

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas website Golden Rama terhadap kepuasan pengguna menggunakan metode WebQual 4.0. Metode ini mengukur tiga dimensi utama: kualitas kegunaan (usability), kualitas informasi (information quality), dan kualitas interaksi layanan (service interaction quality). Penelitian ini menggunakan data dari 80 responden yang telah melakukan transaksi di website Golden Rama pada tahun 2023. Hasil analisis menunjukkan bahwa meskipun website Golden Rama memiliki kualitas yang baik dalam hal kegunaan dan interaksi, terdapat beberapa kesenjangan pada dimensi kualitas informasi, terutama dalam hal informasi yang kurang up-to-date. Penelitian ini memberikan rekomendasi untuk peningkatan kualitas website guna meningkatkan kepuasan pengguna, seperti memperbaiki kecepatan akses dan memperbarui informasi secara berkala.

Kata Kunci: WebQual 4.0, kualitas website, kepuasan pengguna

ABSTRACT

This study aims to analyze the quality of the Golden Rama website in relation to user satisfaction using the WebQual 4.0 method. This method measures three main dimensions:

usability quality, information quality, and service interaction quality. The study utilized

data from 80 respondents who had conducted transactions on the Golden Rama website

in 2023. The analysis results indicate that while the Golden Rama website exhibits good quality in usability and interaction dimensions, there are some gaps in the information quality dimension, particularly in terms of outdated information. This study provides recommendations for improving the website's quality to enhance user satisfaction, such as improving access speed and regularly updating information.

Keywords: WebQual 4.0, website quality, user satisfaction