

RINGKASAN

Badan Pusat Statistik Provinsi Jambi memiliki fungsi dan bertugas sebagai penyedia kebutuhan data bagi pemerintah dan masyarakat terutama data yang terkait dengan Provinsi Jambi. Dalam rangka mempermudah pengguna data dalam mengakses data yang dibutuhkan, maka Badan Pusat Statistik Provinsi Jambi membangun sebuah *website* yang dapat diakses oleh pengguna data. *Website* Badan Pusat Statistik Provinsi Jambi merupakan aplikasi *e-government* yang memiliki peranan yang sangat penting dalam menyampaikan data dan informasi statistik bagi pengguna data. Sebagai sebuah *website* yang terkait dengan pelayanan terhadap khalayak umum maka perlu dilakukan sebuah penelitian untuk mengetahui apakah *website* Badan Pusat Statistik Provinsi Jambi telah mampu memberikan kepuasan kepada pengguna. Penelitian ini menggunakan model WebQual 4.0. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh dari kualitas *Website* Badan Pusat Statistik Provinsi Jambi terhadap kepuasan pengguna.

Populasi dari penelitian ini yaitu seluruh masyarakat Provinsi Jambi yang pernah menggunakan *Website* Badan Pusat Statistik Provinsi Jambi untuk keperluan pencarian data. Metode yang digunakan untuk pengambilan sampel adalah *nonprobability sampling* dengan teknik *snowball sampling*. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 125 responden. Penyebaran kuesioner menggunakan *Google Form* melalui media sosial. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *partial least square-structural equation modeling* (PLS-SEM) dan menggunakan aplikasi SmartPLS 3.

Berdasarkan hasil analisis data ditemukan bahwa variabel yang terdiri dari *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna *Website* Badan Pusat Statistik Provinsi Jambi. Variabel *information quality* memiliki nilai signifikansi tertinggi yang mempengaruhi kepuasan pengguna saat menggunakan *Website* Badan Pusat Statistik Provinsi Jambi.

Kata Kunci : *Website*, WebQual 4.0, kualitas, kepuasan pengguna