

ABSTRAK

TITO DARMAWAN (11140880), "PENGUKURAN KUALITAS WEBSITE HOTEL FORTUNA MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL"

Hotel Fortuna merupakan salah satu sekolah yang menerapkan media website sebagai media untuk memberikan informasi kepada pengguna baik siswa ataupun masyarakat umum yang ingin mengetahui informasi yang ada disekitar hotel. Sebagai media informasi website hotel fortuna tentunya harus mempunyai kualitas yang baik dalam memberikan informasi sebagai salah satu bentuk layanan. Dari penelitian mengenai penelitian kualitas layanan pada website hotel fortuna diketahui bahwa terdapat 27 atribut pertanyaan yang mempengaruhi penilaian responden terhadap kualitas layanan. Terdapat adanya hubungan positif terhadap layanan yang telah diberikan website hotel fortuna terhadap variabel kegunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas interaksi (*service interaction*), dan kepuasan pelanggan. Website hotel fortuna sebaiknya mempertahankan dan selalu meningkatkan kinerja atribut-atribut kualitas layanan yang dianggap vital dan berkontribusi banyak oleh pengunjung website, terutama di sisi kuadran B yang berjumlah 7 atribut, sehingga para pengunjung merasakan kepuasan dan akan tetap berkunjung terhadap website hotel fortuna.

Kata Kunci : Pengukuran Kualitas Website, Webqual, IPA



ABSTRACT

TITO DARMAWAN (11140880), "MEASURING THE QUALITY OF FORTUNA HOTEL USING THE WEBQUAL METHOD"

Fortuna hotel is one of the schools that uses website media as a medium to provide information to users both costumers and the public who want to find information that is in the hotell. As a media information website fortuna hotel certainly has good quality in providing information as a form of service. From the research upholding service quality research on the fortuna hotel website estimates 27 attribute questions that ask respondents about service quality. A positive relationship was obtained with the services provided by fortuna hotel website on the usability variables, information quality (information quality), interaction quality (service interaction), and customer satisfaction. Fortuna hotel website is approved to maintain and always improve the performance of service quality attributes that are considered vital and contribute a lot by website visitors, especially on the quadrant B side that supports 7 attributes, so that visitors enjoy and will continue to support the hotel website fortuna hotel.

Keywords: Website quality measurement, Webqual, IPA