

ABSTRAK

Dengan meningkatnya *e-commerce*, kualitas layanan *e-commerce* telah diakui sebagai faktor penting dalam menentukan tingkat keberhasilan usaha *e-commerce*. Fenomena yang terjadi pada salah satu *e-commerce* yang sudah cukup lama populer menunjukkan bahwa akhir-akhir ini mengalami persaingan yang ketat terkait dengan aktifitas *e-commerce*, para pelaku *e-commerce* yang kurang berpengalaman pada bidangnya dapat mengalami penurunan dalam jumlah pengunjung yang dapat mempengaruhi penjualan sehingga diperlukan adanya pengembangan *website* untuk meningkatkan kualitas *website*.

Faktor-faktor berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan *e-commerce* akan dianalisis dengan melibatkan konsep dari metode *webqual 4.0* dimana merupakan persepsi *end-user* terhadap suatu *website* yang membentuk model persamaan struktural (SEM). Pengaruh sebab akibat antar akan diuji dengan menggunakan 400 data sampel dari hasil survey pelanggan JD.id.

Metode pengumpulan data yang akan dilakukan melalui penyebaran kuesioner melalui media sosial dengan menggunakan *google docs* sampel yang diteliti sebanyak 400 responden. Teknik analisis data yang digunakan yaitu *Structural Equational Model (SEM)* dengan menggunakan *SmartPLS* versi 3.0.

Hasil dari analisis deskriptif menunjukkan bahwa keseluruhan dari kualitas *website JD.id* tergolong baik dari seluruh aspek. Hasil analisis menunjukkan hanya kualitas informasi yang memiliki pengaruh positif dan signifikan dengan pengaruh yang kuat terhadap kepuasan pelanggan sedangkan faktor kegunaan dan layanan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan *website JD.id*. Hasil analisis juga menunjukkan hanya kualitas informasi yang memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai mediator, sedangkan faktor kegunaan dan layanan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan *website JD.id*.

Kata kunci : *Webqual 4.0, usability, information quality, service interaction, customer satisfaction , loyalty intention*