

**EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA WEBSITE
SIPENERANG TAHURA RADEN SOERJO MENGGUNAKAN METODE
DELONE AND MCLEAN**

Nama Mahasiswa : Asyrofil Umam
NIM : 3130016025
Prodi : S1 – Sistem Informasi
Pembimbing : Fajar Annas Susanto, S.Kom., M.Kom

ABSTRAK

Taman Hutan Raya Raden Soerjo (TAHURA R.Soerjo) mengeluarkan kebijakan kepada calon pendaki agar melakukan pemesanan secara online. Sejak november 2019 pihak Tahura Raden Soerjo mulai menerapkan website *booking online* selama satu bulan sebagai masa uji coba. Pada Desember 2019 sistem booking online pendakian Tahura Raden Soerjo telah diwajibkan. Namun sistem pendaftaran tersebut masih perlu dievaluasi terkait kepuasan layanan system. Tujuan penelitian untuk mengetahui tingkat kepuasan layanan website Sipenerang Tahura Raden Soerjo dengan menggunakan metode Delone and Mclean.

Peneliti mengevaluasi kepuasan pendaki dengan menggunakan metode Delone and Mclean terdiri dari 6 variabel yaitu *system quality*, *service quality*, *information quality*, *use*, *user satisfaction*, dan *net benefits*. *system quality* memiliki 4 indikator, *service quality* memiliki 3 indikator, *information quality* memiliki 5 indikator, *use* memiliki 2 indikator, *user satisfaction* memiliki 2 indikator, dan *net benefits* memiliki 2 indikator. Masing-masing variabel dideskripsikan berdasarkan masing-masing indikator. Nilai variabel diperoleh dari nilai rata rata indikator yang dimiliki kemudian diuji terkait hubungannya. Hasil korelasi variabel yang memiliki signifikan yaitu hubungan antara *information quality* dengan *use*, *information quality* dengan *user satisfaction*, *service quality* dengan *use*, *use* dengan *user satisfaction*, *user satisfaction* dengan *use*, dan *user satisfaction* dengan *net benefits*. Hasil uji korelasi yang memiliki nilai korelasi tertinggi adalah hubungan *service quality* dengan *use* yaitu sebesar 0,317 atau signifikan pada level 0,002. Yang artinya hipotesis *service quality* dengan *use* memiliki hubungan dikarenakan website tahuraradensoerjo.or.id memberikan informasi yang bermanfaat dan memadai, dimana didalam website tahuraradensoerjo.or.id terdapat berbagai macam berita yang berisikan tentang informasi ter up to date seputar tahura raden soerjo.

Kata Kunci : *Booking Online, TAHURA R. Soerjo, Delone and Mclean*