

ABSTRAK

Perkembangan Teknologi Informasi (TI) yang sangat pesat dewasa ini memberikan banyak kemudahan pada berbagai aspek kegiatan bisnis. PT. Telkom Akses membuat portal web bagi para karyawannya yaitu *apps.telkomakses.co.id* merupakan media komunikasi internal yang digunakan PT Telekom Akses untuk menyampaikan informasi kepada karyawan. Untuk menilai kepuasan pengguna web portal internal perusahaan, kualitas dari layanan yang diberikan menjadi fokus utama yang sangat mempengaruhi kepuasan pengguna.

Pendekatan pada penelitian ini adalah kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif dan kasual sedangkan metode analisis linier berganda. Responden dalam penelitian ini adalah 40 karyawan PT. Telkom Akses (PTTA). Metode pengambilan sample Teknik sampling jenuh atau sensus.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tanggapan responden tentang disiplin kerja sebesar 85,6% tanggapan responden terhadap produktivitas sebesar 93,5%. Tanggapan responden tentang kinerja karyawan sebesar 96,8%. Hasil uji regresi menunjukkan bahwa terdapat pengaruh secara simultan antara variabel *webqual* yang meliputi *usability*, kualitas interaksi dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna. Dan juga uji t menunjukkan bahwa kualitas interaksi dan kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sedangkan variabel *usability* berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Kata Kunci: Kualitas Web, Webqual 4.0, Kepuasan Pengguna.