

ABSTRAK

Perkembangan internet dan teknologi informasi saat ini sangatlah pesat, hampir seluruh masyarakat di Indonesia saat ini menjadikan internet sebagai kebutuhan pokok. Hal ini dimanfaatkan oleh beberapa perusahaan untuk membuka bisnis *e-commerce* seperti Lazada.co.id dan Elevenia. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui kondisi kualitas *website* Lazada.co.id dan Elevenia menggunakan metode webqual 4.0 dan *importance performance analysis* (IPA), serta mengetahui perbedaan kualitas dari kedua *website*.

Jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif, yaitu untuk menggambarkan kondisi kualitas dari masing-masing *website* menurut persepsi konsumen, dengan alat ukur pada penelitian ini adalah kuesioner yang dibagikan kepada 200 responden yang pernah mengunjungi dan bertransaksi di *website* Lazada.co.id dan Elevenia.

Dengan hasil penelitian yang didapat bahwa kinerja (*Performance*) *website* Lazada.co.id dan Elevenia berada pada kategori baik. *Website* Lazada.co.id memperoleh skor rata-rata 75% dan *website* Elevenia memperoleh skor dengan rata-rata 71%. Sedangkan untuk tingkat harapan (*importance*) *website* Lazada.co.id dan Elevenia berada pada kategori penting, Lazada.co.id dan Elevenia memperoleh skor rata-rata 81%, yang artinya harapan terhadap kinerja pengguna kedua *website* lebih tinggi.

Berdasarkan analisis kesenjangan (*gap*), dapat disimpulkan bahwa nilai rata-rata dimensi *usability*, *information quality*, dan *service interaction website* Lazada.co.id dan Elevenia bernilai bernilai negatif, ini menandakan bahwa tingkat kualitas aktual pada tiga dimensi kedua *website* dinyatakan belum bisa memenuhi kualitas ideal atau keinginan penggunanya. Berdasarkan uji hipotesis menggunakan uji beda mann whitney, maka dapat disimpulkan terdapat perbedaan kualitas antara *website* Lazada.co.id dan Elevenia.

Kata kunci: *E-commerce*, Webqual, *Importance Performance Analysis* (IPA), Mann Whitney.