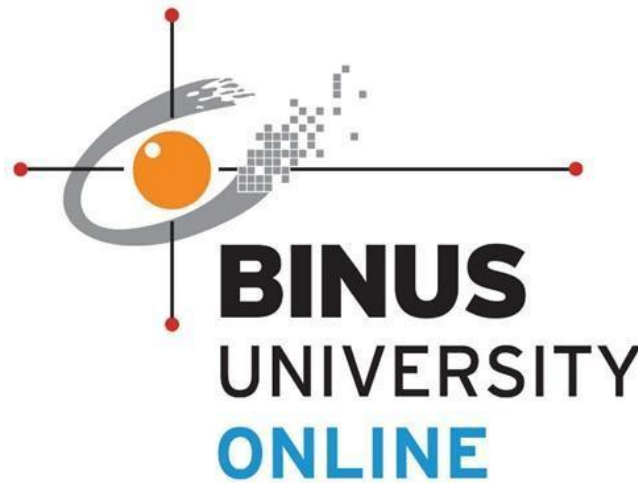


**Tugas Kelompok Ke-1**  
**Research Methods in Information Systems**



**Oleh :**  
**Group 3 Kelas TQBA – LEC**

<b>Fahmi Dahlan</b>	<b>(2702465880)</b>
<b>Bayu Bimantara</b>	<b>(2702454630)</b>
<b>Valenta Abram Nugraha Putra</b>	<b>(2702449826)</b>
<b>Maghfiratunnisa Firjatullah</b>	<b>(2701465193)</b>
<b>Errisa Aura Hidayah</b>	<b>(2702462203)</b>

**PROGRAM STUDI INFORMATION SYSTEM**  
**BINUS UNIVERSITY ONLINE LEARNING**

**2025**

# Analisis Kepuasan Pengguna terhadap Website Illiyin Studio

## I. Pendahuluan

### 1.1 Latar Belakang

Saat ini sistem informasi sudah menjadi bagian yang tidak bisa dilepaskan dari aktivitas manusia dalam kehidupannya. Sistem informasi mempunyai peran penting dalam menunjang berbagai aktivitas agar lebih efektif dan efisien. Perkembangan sistem informasi yang sangat pesat juga membawa dampak signifikan bagi perubahan layanan di organisasi maupun perusahaan. Salah satu bentuk nyata dari perkembangan tersebut adalah layanan kepada pengguna yang kini dapat dilakukan secara online, misalnya melalui website perusahaan untuk penjualan barang maupun jasa.

Website menjadi salah satu media penting dalam komunikasi antara perusahaan dengan penggunanya. Website yang dikelola dengan baik tidak hanya berfungsi sebagai sarana penyampaian informasi, tetapi juga menjadi media pemasaran dan branding. Oleh karena itu, kepuasan pengguna website menjadi faktor penting yang harus diperhatikan, karena kepuasan pengguna akan berpengaruh langsung pada citra

perusahaan, loyalitas pengguna, dan tingkat keberhasilan bisnis.

Illiyin Studio sebagai salah satu agensi digital yang bergerak di bidang pengembangan desain *UI/UX*, *branding*, serta pengembangan website dan aplikasi, memanfaatkan website resminya <https://illiyin.studio/> sebagai media utama untuk memperkenalkan portofolio, layanan, dan membangun interaksi dengan calon klien.

Namun demikian, keberhasilan sebuah website tidak hanya diukur dari desain visual atau portofolio yang ditampilkan, tetapi juga dari tingkat kepuasan pengguna ketika berinteraksi dengan website tersebut. Hal ini mencakup aspek kecepatan akses, kemudahan navigasi, kejelasan informasi, responsivitas pada berbagai perangkat, hingga pengalaman interaksi secara keseluruhan. Saat ini, beberapa klien maupun internal perusahaan juga memberikan umpan balik bahwa website Illiyin Studio masih memiliki sejumlah kekurangan, seperti navigasi yang dirasa kurang intuitif, penggunaan animasi yang berlebihan sehingga

menimbulkan rasa kurang nyaman, serta beberapa aspek lain yang dapat mengurangi efektivitas website dalam menyampaikan informasi dan memberikan pengalaman terbaik bagi penggunaannya.

Dengan kondisi tersebut, diperlukan analisis mendalam terkait tingkat kepuasan pengguna terhadap website Illiyin Studio agar perusahaan dapat mengetahui kelebihan dan kekurangan dari website yang ada saat ini. Hasil analisis ini diharapkan dapat menjadi masukan penting untuk pengembangan dan peningkatan kualitas website di masa mendatang.

## I.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, dapat dirumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut :

- Bagaimana tingkat kepuasan pengguna terhadap website Illiyin Studio secara keseluruhan ?
- Aspek apa saja yang mempengaruhi kepuasan pengguna dalam menggunakan website Illiyin Studio?
- Apa saja keluhan dan kendala yang dirasakan pengguna saat

berinteraksi dengan website Illiyin Studio ?

- Apa saja rekomendasi perbaikan yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kepuasan pengguna terhadap website Illiyin Studio ?

## I.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, penelitian ini bertujuan untuk:

- Mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap website Illiyin Studio secara keseluruhan
- Mengidentifikasi aspek-aspek yang mempengaruhi kepuasan pengguna dalam menggunakan website Illiyin Studio
- Menganalisis keluhan dan kendala yang dirasakan pengguna saat berinteraksi dengan website Illiyin Studio
- Merumuskan rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan kepuasan pengguna terhadap website Illiyin Studio

- II. Literature Review**
- III. Metode Penelitian**
- IV. Hasil Penelitian**
- V. Kesimpulan**
- VI. Referensi / Daftar Pustaka**