

ABSTRAK

Muhamad Namin (11190144), Kualitas Pelayanan Website Indowebster Terhadap Kepuasan Pengguna pada PT. Maxindo Content Solution Jakarta

Internet saat ini banyak digunakan untuk masyarakat luas, banyak kalangan yang menggunakan media internet sebagai promosi atau pemberi informasi yang biasa disebut dengan *website*. Pada penelitian ini, kualitas *website* Indowebster *forum.idws.id* dan evaluasi mengenai tinggi rendahnya kepuasan pengguna diukur menggunakan metode WebQual. *Website* merupakan instrumen yang menilai kualitas suatu *website*.

Responden dalam penelitian ini adalah pengguna *website forum.idws.id indowebster*. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 111 responden. Data penelitian diperoleh dari hasil penyebaran kuisioner terhadap responden. Hasil penelitian ini dapat disimpulkan untuk hasil analisis koefisien determinasi adalah 0.643, jadi sumbangan pengaruh dari variabel *independent* yaitu 64.3% sedangkan sisanya 35.7% dipengaruhi oleh faktor lain. Sedangkan kesimpulan untuk Uji F yaitu kualitas kegunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*) dan kualitas interaksi (*interaction quality*) secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (*usersatisfaction*).

Kemudian untuk hasil Uji T yaitu kualitas penggunaan (*Usability Quality*) tidak mempengaruhi kepuasan pelanggan secara signifikan. Artinya setiap ada atau tidak ada peningkatan Kualitas kegunaan pada *website*, maka tidak akan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, *information quality* dan *interaction quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *usersatisfaction*. Untuk itu dibutuhkan rekomendasi untuk peningkatan kualitas *website* pada dimensi *information quality* dan *interaction quality*.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan *website* Indowebster, WebQual, kepuasan pengguna

ABSTRACT

Muhamad Namin (11190144), The Quality of Indowebster Website Services Against User Satisfaction at PT. Maxindo Content Solution Jakarta

The internet is currently widely used for the wider community, many people who use the internet as a promotion or information provider commonly referred to as a website. In this study, the quality of the Indowebster website forum.idws.id and evaluation of the level of user satisfaction is measured using the WebQual method. Website is an instrument that assesses the quality of a website. Respondents in this study were indowebster forum.idws.id website users. The number of samples in this study were 111 respondents. Research data obtained from the results of the distribution of questionnaires to respondents. The results of this study can be concluded for the results of the analysis of the coefficient of determination is 0.643. so the contribution of the influence of the independent variable is 64.3% while the remaining 35.7% is influenced by other factors. While the conclusions for the F Test are the quality of usability, information quality and interaction quality together affect user satisfaction. Then for the T Test results namely the quality of use (Usability Quality) does not significantly affect customer satisfaction. This means that every time there is or there is no increase in the quality of usability on the website, it will not affect the satisfaction of users, information quality and interaction quality has a positive and significant effect on user satisfaction. For this reason, recommendations are needed to improve website quality in the information quality and interaction quality dimensions.

Keywords: Service Quality of Indowebster website, WebQual, user satisfaction

