

Analisis pengaruh web quality terhadap customer satisfaction dan revisit intention pengguna situs kursus online indonesiaX = Effect analysis of web quality on customer satisfaction and revisit intention of users on online course site indonesiaX

Asri Ariani Fauziah, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20475813&lokasi=lokal>

Abstrak

IndonesiaX adalah website pionir MOOC Massive Open Online Course yang berdiri sejak tahun 2015. Fokus penelitian ini adalah untuk melihat pengaruh Web Quality terhadap Customer Satisfaction dan Revisit Intention dengan responden pengguna website IndonesiaX. Penelitian ini menggunakan model WebQual 4.0 untuk melakukan pengukuran kualitas website, dengan pendekatan teori kepuasan konsumen dan niat berperilaku niat untuk berkunjung kembali . Penelitian ini merupakan studi deskriptif, menggunakan metode online survey dan teknik convenience sampling. Hasil penelitian ini menunjukkan terdapat pengaruh dari Web Quality terhadap Customer Satisfaction dan Revisit Intention pengguna website Indonesia. Sebagai pionir MOOC lokal, IndonesiaX memiliki potensi untuk berkembang dan diterima dengan baik oleh masyarakat Indonesia, dengan meningkatkan kualitas website.

.....IndonesiaX is a pioneer website of MOOC Massive Open Online Course which has been established since 2015. The focus of this research is to see the influence of Web Quality on Customer Satisfaction and Revisit Intention, with IndonesiaX website user as respondents. This research uses WebQual 4.0 model to measure website quality, using theories of consumer satisfaction and behavioral intention revisit intention . This research is a descriptive study, using online survey method and convenience sampling technique. The results of this study indicate that there is influence of Web Quality on Customer Satisfaction and Revisit Intention of IndonesiaX website users. As a local MOOC pioneer, IndonesiaX has the potential to grow and be well received by the people of Indonesia, by improving its website quality.