

ABSTRAK

PENELITIAN CONSUMER BEHAVIOR (PERILAKU PELANGGAN) DIKAITKAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PENGUNAAN WEBSITE PADA FAKULTAS ILMU KOMPUTER UNIVERSITAS INDONUSA ESA UNGGUL

Sebagai bagian dari industri pendidikan, universitas tidak dapat terlepas dari kecenderungan pelayanan kepada pelanggan, yang dalam hal ini terutama adalah para mahasiswanya. Proses pelayanan pelanggan tersebut, harus ramah dan mudah digunakan.

Dalam upaya meningkatkan pelayanan kepada mahasiswanya, universitas memanfaatkan kecanggihan teknologi internet sebagai salah satu bentuk kemudahan dalam pelayanan. Website merupakan sarana komunikasi. Melalui website tersebut masyarakat umum dapat memperoleh gambaran umum mengenai universitas. Sedangkan para mahasiswa memanfaatkan website untuk mempermudah kegiatan perkuliahan mereka.

Website universitas perlu dirancang, diimplementasikan dan dikelola dengan baik. Salah satu cara mengukur website yang baik adalah dengan mengukur tingkat kepuasan pemakainya. Ukuran kepuasan para pemakai website diperkirakan tergantung pada beberapa faktor. Faktor pertama yaitu tergantung dari kualitas website itu sendiri dan faktor kedua yang berpengaruh adalah kondisi atau latar belakang para pemakainya.

Dengan mengingat faktor-faktor tersebut maka dilakukan suatu penelitian untuk menganalisis mengenai apakah consumer behavior mempengaruhi tingkat kepuasan penggunaan website.

KeyWords : Penelitian, Consumer Behavior, Tingkat Kepuasan Penggunaan Website