

ABSTRAK/ABSTRACT

Abstrak

Kitabisa.com merupakan suatu perusahaan yang bergerak di bidang penggalangan dana dan donasi dengan memanfaatkan *website* dan *mobile* aplikasi bagi perorangan, organisasi, paguyuban, ataupun perusahaan yang mempunyai keinginan penggalangan dana melalui donasi *online* untuk bermacam-macam tujuan sosial, pribadi, kreatif dan lainnya. Pada masa pandemic Covid – 19 yang merupakan wabah *virus* yang tersebar di dunia yang mengakibatkan banyaknya kekurangan baik dari bagian barang maupun keuangan serta krisis ekonomi yang melanda Indonesia yang membuat masyarakat bergotong royong membuat donasi *online* pada *platform* kitabisa.com. Tingkat Kualitas sebuah *website* menjadi sebuah faktor yang harus diperhatikan dalam sebuah *website crowdfunding*. Oleh karena itu diperlukannya analisis pengukuran kualitas *website* dengan memakai metode E-S-Qual dan Webqual 4.0. Teknik pengumpulan datanya memakai kuesioner dan diperoleh 203 responden. Pengolahan data pada penelitian ini menggunakan Smartpls 3.0. Hasil pengujian dari tujuh hipotesis terdapat 3 hipotesis yang tertolak, yaitu *privacy*, *compensation*, dan *contact*. Hasil penelitiannya memperlihatkan tingkat kualitas *website* secara signifikan berpengaruh pada kepuasan pengguna dalam melakukan donasi di Kitabisa.com hal ini terbukti dari nilai r-square 0,574. Hasil ini menunjukkan bahwa 57,4% Kepuasan pengguna memperlihatkan tingkat kualitas

website secara signifikan berpengaruh pada kepuasan pengguna dalam melakukan donasi di Kitabisa.com, dan rekomendasi untuk meningkatkan tingkat kualitas *website* Kitabisa.com.

Kata Kunci: tingkat kualitas, *e-s-qual*, *webqual 4.0*, *website*, kuesioner.

Abstract

Kitabisa.com is a company engaged in fundraising and donations by utilizing websites and mobile applications for individuals, organizations, communities and companies that want to raise funds by making online donations for various social personal, creative and other purposes. During the Covid - 19 pandemic, which was a worldwide virus outbreak which resulted in many shortages both in terms of goods and finances as well as the economic crisis that hit Indonesia that made people work together to make donations online on the kitabisa.com platform. The number of users of the website kitabisa.com currently does not guarantee the level of user trust in this website. The level of website quality become a factor that must be considered in a website crowdfunding. Therefore we need a website analysis using the E-S-Qual method and Webqual 4.0 method. Data collection technique used a questionnaire and obtained 203 respondents. Data processing in this study using Smartpls 3.0. The test results of the seven hypotheses, there were 3 rejected hypotheses, namely privacy, compensation, and contact. The results of his research that the level of quality of the website has a significant effect on user satisfaction in making donations to Kitabisa.com. This is evident from the r-square value of 0.574. These results indicate that 57.4% user satisfaction level of website quality significantly affects user satisfaction in making donations on Kitabisa.com, and recommendations for improving the quality of the Kitabisa.com website.

Keywords: *user trust, e-s-qual, webqual 4.0, website, questionnaire.*