

ABSTRAK

Salah satu perkembangan teknologi komunikasi dan informasi adalah peralihan penggunaan media cetak menjadi penggunaan berita *online* yang meningkat hingga 26,7% pada tahun 2021. Meskipun tingkat penggunaannya sangat tinggi, masih sangat banyak pengguna berita *online* di Indonesia yang kurang puas (*e-satisfaction*) dengan apa yang disajikan para pelaku industri ini. Oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk mencari faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi *e-satisfaction* pada berita *online* di Indonesia.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan jenis penelitian *exploratory* menggunakan jenis investigasi studi kausal, yang bertujuan untuk menggali/mencari variabel-variabel atau faktor-faktor yang terdapat pada suatu fenomena/kondisi/setting sosial tertentu.

Hasil penelitian dengan 315 sampel telah menunjukkan bahwa terdapat dua faktor dominan yang mempengaruhi *e-satisfaction* pada berita *online* di Indonesia, yaitu *Web & Content Quality Factor* (Faktor Kualitas Situs dan Konten) dan *Customer Support & Internet Connection Factor* (Faktor Dukungan Pelanggan dan Kualitas Internet). Faktor pertama yaitu *Web & Content Quality Factor* (Faktor Kualitas Situs dan Konten) merupakan faktor paling dominan yang ditemukan pada penelitian ini.

Kata kunci: Berita *online*, *E-Satisfaction*, Analisis Faktor