

## ABSTRAK

Perkembangan teknologi dan informasi yang sangat pesat mempengaruhi banyak aspek kehidupan dalam masyarakat, salah satunya adalah internet. Internet memberikan kemudahan dalam komunikasi, mencari informasi secara cepat, dan bahkan melakukan aktifitas jual beli secara online. Kemudahan dalam bertukar informasi ini dilihat oleh para pelaku bisnis sebagai peluang untuk meningkatkan bisnis mereka. Tokopedia adalah salah satu perusahaan *e-commerce* terbesar di Indonesia. Tokopedia sudah menjadi website *e-commerce* yang sering dikunjungi pengguna internet untuk jual beli maupun jasa lainnya. Salah satu faktor penting kepuasan pengguna adalah kualitas *website*. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas *website* Tokopedia terhadap kepuasan pengguna. Kualitas *website* yang diteliti adalah terdiri dari *usability*, *information quality*, dan *interaction service quality*. Pengukuran kualitas *website* menggunakan metode *Webqual 4.0*. Teknik sampling yang digunakan adalah *non probability sampling*. Jumlah sampel sebesar 385 responden yaitu konsumen yang pernah menggunakan dan melakukan transaksi berbelanja minimal sekali melalui *website* Tokopedia di Indonesia. Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi linear berganda menggunakan program SPSS versi 26.

Hasil penelitian menunjukkan pengaruh kualitas *website* terhadap kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sebesar 65,8% berdasarkan persepsi responden. Selain hal tersebut, terdapat faktor lain di luar ketiga variabel kualitas *website* yang ikut mempengaruhi kepuasan pengguna sebesar 34,2%. Pengaruh *usability* terhadap kepuasan pengguna berpengaruh secara signifikan secara parsial dengan nilai  $t$  hitung  $4,891 > 1,96$ . Pengaruh *information quality* terhadap kepuasan pengguna berpengaruh secara signifikan secara parsial dengan nilai  $t$  hitung  $3,945 > 1,96$ . Pengaruh *interaction service quality* terhadap kepuasan pengguna berpengaruh secara signifikan dengan nilai  $t$  hitung  $8,109 > 1,96$ . Penilaian kualitas *website* secara keseluruhan termasuk dalam kategori baik dengan nilai sebesar 81%. Mayoritas responden menjawab setuju dengan tiga variabel yang diteliti dalam kualitas *website*. *Website e-commerce* Tokopedia mampu memberikan pelayanan pada penggunanya agar terus menerus melakukan pembelian dan mengakses fitur- fitur menarik.

Kata kunci: *E-Commerce*, *Website Quality*, *Webqual 4.0*, Kepuasan Pengguna