

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk menilai efek langsung dan tidak langsung dari kualitas desain situs *website* Semuaterreview dan kualitas layanannya terhadap penilaian kepuasan para pelanggan dan penjual produk, baik secara langsung maupun tidak langsung melalui kepercayaannya pada jenis penyedia jasa *review* produk. Efek langsung dan tidak langsung dari penilaian tersebut adalah kunci utama untuk membuat urutan prioritas perbaikan *website* Semuaterreview. Penelitian ini menerapkan metode survei, di mana kuesioner dibagikan kepada total 120 responden. Data diperoleh dan dikumpulkan dari hasil penyebaran kuisisioner yang menggunakan *Skala Likert*. Pada kuisisioner tersebut terdiri dari pertanyaan yang dikembangkan dari konsep *WebQual* sebagai landasan penilaian kualitas desain *website* dan layanannya. Data kemudian dianalisis menggunakan metode analisis faktor konfirmatori (CFA). Berdasarkan hasil analisis data, terungkap bahwa kualitas desain situs *website* Semuaterreview dan kualitas layanannya memiliki dampak positif pada penilaian kepuasan para pelanggan dan penjual produk, baik secara langsung maupun tidak langsung. Maka dari hasil penilaian kepuasan pelanggan terhadap kualitas desain *website* Semuaterreview ini, diperoleh urutan prioritas untuk melakukan perbaikan.

Kata kunci: *WebQual*, *Skala Likert*, Analisis Faktor, Analisis Faktor Konfirmatori, Kepuasan Pelanggan