

ABSTRAK

Rodex Travel berdiri pada tanggal 9 September 2009, dibawah naungan PT. Roda Express Sukses Mandiri. Perusahaan ini bergerak di bidang tur dan travel. Bulan Desember tahun 2009 Rodex Travel secara resmi mempunyai *website* dengan alamat www.rodextravel.com sebagai sarana untuk melakukan bisnis perusahaan tersebut. Selama layanan ini diimplementasikan belum pernah dilakukan evaluasi mengenai kualitas dari *website* tersebut berdasarkan persepsi pengguna akhir sebagai umpan balik ke pihak pengelola *website* (manajemen) agar pelanggan menjadi puas terhadap layanannya.

Tujuan dari penelitian ini untuk mengkaji hal tersebut dengan menganalisis keterkaitan antara kualitas *website* (*Website Quality*) dan kepuasan pelanggan (*Customer Satisfaction*). Dari penyebaran kuesioner yang dilakukan diperoleh sampel sebanyak 95 responden. Data dari hasil kuesioner dilakukan pengujian variabel dengan uji validitas dan reliabilitas. Selanjutnya dilakukan uji normalitas data dan uji asumsi sebagai syarat terlaksananya langkah berikutnya yaitu analisis regresi linear berganda.

Berdasarkan hasil pengujian ini didapatkan bahwa variabel kualitas penggunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), dan kualitas interaksi (*interaction quality*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) dengan nilai koefisien determinasi sebesar 0,622 dan F hitung ($52,564 > F$ tabel (2,704)).

Kata Kunci : Website Quality, Customer Satisfaction, Sampel, Regresi Linear.