

## ABSTRAK

Perkembangan teknologi saat ini sangat pesat, menjadikan website sebagai alat untuk sebuah organisasi dalam hal layanan bagi pengguna/pelanggan. Website merupakan halaman situs sistem informasi yang dapat diakses secara cepat. Website ini didasari dari adanya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi.

Website PT PLN merupakan website resmi dari PT PLN yang berfungsi untuk memberikan informasi kepada pelanggan maupun masyarakat umum dan juga bertujuan untuk memberikan kemudahan kepada pelanggan untuk bisa menggunakan layanan online yang dibutuhkan.

Untuk menilai tingkatan kepuasan pada layanan online website PT PLN, dapat diukur dengan melakukan analisis dan pengukuran menggunakan metode WebQual 4.0 yang terdiri dari tiga variabel yaitu Kegunaan, Kualitas Informasi dan Kualitas Interaksi Pelayanan. Penelitian ini dilakukan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan online website PT PLN yang berfokus pada tiga variabel. Hasil dari pengukuran kepuasan menggunakan metode WebQual 4.0 yaitu tingkat kepuasan website PT PLN. Hasil tersebut dapat dijadikan sebagai evaluasi apabila akan dilakukan pengembangan pada website tersebut.

**Kata kunci:** Sistem Informasi, Pengukuran, Kepuasan, Website PT PLN, WebQual 4.0

## **ABSTRACT**

Technology development is very fast, making the website as a tool for an organization in terms of services for users/customers. The website is an information system web page that can be accessed quickly. This website is based on the development of information and communication technology.

Website PT PLN is the official website of PT PLN which serves to provide information to customers and the general public and aims to provide convenience to customers to be able to use the online service is needed.

To assess the degree of satisfaction on the online service website PT PLN, can be measured by analyzing and measuring method WebQual 4.0 consists of three variables: Usability, Information Quality and Quality of Service Interaction. This research was conducted to measure the level of customer satisfaction with the online service website PT PLN which focuses on three variables. Results of satisfaction measurements using methods WebQual 4.0 is the level of satisfaction of PT PLN's website. These results can be used as an evaluation if it will be the development of the website.

**Keywords:** information system, measurement, satisfaction, Website PT PLN, WebQual 4.0.



