ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh *e-service quality* website terhadap kepuasan pelanggan Pada Website PT. Pelayaran Indonesia (PELNI) cabang makassar. Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana kualitas pelayanan elektronik yang diberikan kepada pelanggannya melalui website, bagaimana kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan, besarnya pengaruh kualitas pelayanan secara simultan dan parsial terhadap kepuasan pelanggan pada websitw PT. Pelayaran Indonesia (PELNI) cabang makassar. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif-kausalitas. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode *non-probabilty sampling* jenis *Purposive sampling*, dengan jumlah responden sebanyak 100 orang. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis regresi linier sederhana. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis secara simultan, *e-service quality* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada website PT. Pelayaran Indonesia (PELNI) cabang makassar. Hal ini dibuktikan dengan Fhitung > Ftabel (16,764 > 1660) dengan tingkat signifikasinya 0,000 < 0,005. Berdasarkan koefisien determinasi didapat bahwa e-service quality PT. Pelayaran Indonesia (PELNI) mampu menjelaskan kepuasan pelanggan sebesar 74,1% dan sisanya sebesar 25,9% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam peneliti ini seperti faktor harga dan program website. Kesimpulan penelitian ini, kualitas pelayanan pada PT. Pelayaran Indonesia (PELNI) cabang makassar sudah masuk kedalam kategori baik, namun ada beberapa item yang perlu diperbaiki seperti pemberian kompensasi atau hadiah sebagai bentuk perhatian kepada pelanggan.

Kata kunci: PT. Pelayaran Indonesia (PELNI), *E-Service Quality*, dan Kepuasan Pelanggan