

## **Abstrak**

Pada waktu sekarang ini ,kegunaan dari website menjadi primadona bagi perusahaan dalam memasarkan produk atau jasa mereka. Sehingga banyak website yang berbasis bisnis di Indonesia. Salah satu website yang mengikuti tren yang ada adalah Shopee.co.id Web itu memebrikan sebuah system layanan bagi para e-commerce untuk memasarkan produknya. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan tingkat kualitas Shopee.co.id berdasarkan penilaian pengguna terhadap kualitas aktual yang dirasakan dan kualitas ideal yang diharapkan. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif deskriptif dengan pendekatan dimensi WEBQUAL yaitu usability, information quality, dan service interaction yang dinilai berdasarkan perspektif tingkat kinerja (performance) dan tingkat kepentingan (importance).

Responden dalam penelitian ini berjumlah 100 pengguna dengan menggunakan teknik sampling insidental. Dari penelitian ini didapatkan hasil bahwa secara keseluruhan terdapat nilai kesenjangan (gap) yang bernilai positif antara kualitas aktual (performance) dan kualitas ideal (importance) sebesar (0). Nilai kesenjangan (gap) paling besar adalah dimensi information quality dengan nilai (-0,05). Berdasarkan hasil yang di dapat dari hasil gap tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas aktual yang dirasakan telah memenuhi kualitas ideal yang diinginkan pengguna website Shopee.co.id terutama dari atribut kualitas yang berhubungan dengan Usability dalam website. Dan atribut kualitas yang menjadi prioritas utama dalam perbaikan guna mendapatkan web yang sesuai dengan keinginan pengguna adalah Desain sesuai , Informasi relevan, Informasi dengan tingkat detail yang tepat, Keamanan informasi pribadi

**Kata Kunci: Kualitas website, Webqual, Importance Performance Analysis.**