

Abstrak

Kehadiran web saat ini banyak sekali dimanfaatkan untuk menyajikan berbagai macam informasi. Ada juga sebagian orang yang menggunakan website untuk mendukung aktivitas pemasaran produk dan layanannya. Salah satunya adalah dengan hadirnya website e-commerce yang berisi informasi produk dan layanan yang ditawarkan. Namun demikian, banyak pula di antara website tersebut yang tidak dapat memenuhi tujuan awal kenapa website tersebut dibuat dan bahkan banyak yang mengecewakan pengguna yang mengaksesnya. Dengan melakukan evaluasi lebih dini terhadap pelanggan dalam mengakses web dapat mengantisipasi kemungkinan buruk yang dapat terjadi dan meminimalkan dampak negatif yang timbul. Penelitian ini kemudian dilakukan untuk menganalisis aspek *usability* yang mempengaruhi sikap penerimaan pengguna terhadap website diukur berdasarkan parameter - parameter *user satisfaction*. Dari penelitian *usability Palmer* ini nantinya akan diketahui keberhasilan *download delay*, *navigability*, *information content*, *interactivity* dan *responsiveness* dari web tersebut. Oleh karena itu pada tugas akhir ini dilakukan evaluasi terhadap *usability* dari web yaitu Kaskus dan Tokobagus dikarenakan penggunaannya yang cukup banyak di Indonesia dan juga memiliki *usability* yang kompleks menggunakan *Structural Equation Modeling* dengan tool AMOS untuk mengetahui keberhasilan dari *usability* kedua situs e-commerce ini. Kemudian hasilnya dapat disimpulkan rekomendasi apa saja yang layak dikeluarkan untuk membangun web dengan baik.

Kata Kunci : *usability Palmer*, Kaskus, Tokobagus, *structural equation modeling*, AMOS