

ABSTRAK

Tren baru yang muncul di dalam masyarakat Indonesia adalah jual beli secara online dengan menggunakan internet. Peluang ini dimanfaatkan oleh perusahaan JD.id untuk turut ikut serta memajukan laju ekonomi digital Indonesia. Saat ini website JD.id masuk kedalam lima *website e-commerce* dengan jumlah visitor tertinggi di Indonesia, dan belum ada penelitian sebelumnya yang mengukur tingkat kualitas website JD.id. Pengukuran kualitas suatu *website* dapat diukur menggunakan Webqual 4.0 yang berguna untuk menilai keseluruhan *website e-commerce* berdasarkan persepsi konsumen. Tujuan penelitian untuk melakukan pengukuran kualitas website dengan menggunakan metode webqual 4.0 berdasarkan variabel kepuasan pengguna. Studi kasus dilakukan pada *website* JD.id. Model Data Flow Diagram digunakan untuk membuat rancangan rekomendasi model sistem, sedangkan metode webqual 4.0 digunakan untuk mengukur kualitas website terhadap kepuasan pengguna. Data penelitian menggunakan data primer berupa kuesioner yang melibatkan sampel sebesar 384 responden yang pernah melakukan transaksi pada *website* JD.id. Teknik analisis data dengan menggunakan analisis statistika deskriptif. Berdasarkan hasil penelitian mengenai kualitas *website* JD.id, secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna *website* JD.id. Hasil uji secara parsial menunjukkan bahwa ketiga variabel memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna *website* JD.id yaitu *usability quality*, *information quality*, dan *service interaction quality*, dengan variabel *service interaction quality* memiliki pengaruh terbesar. Oleh karena itu, rancangan model sistem dengan menggunakan *Context Diagram* dan *Data Flow Diagram* di fokuskan pada variabel *service interaction quality* dengan tambahan entitas baru yaitu CS Komplain beserta proses nya meliputi prosedur, keluhan diproses, solusi dan Data store Detail komplain.

Kata Kunci: *Data Flow Diagram*; webqual 4.0; Kepuasan Pengguna; Kualitas *Website*