

ABSTRAK

Perkembangan internet di dunia yang sangat cepat memicu berkembangnya pasar e-commerce. Shopee.co.id adalah *website E-Commerce C2C* ternama di Indonesia dan termasuk dalam perusahaan *e-commerce* yang memiliki pengunjung yang banyak dan mengalami tren positif didalam jumlah pengunjung dan tren aplikasi *mobile commerce*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas *website* Shopee.co.id menurut persepsi pengunjungnya.

Metode pada penelitian ini adalah kuantitatif dan metode pengumpulan data melalui kuesioner secara online kepada pengguna *website* Shopee.co.id dan pernah mencari informasi pada *website* tersebut. Dari kuesioner yang disebar diperoleh 112 data responden. Pengolahan data menggunakan aplikasi *Microsoft Excel 2013*.

Tanggapan responden terhadap kualitas *website* Shopee.co.id mendapatkan hasil sebesar 78,62% dan masuk dalam ketegoti baik, dimensi *Usability* merupakan dimensi *Webqual* yang mendapatkan tanggapan paling tinggi sebesar 81,43% masuk dalam kategori baik, dimensi *information quality* mendapat tanggapan sebesar 76,58% dan dimensi *service interaction* mendapat tanggapan sebesar 77,45%.

Sebaiknya *website* Shopee.co.id perlu terus menjaga dimensi *usability website* kepada para pengguna dengan cara terus memberikan informasi secara tepat dan tanggapan yang cepat terhadap pelanggaran yang ada. Kualitas informasi pada *website e-commerce* Shopee.co.id mendapatkan tanggapan paling rendah dibandingkan dengan dimensi kualitas *website* yang lain, ini dapat diatasi dengan cara *website e-commerce* perlu benar benar menyaring informasi yang tercantum didalam *website*.

Kata Kunci: Deskriptif, *Information Quality*, Kuantitatif, *Service Interaction*, *Usability*, *WebQual*