

## **ABSTRACT**

### **INFLUENCE OF THE WEB EXPERIENCE DIMENSION CUSTOMER SATISFACTION SHOPPING SITES OLX.CO.ID ONLINE**

**By  
SYAIFUL ANWAR**

*In the current era of globalization, technology is developing very rapidly, it affects the development of the internet world. This certainly has a good impact on human life patterns, including patterns of interaction in trade (buying and selling), namely online shops. Online shop is a shop that sells products or services through the internet. In an online shopping site, the quality and service of the site can continue to be improved in order to create satisfaction for users of online shopping sites. Therefore, there is a need for research to find out how the influence of the web experience dimension on consumer satisfaction on online shopping sites olx.co.id.*

*The purpose of this study was to analyze the effect of website usability, website information system, website aesthetic value and website trust on the satisfaction of users of online shopping sites olx.co.id. This type of research is quantitative research and the population in this study are all customers of the olx.co.id online shopping site in Bandar Lampung City. Sampling in this study using non probability sampling method with purposive sampling technique. Data collection techniques used a questionnaire of 100 respondents. The data obtained were analyzed using the pretest test, validity test and reliability test through the SPSS application. Then to test the hypothesis using the t test, F test, and test the coefficient in determination (R<sup>2</sup>).*

*Keywords: Web Experience, Shopping, Consumer, Site, Satisfaction*

## **ABSTRAK**

### **PENGARUH DIMENSI *WEB EXPERIENCE* PADA KEPUASAN KONSUMEN SITUS BELANJA *ONLINE OLX.CO.ID***

**Oleh  
SYAIFUL ANWAR**

Pada era globalisasi seperti saat ini, teknologi berkembang sangat pesat, hal tersebut mempengaruhi perkembangan dunia internet. Hal ini tentu memberikan dampak yang baik bagi pola hidup manusia, termasuk diantaranya pola interaksi dalam perdagangan (jual-beli) yaitu *online shop*. Dalam suatu situs belanja *online*, kualitas serta pelayanan situs dapat terus ditingkatkan agar menciptakan kepuasan pengguna situs belanja *online*. Oleh karena itu, maka perlu adanya penelitian untuk mengetahui bagaimana pengaruh dimensi *web experience* pada kepuasan konsumen situs belanja *online olx.co.id*.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh dimensi web experience pada kepuasan konsumen situs belanja *online olx.co.id*. Jenis penelitian adalah penelitian kuantitatif dan populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan situs belanja *online olx.co.id* yang ada di Kota Bandar Lampung. Pengambilan sampel menggunakan metode *non probability sampling* dengan teknik *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data dengan kuesioner sebanyak 100 responden. Pengujian validitas menggunakan faktor analisis dan uji reliabilitas. Teknik analisis data menggunakan analisis jalur dengan program SPSS. Hasil penelitian variabel dimensi *web experience* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dan variabel yang berpengaruh paling signifikan adalah variabel kepercayaan *website*.

Kata kunci: *Web Experience*, Konsumen, Situs, Kepuasan, Dimensi.