

ABSTRAK

Pembelian secara online sekarang menjadi perilaku atau kebiasaan secara global dan didukung oleh pertumbuhan signifikan dalam e-commerce. Banyaknya masyarakat Indonesia pengunjung yang melakukan aktivitas berbelanja secara daring dapat menyebabkan kinerja website terbebani, sehingga dapat mengakibatkan website overload yang akan berdampak terhadap penurunan kualitas website. Kualitas sebuah website merupakan salah satu faktor penting bagi kepuasan pengguna. Penelitian ini bertujuan melakukan pengukuran kualitas website dengan menggunakan dimensi webqual 4.0 dengan tiga area yaitu kegunaan, kualitas informasi, kualitas interaksi layanan yang akan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna e-commerce berbasis website populer yaitu Tokopedia. Pengumpulan data menggunakan kuesioner yang disebarluaskan secara daring dengan google form. Agar tujuan penelitian tercapai peneliti menyebarkan kuesioner kepada masyarakat Indonesia yang pernah bertransaksi pada website Tokopedia dan didapatkan sampel sebanyak 585, kemudian data yang sudah terkumpul dianalisis menggunakan software statistik IBM SPSS versi 26. Hasil penelitian diharapkan bisa menjadi bahan evaluasi yang sangat berguna bagi perusahaan pemilik e-commerce berbasis website untuk meningkatkan keberhasilan dalam meningkatkan kepuasan pengguna e-commerce berbasis website. Hasil dari penelitian ini dapat diketahui kualitas website Tokopedia termasuk dalam kategori yang sangat baik berdasarkan nilai yang didapatkan dari total Web Quality Index yaitu sebesar 0,860. Hasil penelitian ini menunjukkan variabel kegunaan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pengguna dengan persentase sebesar 13,5%, variabel kualitas informasi secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dengan persentase sebesar 2%, variabel kualitas interaksi layanan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dengan persentase sebesar 16,4%. Berdasarkan hasil tersebut pihak Tokopedia dapat berfokus terhadap aspek kualitas interaksi layanan dikarenakan aspek tersebut memiliki pengaruh tertinggi untuk meningkatkan kepuasan pengguna website Tokopedia. Sebagai contoh pihak Tokopedia bisa meningkatkan lagi tingkat keamanan pada website dan memberikan ruang untuk personalisasi bagi pengguna, dengan ini pengguna merasa kebutuhannya terpenuhi dan interaksi saat menjelajah website semakin mudah.

Kata kunci : *Situs Web Tokopedia, Webqual 4.0, Indeks Webqual, Kegunaan, Kualitas informasi, Kualitas interaksi layanan. Kepuasan Pengguna.*