

ABSTRAK

UPoint.ID adalah salah satu *website* penyedia layanan top up game dan entertainment milik anak perusahaan Telkom Indonesia yaitu PT. Nuon Digital Indonesia. Pada tahun 2020 ditemukan adanya keluhan dari pelanggan yang dituliskan pada forum Google Play terkait pembelian produk yang telah dibayarkan namun produk tersebut tidak diterima oleh pengguna dan pengguna tersebut merasa tidak ada kejelasan dari pihak UPoint.ID terkait hal ini sehingga *service interaction quality* masih kurang pada UPoint.ID. Tujuan dari penelitian ini ialah mengkaji korelasi antara kinerja UPoint.ID dan kepuasan pengguna *website* UPoint.ID melalui metode WebQual 4.0 yang terdiri dari variabel kualitas kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi layanan pada *website* UPoint.ID. Perolehan data penelitian dilakukan melalui kuisioner terhadap 103 responden dengan teknik analisis regresi linear berganda melalui SPSS 29 serta pengukuran skala likert. Pengolahan data menghasilkan pemahaman pengguna secara simultan berdampak positif dan signifikan pada kepuasan pengguna. Sedangkan secara parsial *information quality* tidak berdampak signifikan pada kepuasan pengguna sehingga diperlukan adanya peningkatan kembali.

Kata Kunci: UPOINT.ID, *website*, Webqual 4.0, kepuasan pengguna