

## ABSTRAK

*Website* pada zaman sekarang sudah banyak dipergunakan oleh banyak khalayak masyarakat untuk mencari berbagai macam informasi yang mereka butuhkan termasuk informasi mengenai kebutuhan *fashion*. Salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang penyedia barang – barang kebutuhan *fashion* adalah Maternal Disaster. Maternal Disaster mempunyai *website* dimana didalamnya terdapat berbagai macam informasi mengenai produk-produk maternal disaster yang dijual.

Untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap *website* Maternal Disaster digunakan instrument penelitian yaitu Webqual 4.0 yang terdiri 3 variabel diantaranya adalah kegunaan, Kualitas Informasi, dan Kualitas Interaksi.

Hasil dari pengukuran kepuasan pelanggan menggunakan Webqual 4.0 yaitu tingkat kepuasan *website* Maternal Disaster. Harapannya dari hasil pengukuran yang telah dilakukan, pihak Maternal Disaster bisa mempertahankan aspek-aspek dari tiga variabel yang menurut pelanggan sudah baik serta memperbaiki aspek-aspek yang menurut pelanggan kurang baik. Hasil dari pengukuran agar bisa dijadikan acuan apabila akan dilakukan pengembangan lebih lanjut terhadap *website* Maternal Disaster.

**Kata kunci :** Pengukuran, Kepuasan, *Website*, Maternal Disaster, Webqual 4.0,

## ABSTRACT

Websites in contemporary times has been widely used by many public audience to look for a wide range of information they need, including information on the needs of fashion. One company that is engaged in fashion is a provider of supplies Maternal Disaster. Maternal Disaster has a website in which there are various kinds of information about products sold maternal disaster.

To measure the level of customer satisfaction on the website used for Maternal Disaster research instrument that is WebQual 4.0 comprising 3 variables include usability, Information Quality and Quality Interactions.

The results of customer satisfaction measurement using WebQual 4.0 is the level of satisfaction Maternal Disaster website. The hope of the measurement results that have been done, the Maternal Disaster can maintain aspects of the three variables that the customer is already well and improve aspects according to the customers poorly. The results of the measurements to be used as reference when will be the further development of the website Maternal Disaster.

**Keywords :** Measurement, Satisfaction, Website, Maternal Disaster, WebQual 4.0,