

## ABSTRAKSI

Kaskus adalah situs forum komunitas maya terbesar Indonesia. Kaskus berdiri pada tanggal 6 November 2000 di Washington, Amerika Serikat. Situs kaskus sangat berkembang pesat dengan member yang semakin bertambah. Salah satu fasilitas situs kaskus adalah forum jual beli, forum ini begitu banyak penggunaannya, sehingga semakin banyak permasalahan dan kapasitas yang diperlukan. Oleh karena itu digunakanlah dimensi Servqual dan analisis diagram Kartesius dalam pengukuran kepuasan member terhadap pelayanan manajemen situs kaskus, sebagai suatu langkah untuk mengetahui sejauh mana kepuasan member terhadap pelayanan moderator forum jual beli maupun penjual pengguna forum ini yang nantinya menjadi tolak ukur dan salah satu faktor yang membuat member tetap bertahan untuk menggunakan forum kaskus sub forum jual beli.

Dari pengukuran tersebut diperoleh informasi rata-rata gap dari keseluruhan dimensi adalah 0.132, bernilai positive yang berarti member kaskus merasa cukup puas. Juga rata-rata gap dari tiap dimensi seperti Bukti fisik (*Tangible*) -0.17, Keandalan (*Reliability*) -0.16, Daya Tanggap (*Responsiveness*) -0.124 Jaminan (*Assurance*) -0.026, *Emphaty* 1.165. Dari nilai negative yang didapat pada masing-masing dimensi dapat diketahui bahwa member belum merasa puas akan pelayanan yang diberikan moderator forum jual beli maupun penjual pengguna forum jual beli.

Kata Kunci : Jasa online, Kepuasan, Member kaskus, SERVQUAL

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA