

ABSTRAK

Pengunjung situs SCTV tidak hanya bertujuan untuk mencari informasi semata, tapi mereka mengunjungi situs untuk memperoleh kepuasan. Kepuasan pengunjung situs akan tercipta, jika manajemen situs mampu memenuhi harapan yang dimiliki oleh para *visitors*. Salah satu cara yang dapat digunakan manajemen situs dalam upaya menciptakan kepuasan bagi para pengunjungnya adalah dengan menciptakan website yang berkualitas yang mencakup *usefulness*, *ease of use*, *entertainment*, *complimentary relationship* dan *customer service* yang baik. Oleh karena itu, tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh variabel *usefulness*, *ease of use*, *entertainment*, *complimentary relationship* dan *customer service* terhadap kepuasan pengunjung situs liputan6.com secara simultan dan parsial. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengkaji variabel-variabel mana saja yang memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung situs liputan6.com

Penelitian ini menggunakan metode analisis (pembuktian hipotesis), dengan sampel penelitian sebanyak 150 responden. Data penelitian dikumpulkan dengan menggunakan *online survey*, wawancara, dan studi dokumen. Uji validitas dan reliabilitas digunakan untuk mengukur setiap item variabel penelitian. Analisis data dilakukan dengan menggunakan metode statistik deskriptif untuk mendeskripsikan variabel penelitian dan teknik analisis regresi berganda, dengan F-test dan t-test untuk menguji pengaruh variabel-variabel independen terhadap variabel dependen. Tingkat signifikansi yang ditetapkan dalam penelitian ini adalah 0,05.

Berdasarkan hasil analisis regresi diperoleh bahwa : (1) secara simultan, *usefulness*, *ease of use*, *entertainment*, *complimentary relationship* dan *customer service* mempengaruhi kepuasan pengunjung situs liputan6.com ($p=0,000 < 0,05$); (2) secara parsial, *usefulness*, *entertainment* dan *complimentary relationship* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengunjung situs ($p=0,002 < 0,05$; $p=0,004 < 0,05$; $p=0,000 < 0,05$) (3) sedangkan tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengunjung situs liputan.com ($p=0,171 > 0,05$; $p=0,202 > 0,05$)

Usefulness, *entertainment* dan *complimentary relationship* yang mencakup kecepatan loading, kelancaran link di internet, desain eksklusif dan keterkinian data akan menentukan tingkat kepuasan pengunjung situs. Adanya desain tampilan situs yang interaktif dan atraktif dan disertai layanan customer service yang baik juga akan menentukan tingkat kepuasan pengunjung situs tersebut.

Kesesuaian antara harapan dengan kenyataan yang dirasakan pengunjung setelah mengunjungi situs tersebut akan menciptakan kepuasan pada diri pengunjung. Pengunjung yang puas akan menjadi sarana penyampaian informasi yang efektif dan efisien bagi calon pengunjung berikutnya. Dengan demikian, secara tidak langsung pengelola situs akan memperoleh keuntungan dengan adanya penyampaian informasi secara langsung antara pengunjung tersebut.