

ABSTRAK

Sebagai bukti peningkatan kualitas pelayanan publik, saat ini Pemerintah Kota Surabaya sedang mengajukan sertifikasi ISO. Syarat mengajukan sertifikasi ISO diperlukan penilaian kepuasan pelanggan yang dilakukan secara periodik. Fakta yang terjadi selama ini, pengukuran kepuasan pelanggan yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Surabaya hanya pada saat sosialisasi program baru saja. Karena pelanggan *e-Procurement* tersebar tidak hanya di Surabaya, maka tidak semua rekanan dapat hadir pada saat sosialisasi akibatnya penilaian kepuasan pelanggan tidak sepenuhnya dapat terwakili. Untuk itu Pemerintah Kota Surabaya perlu melakukan analisis pengaruh kualitas pelayanan *e-Procurement* terhadap kepuasan pelanggan.

Atas dasar inilah aplikasi analisis kepuasan pelanggan berbasis web ini dibuat. Aplikasi ini menggunakan metode regresi linier berganda, yaitu uji statistika untuk mencari pengaruh kualitas pelayanan *e-Procurement* Pemerintah Kota Surabaya terhadap kepuasan pelanggan. Aplikasi ini menggunakan lima variabel bebas yaitu lima dimensi kualitas pelayanan dan satu variabel terikat yaitu kepuasan pelanggan. Pengumpulan data dilakukan dengan cara pengambilan kuesioner berbentuk data kualitatif. Dari hasil output aplikasi, diperoleh kesimpulan bahwa semua variabel bebas mempengaruhi variabel terikat. Dimana dimensi tampilan fisik berpengaruh lebih besar disbanding empat dimensi lain.

Kata Kunci : Kepuasan Pelanggan, Analisis Regresi Linier Berganda, *e-Procurement* Pemkot Surabaya