

ABSTRAK

Pertumbuhan IT yang demikian pesat menjadikan website sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari sebuah organisasi/lembaga dalam hal layanan bagi pengguna/pelanggan. Layanan suatu website perlu diukur untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna. Dalam penelitian ini, kualitas website CDC Universitas Telkom diukur dengan menggunakan metode WebQual 4.0. WebQual merupakan instrumen yang menilai kualitas suatu website menurut perspektif pengguna akhir. Analisis Regresi Linear Berganda digunakan untuk menguji hubungan antar variabel dari WebQual 4.0 dengan User Satisfaction (kepuasan pengguna). Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa ketiga variabel WebQual 4.0, yaitu Usability, Information Quality, dan Service Interaction Quality berpengaruh positif langsung terhadap User satisfaction (kepuasan pengguna) website CDC Universitas Telkom.

Kata Kunci : *CDC Universitas Telkom, WebQual 4.0, User Satisfaction, Skala Likert, SPSS, Regresi Linear Berganda*