

ABSTRAK

Pengaruh Kualitas *Website* BPS Kab. Siak Terhadap Kepuasan Pengguna *Website* Menggunakan Metode Webqual 4.0. Tesis Pascasarjana Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang. Oleh, Nofirman, 2018

Website BPS Kab. Siak sebagai layanan penyedia data dan informasi statistik masih memiliki permasalahan seperti kurangnya kelengkapan informasi maupun fitur-fitur untuk interaksi layanan. Memiliki *website* yang berkualitas, diharapkan kepuasan pengguna *website* juga meningkat. Selama ini belum diketahui bagaimana pengaruh kualitas *website* BPS Kab. Siak terhadap kepuasan pengguna.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif dan menggunakan metode korelasional. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas *website* terhadap kepuasan pengguna. Kualitas *website* berdasarkan metode webqual 4.0 dilihat dari kemudahan penggunaan, kualitas informasi dan kualitas interaksi layanan. Responden penelitian ini merupakan pengguna *website* BPS Kab. Siak selama bulan Januari-Februari 2018. Menggunakan rumus slovin, maka diperoleh sampel minimal sebanyak 91 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan instrumen yang berbentuk angket. Uji persyaratan analisis dipenuhi dengan menggunakan uji normalitas data, uji linieritas, uji heteroskedastisitas dan uji multikolinearitas terhadap variabel-variabel yang ada dalam penelitian. Data dianalisis dengan menggunakan teknik analisis regresi berganda dengan menggunakan software SPSS Versi 23.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan, kualitas informasi dan kualitas interaksi layanan, memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, baik secara parsial maupun simultan dengan kontribusi sebesar 63,80%. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pengguna *website* BPS Kab. Siak memegang peranan yang dominan terhadap pengembangan *website*. Hasil penelitian ini dapat diimplementasikan untuk meningkatkan kualitas *website* BPS Kab. Siak sehingga kepuasan pengguna juga meningkat.

Kata Kunci : *Website*, Webqual 4.0, Kepuasan Pengguna, Regresi Linier Berganda.