



ABSTRACT

Website, as an important element on the internet, presents information that its visitors need. The quality of a website become an important aspect when it is faced the problem of the visitors interest to access it. One of the way for a website to have a lot of visitors is to apply the SEO (Search Engine Optimization) technic. However one of the important thing to keep in mind is the satisfaction of the visitors.

Yogyes.com is a tourism portal website that presents information about touristic places in Yogyakarta. It sit on position number 913 on traffic rank in Indonesia on July 2013 according to Alexa.com, one of visitors statistic analysis website. However yogyes.com traffic has an degradation on the traffic rank which became position number 2.224 in Indonesia on April 2016.

This degradation makes the researcher to do a research about the factors that have positive influence on yogyes.com user satisfaction using a method integrated from Two-Factor Theory and Google Analytics. The result of the research with that method showing that pageviews, returning visitors, new session, pages/session, navigation, and the privacy & security do not have positive influence to the user satisfaction, but the technical aspect have.

Keywords : user satisfaction, Two-Factor Theory, Google Analytics, tourism portal website.



INTISARI

Website, sebagai elemen penting di *internet*, menyajikan informasi-informasi yang dibutuhkan bagi pengunjungnya. Kualitas sebuah *website* menjadi penting, ketika dihadapkan pada permasalahan ketertarikan pengunjung untuk mengaksesnya. Salah satu cara agar sebuah *website* banyak dikunjungi adalah dengan menerapkan teknik-teknik SEO (*Search Engine Optimization*). Tetapi, perlu diingat bahwa salah satu hal penting dalam meningkatkan jumlah pengunjung *website* adalah kepuasan pengunjungnya.

Yogyes.com merupakan sebuah *website* portal pariwisata yang menyajikan informasi-informasi mengenai wisata di Yogyakarta. Yogyes.com menempati *traffic rank* 913 di Indonesia pada bulan Juli 2013 menurut alexa.com, salah satu *website* analisis statistik pengunjung. Namun yogyes.com mengalami penurunan *traffic rank*, yaitu menjadi 2.224 di Indonesia pada bulan April 2016.

Penurunan ini membuat peneliti melakukan analisa mengenai faktor-faktor yang berpengaruh positif pada kepuasan pengunjung *website* portal pariwisata yogyes.com dengan menggunakan model hasil integrasi Two-Factor Theory dan Google Analytics. Hasil penelitian dengan model tersebut menunjukkan bahwa *pageviews*, *returning visitors*, *new sessions*, *pages/session*, *navigation*, dan *privacy & security* tidak berpengaruh positif pada *user satisfaction* (kepuasan pengunjung). Sedangkan *technical aspects* berpengaruh positif pada *user satisfaction*.

Kata kunci -- kepuasan pengunjung, teori dua-faktor, Google Analytics, situs portal wisata.