

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan elektronik terhadap kepuasan konsumen/pengguna, sikap terhadap situs dan niat perilaku konsumen/pengguna dalam konteks portal berita daring, yaitu Tribunnews.com. Data penelitian ini diambil dari survei daring yang berjumlah 200 responden, yang merupakan pengguna Tribunnews.com berumur 18-40 tahun, dan berdomisili di Jabodetabek. Kemudian, data diolah menggunakan SmartPLS. Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya, yaitu adanya pengaruh positif dan signifikan antara variabel kualitas layanan elektronik, yang memiliki dimensi kegunaan, mudah untuk digunakan, hiburan, dan konten, dengan kepuasan pengguna, sikap pengguna terhadap situs Tribunnews.com dan niat perilaku pengguna. Penelitian ini dapat membantu Tribunnews.com dalam menentukan atribut dari kualitas layanan elektronik yang penting maupun yang tidak bekerja dengan baik, sehingga dapat meningkatkan performa dan menentukan atribut dari kualitas layanan elektronik yang penting maupun yang tidak berkerja dengan baik. Hal ini diperlukan untuk dapat mendorong kepuasan, sikap, dan niat perilaku konsumen yang positif.

Kata kunci: *e-service quality*, kepuasan konsumen, sikap terhadap situs, niat perilaku konsumen, portal berita daring

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of e- service quality on consumer/user satisfaction, attitudes towards the website and consumer/user behavioral intentions in the context of an daring news portal, namely Tribunnews.com. This research data are taken from an daring survey involving 200 respondents, using Tribunnews.com aged 18-40 years, and domiciled in Jabodetabek. Then, the data is processed using SmartPLS. The results of this study support previous research, namely there is a positive and significant influence between e-service quality, which has the dimensions of usability, ease of use, entertainment, and content, with user satisfaction, user attitudes towards the Tribunnews.com website and user behavioral intentions. This research can help Tribunnews.com determine the attributes of the quality of electronic services that are important or which do not work well, so as to improve performance and determine the attributes of the quality of electronic services that are important or which do not work well. This is needed to be able to encourage positive consumer satisfaction, attitudes, and behavioral intentions.

Keywords: e- service quality, consumer satisfaction, attitudes towards the website and behavioral intentions, daring news portal