

## ABSTRAK

### ANALISIS PERBANDINGAN KUALITAS WEBSITE E-COMMERCE SHOPEE, BUKALAPAK DAN TOKOPEDIA MENGGUNAKAN SOFTWARE TESTER WEBQUAL 4.0

VENNA CHINTIYA SOFYANI  
15311788

Berkembangnya internet memunculkan sebuah industri baru di dunia jaringan yang disebut dengan *e-commerce*. *E-commerce* sendiri di definisikan sebagai rangkaian kegiatan usaha, perdagangan yang sebagian atau seluruhnya menggunakan internet sebagai media komunikasi. Dengan segala keunggulan yang ada membuat bisnis *e-commerce* kian meningkat tiap tahunnya. Sebagai media utama terlaksananya proses bisnis kualitas *website* yang baik dapat menarik minat pelanggan. Untuk mengetahui apakah *website* memiliki kualitas yang baik, dapat dilakukan dengan analisis menggunakan beberapa metode. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas *website* Shopee, Bukalapak dan Tokopedia serta melihat adakah perbedaan kualitas ketiga *website* tersebut. Penelitian ini merupakan penelitian deksriptif kuantitatif dengan menggunakan metode Webqual 4.0. Teknik pengumpulan data menggunakan kuisioner yang disebar untuk mendapat 100 responden pada masing-masing kelompok sampel, analisis statistik yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas dan uji Kruskal-Wallis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas *website* Shopee dan Tokopedia berada pada taraf sangat baik sedangkan *website* Bukalapak berada pada taraf baik. Indikator dengan skor tertinggi pada ketiga *website* adalah U4 dengan pernyataan *website* mudah digunakan,

**Kata Kunci :** Webqual 4.0, *E-Commerce*, Shopee, Bukalapak, Tokopedia, *Website*, Kualiti