

ABSTRAK

Perkembangan teknologi yang semakin pesat pada era digital ini dapat memudahkan seseorang untuk melakukan sesuatu secara instan. Hal ini menyebabkan perkembangan jumlah pengguna internet terutama penggunaan sebuah situs *website*. Hal ini juga berdampak pada beberapa restoran cepat saji yang menggunakan *website* sebagai salah satu alat untuk melakukan pemesanan secara online. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tanggapan responden terhadap beberapa dimensi *website quality*, yaitu *usability*, *information quality*, *interaction service* dan besar pengaruh *website quality* terhadap kepuasan pengguna.

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dan berdasarkan tujuan penelitian maka penelitian ini menggunakan analisis deskriptif dengan tipe penyelidikan kausal, dengan jumlah sampel 385 orang. Data primer pada penelitian ini didapat dari penyebaran kuisioner sedangkan data sekunder didapat dari *website*, buku serta jurnal.

Hasil pada penelitian ini bahwa ketiga aspek dari *website quality* yaitu *usability*, *information quality* dan *interaction service* mendapatkan hasil baik dimata responden dengan persentase masing masing 72,4%, 71,49% dan 74%. Secara keseluruhan aspek *website quality* mendapatkan tanggapan yang baik yaitu sebesar 72,57%. Dimensi kepuasan pengguna secara keseluruhan berada di kategori yang cukup baik dengan persentase 67,7%.

Pada penelitian ini pengujian hipotesis dilakukan secara parsial dan simultan. Pada pengujian hipotesis secara parsial dimana $T_{hitung} \geq T_{tabel}$ yang berarti bahwa terdapat pengaruh setiap dimensi dari *website quality* terhadap kepuasan pengguna *website KFC Indonesia*, yaitu *usability* dengan besarnya pengaruh 12,4%, *information quality* dengan 19,6%, dan *interaction service* sebesar 16%. Pada pengujian hipotesis secara simultan diketahui bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ yang berarti *website quality* secara simultan memiliki pengaruh secara positif terhadap kepuasan pengguna *website KFC Indonesia*.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap pengguna *website KFC Indonesia* untuk meningkatkan kepuasan penggunaannya sebaiknya dimensi *information quality* dapat ditingkatkan terutama perihal detailnya informasi yang disediakan oleh *website KFC Indonesia*.

Kata Kunci : Kepuasan Pengguna, KFC Indonesia, *Website Quality*