancara : GKI Beringin, Semarang

	Materi Wawancara	Coding
Peneliti	: “Halo Jeff, mau tanya nih, kamu kan sering tuh traveling ke Luar Negeri bahkan, pernah gak pakai Traveloka ?.”	
Informan 35	: “Iyo sering pakai, tapi ya gak terusan pakai traveloka. kenapa ?.”	>2x
Peneliti	: “Iya ni buat skripsiku. Selain pake traveloka pakai apa aja ?.”	
Informan 35	: “Tiket.com, agoda, booking.com sama pernah pakai mister aladin. Macam-macam. Lebih dari tiga kali lah kalau traveloka.”	>2x
Peneliti	: “Kalau pembayarannya lewat apa jef ? sama layanan yang sering kamu pakai ?.”	
Informan 35	: “Mbanking, ATM kadang juga pake karu kredit. Booking hotel, tiket pesawat sama antar jemput.”	IB, ATM, CC, H, TP, AJ
Peneliti	: “Kalau layanan antar jemput tuh kayak gimana jef ?.”	
Informan 35	: “Jadi layanan antar jemput tuh misalkan kita pesan penerbangan. Terus dari Airport pingin langsung kehotel apa kemana, bisa pesan langsung. Itu jasanya pakai Blue Bird. Kita juga bisa pilih mobilnya juga, nanti kita langsung kasih lihat voucher yang sudah kita pesan ke counter Blue Bird yang ada diterminal langsung. Mereka sudah tau.”	PR
Peneliti	: “Ow gitu, nambah pengetahuanku ni. Alasan lain kamu pakai Traveloka apa jef ?.”	
Informan 35	: “Harga yang ditawarkan relatif lebih murah, akumulasi harga yang diberikan sudah final dimana pada saat pembayaran tidak perlu membayar biaya tambahan yang lain – lain. <i>Desain interface</i> aplikasi yang <i>friendly user</i> yang memudahkan konsumen untuk menggunakan aplikasi <i>built in</i> baik android maupun ios. Promo yang diberikan menarik dan banyak serta memberikan potongan yang tidak sedikit Poin yang didapatkan dari hasil transaksi dapat digunakan untuk potongan. Pilihan pembayaran yang banyak juga mempermudah cara pembayaran Fitur <i>paylater</i> juga merupakan terobosan baru dalam suatu aplikasi travel dimana memungkinkan pengguna untuk melakukan perjalanan terlebih dahulu dan membayar nanti tanpa menggunakan kartu kredit dan tambahan biaya berupa bunga. Pilihan hotel yang banyak yang memungkinkan pengguna untuk mencari hotel yang sesuai, baik yang berbintang maupun budget. Pelayanan <i>customer service</i> yang cepat dan tanggap sehingga jika ada kesalahan dalam pemesanan atau <i>refund</i> atau lainnya dapat terselesaikan kurang dari 24 jam Proses refund dan <i>reschedule</i> yang mudah dalam pemesanan pesawat	HR, FL, PR, KI, KN, KD

	<p>dan hotel sehingga meningkatkan kepercayaan pelanggan dalam menggunakan aplikasi traveloka. <i>Fitur online check in</i> penerbangan juga tersedia dalam aplikasi sehingga mudah untuk melakukan check in penerbangan sehingga kita lebih aman sebelum penerbangan yang mengurangi tingkat ketertinggalan pesawat. Tiket dan voucher yang diisukan dapat di <i>download</i> sehingga jika kita bepergian ke luar negeri dengan tidak memiliki akses internet kita dapat memberikan gambar ataupun bentuk <i>sofffile</i> voucher kita.”</p>	
Peneliti	: “Wah banyak banget info yang aku dapet jef, yang belum aku tau, makasih loh buat infonya udah mau aku tanya-tanya.”	
Informan 35	: “Iya yang aku tau itu sih soalnya, jadi ya aku omongin aja. Oke el, sama-sama.”	



20	Reynaldo	1	1	1	1		1	1	1
21	Jessica Permata Sari	1	1	1	1	1	1	1	1
22	Desiana Tri	1	1	1	1	1	1	1	
23	Gaby	1	1	1	1	1	1		1
24	Didik Ariyanto	1	1	1	1	1	1		1
25	William Alianto, S.Ds	1	1	1	1	1	1	1	
26	David Sugiarto	1		1		1	1	1	1
27	Theresa Albertami	1	1	1		1	1	1	1
28	Yoshua Nugraha	1	1	1	1	1	1	1	1
29	Hanna Gunawan	1		1	1	1	1		1
30	Merlinda Dona	1	1	1	1	1	1	1	1
31	Joe, Alvina	1			1	1	1	1	
32	Marlene	1	1	1	1	1	1		1
33	Andre Pratama	1	1	1	1	1	1	1	1
34	William Fery Situmorang	1	1	1	1	1	1	1	
35	Jeffrey	1	1	1	1	1	1	1	1
	JUMLAH	35	30	30	30	31	29	26	29



Submission author:
15g10081 Eliana Yuli

Check date:
24.10.2019 08:00:18 GMT+0

Report date:
25.10.2019 03:51:26 GMT+0

Check ID:
13552260

Check type:
Doc vs Internet + Library

User ID:
32614



File name: 15.G1.0081 ELIANA YULI WURYANI.docx

File ID: 17789768 Page count: 14 Word count: 8409 Character count: 62981 File size: 55.18 KB

9.07% Matches

Highest match: 2.13% with library source. File ID: 14194716

5.41% Internet Matches	68	Page 16
5.61% Library matches	165	Page 17

10.2% Quotes

Quotes	25	Page 18
--------	----	---------