

ABSTRAK

Kemajuan teknologi dewasa ini telah menunjukkan kemajuan yang sangat pesat. Salah satu teknologi yang berkembang dengan pesat adalah teknologi informasi dan komunikasi dan internet merupakan salah satu perkembangan teknologi informasi dan komunikasi. Salah satu manfaat besarnya penggunaan internet ini disadari oleh pelaku surat kabar salah satunya adalah Tribunnews dengan membuat situs resmi yaitu Tribunnews.com. Tribunnews merupakan salah satu situs berita *online* di Indonesia dan merupakan situs berita online nomor satu di Indonesia. pada penelitian ini *website* Tribunnews menghadapi beberapa masalah salah satunya adalah penurunan jumlah *traffic* pada websitenya, selain itu beberapa konsumen juga mengeluhkan tampilan *website* Tribunnews, *website* Tribunnews yang kurang praktis, dan banyaknya iklan yang ada dalam *website* Tribunnews. Hal ini berbanding lurus dengan penurunan jumlah *traffic website* Tribunnews.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh dimensi *webqual* yaitu *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality* Tribunnews.com pada kepuasan pengguna. Variabel independen pada penelitian ini adalah *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality* sedangkan variabel dependen pada penelitian ini adalah kepuasan pengguna.

Metode pada penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah melalui penyebaran kuesioner dengan jumlah responden sebanyak 385 pengguna Tribunnews.com. Teknik analisa data yang dilakukan adalah dengan analisis deskriptif dan regresi linier berganda.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis ditemukan sebuah hasil yaitu *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality* berpengaruh positif kepada kepuasan pengguna Tribunnews.com secara simultan maupun secara parsial.

Penulis menyarankan kepada pihak Tribunnews.com untuk melakukan peningkatan atau pembaharuan dalam tampilan *website*-nya, melakukan peningkatan dalam penyajian informasinya, melakukan penyampaian atau sosialisasi tentang keamanan data pribadi pelanggan, sehingga diharapkan akan meningkatkan kembali kepuasan penggunanya.

Kata Kunci: *Webqual, Usability, Information Quality, Service Interaction Quality*, Kepuasan Pengguna.