

ABSTRAK

Indonesia merupakan negara dengan jumlah penduduk tertinggi. Dengan begitu Indonesia memiliki potensi pasar yang besar. Hal lain yang dapat meningkatkan potensi pasar salah satunya adalah teknologi internet. Penyebaran internet di Indonesia terus meningkat beberapa tahun terakhir menyebabkan model bisnis *e-commerce* semakin berkembang pesat. Salah satunya Kota Bandung yang memiliki peringkat kedua dengan pengguna *e-commerce* terbanyak di Indonesia. Kepuasan pengguna *e-commerce* dapat ditingkatkan dengan meningkatkan kualitas *website* yang menjadi salah satu *platform* model bisnis *e-commerce*. Zalora Indonesia adalah salah satu *e-commerce* yang bergerak di dunia *fashion*. Zalora Indonesia sebagai perusahaan *e-commerce* melakukan pemasaran melalui *platform website*.

Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan dan memberikan pengetahuan mengenai kualitas dari *website* Zalora sebagai salah satu *e-commerce* terhadap kepuasan pengguna Zalora Indonesia di Kota Bandung. Metode penelitian adalah metode kuantitatif dengan kuesioner dan melibatkan 385 responden. Pengukuran kualitas *website* dilakukan dengan menggunakan metode WebQual 4.0 ini dan menambahkan satu variabel yaitu kualitas visual menggunakan VISAWI untuk mengukur kualitas *website*. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif dan melakukan analisis regresi linear berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan analisis deskriptif pandangan responden terhadap kualitas *website* Zalora Indonesia sangat baik. Variabel *usability website* Zalora Indonesia tidak berpengaruh positif signifikan secara parsial terhadap kepuasan pengguna. Sedangkan variabel lainnya yaitu, *information quality website*, *service quality website* dan *visual quality website* berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan pengguna. Selanjutnya *usability website*, *information quality website*, *service quality website* dan *visual quality website* berpengaruh positif signifikan secara simultan terhadap kepuasan pengguna. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi untuk peneliti selanjutnya yang melakukan penelitian serupa. Selain untuk penelitian selanjutnya, hasil diharapkan dapat dijadikan bahan evaluasi untuk perusahaan terkait dalam meningkatkan kualitas *website* perusahaan dan menjadi referensi untuk perusahaan lainnya.

Kata kunci: Kepuasan pengguna, *E-commerce*, Kualitas *Website*, *Web-Qual 4.0*, *VISAwi*