

ABSTRAK

Seiring berkembangnya teknologi dan semakin populernya *e-commerce* lain, urutan website Tokopedia semakin menurun. Pelanggan mengeluh terhadap kualitas pelayanan Tokopedia. Peningkatan layanan website bertujuan untuk meningkatkan peringkat dan kepuasan pengguna website Tokopedia belum mencapai hasil yang optimal. Dengan ini maka dilakukan penelitian analisis pemanfaatan *Webqual 4.0* dan *Customer Satisfaction Index* (CSI) dalam menilai kualitas website terhadap kepuasan pelanggan pada aplikasi Tokopedia. Pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuisisioner menggunakan *google form* untuk mendapatkan nilai kepentingan dan kepuasan pelanggan. Setelah itu akan dilakukan Uji Validitas yang bertujuan untuk mengukur valid atau tidaknya sebuah kuisisioner dan Uji Realibitas untuk mengukur seberapa relatif dan konsisten pada kuisisioner yang telah diberikan. Dari hasil Uji Validitas tingkat kepentingan dan kepuasan dinyatakan bahwa r tabel yang digunakan pada tingkat signifikansi 0.05 dengan responden sebanyak 100 orang adalah 0.1966. Hasil dari nilai r hitung lebih besar dari pada hasil nilai r tabel yang menyatakan semua atribut dinyatakan valid sehingga dapat digunakan dalam atribut penelitian dan dari hasil Uji Reliabilitas pada kepentingan dan kepuasan nilai *Cronbach's Alpha* diatas 0,6 (Nilai syarat untuk dinyatakan Reliabel), sehingga kuesioner tersebut dapat dinyatakan Reliabel/ Konsisten. Dari hasil perhitungan CSI diperoleh nilai total dari seluruh dimensi *webqual 4.0* sebesar 80,4%. Pada nilai CSI yang diperoleh terletak pada indeks 66% - 80,99% dengan keterangan "puas". Dengan ini dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan pelanggan merasa puas terhadap kualitas website pada aplikasi tokopedia tersebut.

Kata Kunci: Kualitas Website, Kepuasan Pelanggan, *Customer Satisfaction Index*, *Webqual 4.0*, Tokopedia

ABSTRACT

Tokopedia's website is declining because customers complain about Tokopedia's service quality. The improvement of website services aims to increase the ranking and user satisfaction of the Tokopedia website has not yet achieved optimal results. With this, research was conducted to analyse the use of Webqual 4.0 and Customer Satisfaction Index (CSI) in assessing the quality of the website on customer satisfaction on the Tokopedia application. From the results of the Validity Test of the level of importance and satisfaction, the r table which has a significance level of 0.05 with respondents as many as 100 people is 0.1966. The results of the calculated r value $>$ r table value as a result the entire attribute is valid and can be used in research and the results of the Reliability Test of interests and satisfaction are worth Cronbach's Alpha $>$ 0.6 (Reliable requirement value), as a result the questionnaire can be declared Reliable. From the results of the CSI calculation, a value of 80.4% was obtained. The CSI value obtained lies in the 66% - 80.99% index with the description "satisfied". With this it is concluded that overall customers are satisfied with the quality of the website on the tokopedia application.

Keywords: Website Quality, Customer Satisfaction, Customer Satisfaction Index (CSI), Webqual 4.0, Tokopedia.