

Abstrak

Perkembangan *website* yang semakin pesat sangat membantu dalam kemudahan penyampaian dan penerimaan informasi. Salah satunya adalah pemanfaatan *website* menjadi *website* jual beli atau *online shop*. Setiap situs belanja *online* diharapkan membantu pengunjung laman untuk mencari barang atau informasi apapun yang dibutuhkan oleh pengunjung. Oleh karena itu setiap situs dituntut berkembang dan memperbaiki layanan pada antarmuka pengguna untuk lebih mempermudah akses informasi di dalamnya. Banyaknya pengunjung situs harus diimbangi dengan situs yang handal yang mampu dioperasikan oleh setiap pengunjung tanpa ada batasan pengguna.

Agar kualitas situs tetap terjaga situs harus dilakukan evaluasi salah satunya adalah *usability* evaluation. Penulis menggunakan metode CIT (*critical incident Technique*) untuk mengevaluasi situs www.aquajaya.com dikarenakan situs www.aquajaya.com masih dalam tahap pengembangan dan membutuhkan laporan kejadian saat *website* digunakan. Data diolah dengan menggunakan aplikasi SmartPLS 3.0 maka dapat memberikan beberapa rekomendasi kepada pemilik sebagai pengelola atau pengembang situs untuk meningkatkan kinerja situs.

Berdasarkan hasil evaluasi diperoleh bahwa *usability* tidak berpengaruh signifikan terhadap *loyalitas* konsumen.

Kata Kunci: *usability, Usability Evaluation, Critical incident Technique (CIT), Online Shop, PLS.*