

**ANALISIS PERBANDINGAN *WEBSITE QUALITY* DAN KEPUASAN PELANGGAN SITUS
BERITA PADA TAHUN 2014
(Studi pada Situs Berita Viva.co.id dan Detik.com di Provinsi DKI Jakarta)**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas situs berita, kepuasan pelanggan, dan perbandingan dua variabel tersebut pada situs berita Viva.co.id dan Detik.com di provinsi Dki Jakarta pada tahun 2014. Viva.co.id merupakan situs berita dari afiliasi media televisi yang menempati urutan ketiga dalam jumlah pengunjung situsnya di Indonesia, bersaing dengan Detik.com yang juga memiliki afiliasi media televisi yang menempati urutan pertama. Penelitian ini akan membahas perbandingan Viva.co.id dengan Detik.com dilihat dari dimensi *Website Quality* dan Kepuasan Pelanggannya di Provinsi DKI Jakarta.

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan analisis kuantitatif penelitian pada Viva.co.id dan Detik.com di Dki Jakarta pada tahun 2014 dengan sampel 100 responden ditentukan dengan rumus Bernoulli dengan tingkat kesalahan 10%. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non probability sampling* dengan metode *convenience sampling*. Penelitian ini adalah penelitian analisis perbandingan yang menggunakan uji beda *Mann-Whitney* atau yang dapat disebut juga Uji U.

Di dalam penelitian ini, diperoleh temuan bahwa tidak terdapat perbedaan yang signifikan pada penilaian konsumen terhadap *Website Quality* Detik.com dan Viva.co.id, yang keduanya memang sama-sama dinilai baik oleh responden. Namun ditemukan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan pada penilaian konsumen terhadap kepuasan pelanggan Detik.com dan Viva.co.id. Dimana kepuasan pelanggan Detik.com dinilai sangat baik sedangkan kepuasan pelanggan Viva.co.id dinilai baik.

Terdapat beberapa rekomendasi bagi Viva.co.id yaitu memperkuat situsnya dari sisi *content quality* dan *technical quality*. Sedangkan Detik.com sebaiknya memperkuat dari sisi *service quality*, dimana aspek-aspek *website quality* ini dapat dijadikan acuan pada kepuasan pelanggan yang dapat memajukan perusahaan. Bagi perusahaan situs berita juga diharapkan mampu memperhatikan aspek *website quality* dalam mempertimbangkan keputusan pelanggannya.

Kata Kunci: Kepuasan Pelanggan, Perbandingan, Situs Berita, *Website Quality*