

ABSTRAK

Kemajuan internet membawa banyak keuntungan, khususnya untuk masyarakat secara luas dimana kini teknologi dapat dinikmati oleh hampir seluruh masyarakat tanpa adanya batasan dan juga kesulitan. Perkembangan perusahaan yang memanfaatkan sistem informasi pasti mampu bersaing dengan perusahaan lain karena akan adanya efisiensi dan efektifitas terhadap waktu, biaya, dan operasionalnya. PT. Prudential Life adalah salah satu perusahaan asuransi terbesar di dunia yang memiliki kantor perusahaan yang tersebar di seluruh dunia. Sistem informasi yang digunakan PT. Prudential Life berbasis web yang dinamakan portal. Mengingat perkembangan perusahaan lain karena adanya efisiensi dan efektifitas terhadap waktu, biaya, dan operasionalnya. Maka dalam mencapai tujuan perusahaan, dapat bergantung kepada dua elemen utama yaitu elemen kemanusiaan dan elemen bukan kemanusiaan.

Dalam penelitian ini terdapat 1 variabel dan tiga indikator yaitu Usability, Information dan Service Interraction. Pengambilan sampel penelitian dilakukan menggunakan metode *Non Probability Sampling*, dengan jumlah sampel 100 responden. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

Kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan, didapatkan beberapa kesimpulan untuk menjawab rumusan masalah, yaitu sebagai berikut: Berdasarkan hasil analisis deskriptif, terhadap 100 responden variabel *website quality* pada setiap dimensinya yaitu dimensi *usability* mendapatkan persentase sebesar 72,21%, dimensi *information* sebesar 76,08%, dan dimensi *service interraction* sebesar 75,7%, Walaupun persentase ini masuk kedalam kategori baik, namun persentase terendah dari ketiga dimensi tetap perlu diadakan perbaikan didalamnya. Dari hasil pengolahan data tentang variabel *Website Quality* secara keseluruhan pada PT. Prudential diperoleh jumlah rata-rata dalam persentase variabel *website quality* sebesar 74,35%.

Kata Kunci: Manajemen Pemasaran, Webqual 4.0, E-commerce