

ANALISIS KUALITAS WEBSITE TERHADAP KEPERCAYAAN, KEPUASAN DAN LOYALITAS LAYANAN www.jne.co.id

ABSTRAK

Suatu perusahaan yang menerapkan *e-commerce* tidak hanya memperhatikan dari penerapan *e-commerce* nya, namun sangat perlu memperhatikan kualitas website dari perusahaan itu sendiri, karena kualitas website yang baik akan sangat menjadi pemicu kepercayaan, kepuasan dan loyalitas konsumen. Maka dari itu perusahaan sangat perlu memperhatikan penerapan *e-commerce* nya dan kualitas pelayanannya agar dapat menciptakan kepuasan konsumen yang diharapkan oleh perusahaan. Dalam penelitian tersebut menganalisa kualitas website www.jne.co.id, dimana respondennya sebanyak 100 orang yang dibutuhkan Data dianalisis dengan menggunakan teknik SEM (*Structural Equation Modeling*). Uji validitas terhadap variabel menggunakan konfirmatori first order, sedangkan uji reliabilitas menggunakan *construct reliability*. Berdasarkan hasil penelitian menggunakan analisis konfirmatori full model struktural dilakukan terhadap tiga dimensi *website quality* yaitu *Usability*, *Information Quality* dan *Interaction Quality* yang membentuk kualitas *website*, berpengaruh terhadap kepercayaan, kepuasan dan loyalitas pengguna layanan www.jne.co.id.

Terdapat pengaruh signifikan kepercayaan, kepuasan, secara langsung terhadap kualitas *website*. Namun kualitas *website* terhadap loyalitas tidak memberikan pengaruh yang signifikan. Ini merupakan tugas besar dari perusahaan yang menggunakan sarana website untuk mempromosikan produk dan jasanya agar lebih meningkatkan kualitas websitenya. Tidak hanya memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna namun unsur kecepatan dan kapasitas website yang harus diperhatikan oleh pembuat website tersebut.

Kata Kunci : Kualitas *Website*, Kepercayaan, Kepuasan, Loyalitas Layanan, *e-commerce* JNE

ABSTRACT

A company that is implementing an e-commerce not only pay attention on the implementation of its e-commerce, but very necessary attention to the quality of the website of the company itself, because the quality of a good website would be the trigger of trust, satisfaction and loyalty. Thus the company is very necessary attention to the implementation of its e-commerce and the quality of its services to create customer satisfaction expected by the company. In that study, analyze the quality of www.jne.co.id website, where respondents were 100 people required data is analyzed by using SEM (*Structural Equation Modeling*). Test the validity of the variables using confirmatory first order, while the reliability test using construct reliability. Based on the results of confirmatory studies using full model analysis conducted on the three-dimensional structural quality website are *Usability*, *Information Quality* and *Interaction Quality* that make up the quality of the website, affect the confidence, satisfaction and loyalty of service users www.jne.co.id.

There is also a significant influence of trust, satisfaction directly to the loyalty of users of the service. However the quality of the website to loyalty does not have a significant influence. This is a major task of the company by means of a website to

promote their products and services in order to further improve website quality. Not only provide the information needed by users but the elements of speed and capacity of the website to be considered by the makers of the website.

Keywords : Quality Website , Confidence , Satisfaction , Loyalty Services , e - commerce
JNE