

ABSTRAK

Pada saat ini, Teknologi Informasi terus menerus berkembang. Salah satu perkembangan Teknologi Informasi adalah internet. Internet menyediakan berbagai fasilitas dapat bermanfaat bagi banyak orang di seluruh dunia. Salah satu fasilitas yang disediakan oleh internet adalah layanan *search engines*. *Search engines* digunakan oleh banyak orang di seluruh dunia sebagai salah satu alat untuk memperoleh berbagai informasi yang diinginkan.

Selama ini ternyata pembuatan atau perancangan *search engines* hanya berdasarkan pada aspek-aspek teknik saja dan kurang memperhatikan harapan dan persepsi konsumen.

Tujuan dari pada penelitian ini adalah ingin mengidentifikasi faktor-faktor yang menjadi kepentingan bagi layanan *search engines*, mengidentifikasi kriteria-kriteria *search engines* yang sesuai dengan keinginan konsumen, mengidentifikasi hubungan antara profil pengguna dengan *search engines* yang paling disukai dan tingkat kepuasan terhadap masing-masing *search engines* Yahoo, Google, dan Altavista, mengidentifikasi keunggulan dan kelemahan masing-masing *search engines* Yahoo, Google, dan Altavista, dan memberikan usulan yang berguna bagi fasilitas layanan *search engines* yang sesuai dengan harapan konsumen.

Setelah dilakukan berbagai perhitungan dan analisis, dapat diketahui bahwa semua variabel merupakan faktor-faktor yang menjadi kepentingan bagi layanan *search engines* tetapi tingkat kepentingan dengan skor mean tertinggi terletak pada dimensi *tangible* dengan skor mean 4.81 pada variabel *search engines* memiliki fasilitas lain. Dari hasil analisis crosstab diketahui bahwa tidak ada hubungan antara pengguna dari suatu negara dengan *search engines* yang paling disukai dan tidak ada hubungan antara pengguna dari suatu negara dengan tingkat kepuasan. Tingkat kepuasan responden terhadap *search engines* Yahoo terletak pada dimensi *tangible* dengan skor mean tertinggi 0.66, terhadap *search engines* Google pada dimensi *empathy* dengan skor mean tertinggi 0.44, dan terhadap *search engines* Altavista pada dimensi *tangible* dengan skor mean tertinggi 0.52. Dari hasil analisis kuadran diketahui bahwa variabel kelemahan yang menjadi prioritas perbaikan yang terletak pada *search engines* Yahoo yaitu variabel hasil pencarian disajikan cepat, pada Google yaitu variabel tidak ada pengulangan informasi, dan pada Altavista yaitu variabel hasil pencarian disajikan spesifik.

Usulan perbaikan untuk *search engines* Yahoo yaitu dengan mengurangi file-file yang berukuran besar dan jika memungkinkan dapat dilakukan penambahan kapasitas *bytes*. Pada layanan *search engines* Google yaitu agar dijelaskan secara singkat di awal perihal berdasarkan apa hasil pencarian yang disajikan misalnya hasil pencarian yang disajikan berdasarkan judul artikel atau berdasarkan gambaran suatu artikel pada suatu situs yang disesuaikan dengan kata kunci. Kemudian untuk pengguna agar memperjelas kata kunci sehingga informasi yang disajikan dapat sesuai dengan yang diharapkan. Pada *search engines* Altavista yaitu dengan memberikan tips bagaimana menuliskan kata kunci yang baik yang dituliskan di dekat kolom untuk menuliskan kata kunci. Kemudian untuk pengguna dapat mempergunakan fasilitas *advanced search*.