ABSTRAK

Kepuasan pengguna memegang posisi penting dalam suatu organisasi untuk mengukur implementasi keunggulan sistem informasi. Oleh karena itu, perlu untuk sebuah organisasi untuk mengevaluasi kualitas dari sistem informasi mereka menggunakan kepuasan pengguna sebagai umpan balik. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi kepuasan pengguna situs web Indihome dengan melihat dimensi WebQual 4.0. Penelitian ini melibatkan 270 responden dari individu di Kota Bandung yang pernah mengakses situs web Indihome. Kemudian untuk analisis data digunakan analisis deskriptif dan analisis regresi linier berganda dengan pengujian hipotesis menggunakan uji F dan uji T. Tanggapan dari responden mengenai kualitas situs web Indihome secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hasil uji T menunjukkan terdapat dua variabel yang secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, yaitu; *information quality* dan *service interaction quality*. Sedangkan variabel *usability quality* tidak berpengaruh signifikan. Nilai koefisien determinasi sebesar 42,4% yang diartikan bahwa besarnya pengaruh kualitas situs web Indihome terhadap kepuasan pengguna adalah sebesar 42,4% sedangkan 57,6% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.