

INTISARI

Website merupakan salah satu media informasi yang bisa diakses dimanapun dan kapanpun. Hotel Java Heritage Purwokerto merupakan salah satu perusahaan yang menggunakan *website* untuk menyajikan profil perusahaan sebagai informasi produk dan layanan yang disediakan. Untuk mengetahui kualitas suatu *website* perlu diadakannya pengukuran, dimana pengukuran kualitas *website* dapat diketahui dari persepsi pengguna terhadap *website* tersebut. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menganalisis kualitas *website* Hotel Java Heritage Purwokerto menggunakan metode Webqual 4.0 dengan variabel *usability*, *information quality*, *service interaction quality* dan pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna baik secara parsial maupun simultan. Metode yang digunakan untuk melakukan analisis kualitas *website* dalam penelitian ini yaitu metode Webqual 4.0. Hasil yang didapatkan dalam penelitian ini secara parsial variabel *usability* dan *information quality* tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna. Sedangkan untuk variabel *service interaction quality* berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna. Secara simultan variabel *usability*, *information quality*, *service interaction quality* berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna.

Kata Kunci: Webqual 4.0, Kepuasan pengguna, Kualitas website

ABSTRACT

Website is one of the information media that can be accessed anywhere and anytime. Hotel Java Heritage Purwokerto is a company that uses a website to present a company profile as information on products and services provided. To find out the quality of a website needs to be held measurement, where the measurement of website quality can be known from the user's perception of the website. The purpose of this study is to analyze the quality of the Java Heritage Purwokerto Hotel website using the Webqual 4.0 method with variables of usability, information quality, service interaction quality and its effect on user satisfaction both partially and simultaneously. The method used to conduct website quality analysis in this study is the Webqual 4.0 method. The results obtained in this study partially usability and information quality variables did not significantly influence user satisfaction variables. Whereas the service interaction quality variable significantly influences the user satisfaction variable. Simultaneously the usability, information quality, service interaction quality variables significantly influence user satisfaction variables.

Keywords: *Webqual 4.0, User satisfaction, Website quality*

