

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dimensi dari *Web Quality* terhadap *Customer Satisfaction* secara parsial maupun simultan pada Shopee. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan menggunakan metode kuantitatif. Penelitian ini dilakukan dimulai dari bulan Oktober 2020 sampai dengan bulan Maret 2021.

Objek yang diteliti pada penelitian ini yaitu Shopee. Pengumpulan data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 100 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan *nonprobability sampling* adalah teknik *convenience sampling* dengan populasi yaitu pengguna platform Website Shopee yang ada di Kota Bandung. Analisis data ini menggunakan Regresi Linier Berganda. Hasil penelitian menyatakan bahwa ketiga dimensi dari *web quality* secara simultan berpengaruh terhadap *customer satisfaction*.

Kata kunci: Shopee, Web Quality, Customer Satisfaction