

ABSTRAK

Perkembangan bisnis *e-commerce* atau jual beli online di Indonesia meningkat drastis sejak beberapa tahun belakangan. pertumbuhan *e-commerce* di Indonesia mengalami peningkatan yang signifikan mulai dari tahun 2011 hingga 2016. Tokopedia pada Tahun 2016 telah dikunjungi sebanyak 39,9 juta *visitor* dengan jumlah *page per visit* sebanyak 10,94. Sedangkan pada Tahun 2017 telah dikunjungi sebanyak 87,2 juta *visitor*, pada jumlah *Page Per Visit* sebanyak 7,26 yaitu dapat diartikan bahwa mengalami penurunan yang sangat signifikan yaitu $\pm 50\%$, merupakan penurunan yang sangat besar bagi perusahaan *ecommerce* sebesar Tokopedia. Melihat keseluruhan data diatas dapat peneliti indikasikan bahwa Tokopedia mengalami penurunan loyalitas konsumen yang menurun dapat dilihat dari *pages per visit*, dan *avg visit duration*.

Melalui penelitian ini akan dilakukan pengukuran penilaian loyalitas pelanggan terhadap variabel *Webqual* dengan subvariabel *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality*. Selain itu, penulis akan melakukan pengaruh subvariabel *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality* terhadap loyalitas pelanggan pengguna situs website Tokopedia di wilayah kota Bandung.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang disebarakan kepada pengguna situs website Tokopedia, sebanyak 100 responden. Kuesioner di uji validitas dan reliabilitas. Hipotesis dalam penelitian ini akan dianalisis menggunakan regresi linear berganda. Pengolahan data menggunakan IBM SPSS *Statistic*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penilaian pelanggan terhadap *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality* menunjukkan nilai sangat baik dan berpengaruh signifikan positif terhadap loyalitas pelanggan. Sedangkan berdasarkan hasil uji parsial subvariabel *information quality* tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.

Meningkatkan loyalitas pelanggan Tokopedia dapat dipengaruhi oleh pengelolaan *Website Quality* yang dapat dilakukan dengan memberikan ruang personalisasi dan memperbaiki tampilan website untuk menarik perhatian pelanggan. Ketika kualitas website tinggi maka tingkat loyalitas pelanggan juga akan tinggi.

Kata Kunci: *Webqual*, *ecommerce*, Loyalitas Pelanggan