

## ABSTRACT

*There are many factors that can be used to measure the quality of website services, but this study will use variables that refer to the E-S-QUAL method, namely, Efficiency, System Availability, Fulfillment, and Privacy. user expectations and needs are known based on the level of user satisfaction. Based on the analysis of the E-S-QUAL method and 100 questionnaire data, it can be seen that the Efficiency variable is 79.15%, the System Availability variable is 77.01%, the Fulfillment variable is 78.93%, and the Privacy variable is 79.07%. From the results of research conducted, it shows that Kaos Nyenyas Palembang website user satisfaction on the E-S-QUAL variable helps and supports Kaos Nyenyas Palembang website services.*

**Keywords:** *User Satisfaction, E-Core-Service-Quality Scale (E-S-QUAL)*

## ABSTRAK

Terdapat banyak faktor-faktor yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas layanan *website* namun pada penelitian ini akan menggunakan variabel-variabel yang merujuk pada teori *E-S-Qual* yakni, *Efficiency*, *System Availability*, *Fulfillment*, dan *Privacy*, dengan mengetahui persepsi pengguna terhadap kualitas layanan *website* Kaos Nyenyas Palembang maka akan diketahui harapan dan kebutuhan pengguna berdasarkan tingkat kepuasan pengguna. Berdasarkan analisis pada model *E-S-QUAL* dan data kuisioner sebanyak 100 maka dapat diketahui variabel *Efficiency* sebesar 79.15% variabel *System Availability* sebesar 77.01% variabel *Fulfillment* sebesar 78.93% dan variabel *Privacy* sebesar 79.07%. Dari hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa kepuasan pengguna *website* Kaos Nyenyas Palembang pada variabel *E-S-QUAL* membantu dan mendukung pada layanan *website* Kaos Nyenyas Palembang.

**Kata Kunci:** Kepuasan pengguna, *E-Core-Service-Quality Scale ( E-S-QUAL)*