

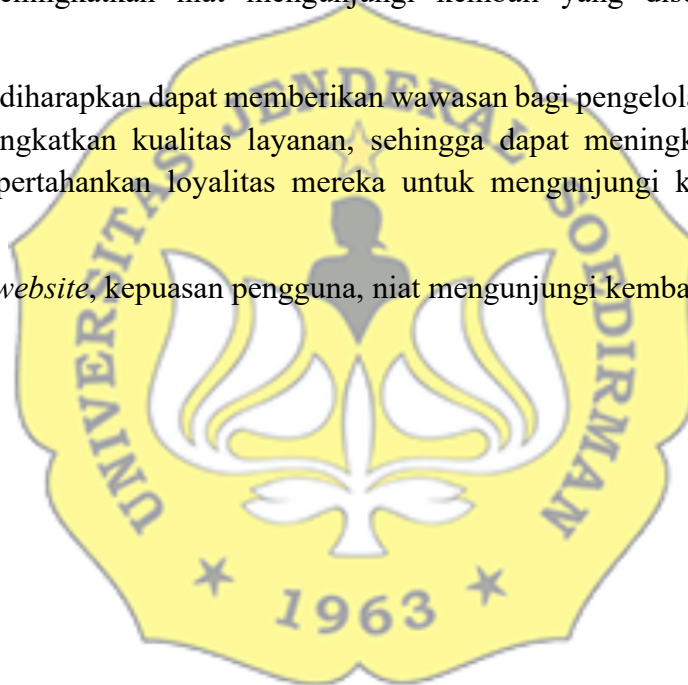
Ringkasan

Dalam era digital saat ini, *website* dan berbagai sosial media memegang peranan penting dalam memberikan pengalaman yang memuaskan bagi pengguna. Kualitas penggunaan, kualitas informasi dan kualitas interaksi layanan merupakan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna dan niat untuk mengunjungi kembali suatu *website* terutama pada pasien yang menggunakan *website* RSGM Unsoed.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas penggunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi layanan terhadap niat mengunjungi kembali, serta menganalisis peran kepuasan pengguna sebagai variabel mediasi dalam hubungan tersebut dengan menggunakan metode statistik SEM-PLS. Hasil penelitian menunjukkan *website* yang berkualitas meningkatkan niat mengunjungi kembali yang disebabkan adanya kepuasan pengguna.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan bagi pengelola *website* RSGM Unsoed dalam meningkatkan kualitas layanan, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pengguna dan mempertahankan loyalitas mereka untuk mengunjungi kembali di masa mendatang.

Kata kunci: kualitas *website*, kepuasan pengguna, niat mengunjungi kembali, SEM-PLS



Summary

In the current digital era, websites and various social media play an important role in providing a satisfying experience for users. Quality of use, quality of information and quality of service interactions are factors that can influence user satisfaction and intention to revisit a website, especially for patients who use the RSGM Unsoed website.

This research aims to analyze the influence of quality of use, quality of information, and quality of service interactions on intention to revisit, as well as analyzing the role of user satisfaction as a mediating variable in this relationship using the SEM-PLS statistical method. The research results show that a quality website increases the intention to visit again due to user satisfaction.

It is hoped that this research can provide insight for RSGM Unsoed website managers in improving service quality, so as to increase user satisfaction and maintain their loyalty for returning visitors in the future.

Keyword : website quality, user satisfaction, revisit intention, SEM-PLS

