

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen pada website badan pelayanan perizinan terpadu kota Bandung. Dalam penelitian ini terdapat lima aspek penilaian yaitu *trust*, *web design*, *e-readiness*, *security* dan *quality of service*. Teknik Sampling yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teknik non-probability sampling dengan jumlah responden sebesar 385. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode *customer satisfaction indeks* dan *important performance analysis*. Secara keseluruhan hasil dari penelitian ini menunjukkan kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan pada website badan pelayanan perizinan terpadu kota Bandung.