

ABSTRAK

ANALISIS KUALITAS WEBSITE *E-COMMERCE* SHOPEE TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 DI BATAM

Syitty Nurhaliza
NPM: 1531102

Perkembangan ilmu teknologi yang cepat saat ini memicu perubahan signifikan di berbagai bidang kehidupan. Salah satunya adalah perubahan gaya hidup masyarakat. Sehingga berkembang pesatnya pasar *e-commerce* di Indonesia, seperti Shopee. Penelitian pada skripsi ini digunakan untuk menganalisis seberapa besar kualitas *e-commerce* Shopee menurut persepsi penggunanya di Batam dengan menggunakan metode Webqual 4.0 yang mempunyai keterikatan antara *variable independen* (*usability, information, service interaction*) serta *variable dependen* (*user satisfaction*). Penelitian ini dianalisis, diolah secara kuantitatif dan pengumpulan data diperoleh dari penyebaran kuesioner *online* melalui *google form*. Setelah itu data tersebut diolah menggunakan aplikasi statistik yaitu SPSS v22.

Setelah dilakukannya penelitian, maka penulis menyimpulkan bahwa kualitas *website* Shopee berdasarkan variabel *information* tidak berpengaruh signifikan terhadap *user satisfaction*. Sedangkan pada variabel *usability* dan *service interaction* berpengaruh secara signifikan terhadap *user satisfaction*.

Kata Kunci : Shopee, Webqual 4.0, *usability quality, information quality, service interaction quality, E-commerce*.