

Analisis usability pada aplikasi berbasis web dengan mengadopsi model kepuasan pengguna (user satisfaction)

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20335715&lokasi=lokal>

Abstrak

Iklim persaingan antar perusahaan telekomunikasi yang saat ini semakin kuat sangat terkait dengan mekanisme perusahaan dalam memberikan layanan purna jual atas jasa yang diberikan serta bagaimana perusahaan dapat membuka hubungan langsung dengan pelanggannya. Perusahaan membangun suatu cara yang dapat menjaga loyalitas pelanggannya. Pendekatan tren teknologi yang dapat menyajikan layanan ini adalah melalui CRM (Customer Relationship Management). Analisis usability pada aplikasi berbasis web dengan mengadopsi model penerimaan pengguna aplikasi, difokuskan pada analisis aspek usability pengguna yang bertindak sebagai pelanggan yang menikmati produk dan layanan suatu perusahaan. Saat ini, sudah cukup banyak teori model penerimaan pengguna terhadap suatu aplikasi. Salah satunya adalah dengan model kepuasan pengguna (User Satisfaction). Pengumpulan data dilakukan dengan survei kepuasan pengguna terhadap aplikasi. Berdasar pada landasan teori yang ada, uji statistik pada model kepuasan pengguna memanfaatkan teori Structural Equation Model (SEM) dan perangkat lunak LISREL 8.80. Hasil penelitian menemukan beberapa kaitan antara variabel laten pengukuran dengan variabel lainnya. Penelitian ini secara khusus menemukan pula bahwa sajian content memberikan pengaruh positif secara signifikan terhadap kepuasan pengunjung website, dibanding aspek Ease of Use, Customization dan Download Delay. Hasil penelitian juga menghasilkan rekomendasi perbaikan atas aplikasi yang diharapkan dapat meningkatkan kemanfaatan (usability) aplikasi.

<hr>

Abstract

The Atmosphere of competition among telecommunications companies that are currently growing strongly associated with the mechanism of the company in providing after-sales service for services given and how the company can open a direct relationship with customers. Company builds a way that can keep the loyalty of its customers. Approach to technology trends that can provide these services are through the CRM (Customer Relationship Management). Analysis of usability in web-based applications by adopting a model of user acceptance of applications, focused on the analysis of usability aspects of the user who acts as the customer who enjoys the company's products and services. Currently, there are some theoretical models of user acceptance of an application. One way is to model user satisfaction (User Satisfaction). The data was collected with a user satisfaction survey of the application. Based on the existing foundation theory, statistical tests on the model of user satisfaction utilizing the theory of Structural Equation Model (SEM) and LISREL 8.80 software. The study found some association between the latent measurements variables with other variables. This study specifically identifies that the content provided also provides a significantly positive influence on satisfaction of website visitors, than the aspect of Ease of Use, Customization and Download Delay. The results also generate recommendations for improvement for applications that are expected to increase the usefulness (usability) applications.