

ABSTRAK

Wahid Fajar Wahyudi (11135142), “Evaluasi Kualitas Layanan Website E-Commerce Alzafa.com Menggunakan Metode Webqual 4.0 Terhadap Keputusan Pembelian Online”.

Website merupakan media komersial yang digunakan oleh perusahaan/organisasi untuk melakukan kegiatan bisnis. Layanan suatu *website* perlu diukur untuk mengetahui tingkat kualitas suatu *website*. Dalam penelitian ini, untuk mengukur kualitas *website* alzafa.com dengan menggunakan *webqual* 4.0. *Webqual* merupakan salah satu metode atau teknik pengukuran kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir. Adapun instrument-instrument penelitian yang digunakan dalam *webqual* 4.0 adalah *usability*, *information quality*, *service interaction* dan kepuasan pelanggan. Dalam proses analisa menggunakan teknik survey terhadap 50 responden. Dalam tahap analisa data yang terdiri dari uji validasi, uji realibilitas dan penilaian dengan skala likert. Uji validasi menggunakan rumus *Bivariate Pearson* dan uji realibilitas menggunakan rumus *Alpha Cronbach's*. Sedangkan penilaian menggunakan skala likert digunakan 5 interval yaitu: Sangat Puas, Puas, Netral, Kurang Puas dan Sangat Tidak Puas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *usability* mempunyai pengaruh dominan terhadap variabel keputusan pembelian *online*.

Kata Kunci: *E-Commerce, Kualitas Website, Webqual*

STMIK
NUSA MANDIRI

ABSTRACT

Wahid Fajar Wahyudi (11135142), “Evaluation of Quality of Service E-Commerce Website Alzafa.com Method Using WebQual 4.0 Buying Decision Against Online”.

The website is used by the commercial media companies / organizations to do business activities. Service of a website needs to be measured to determine the level of quality of a website. In this study, to measure the quality of a website alzafa.com using WebQual 4.0. WebQual is one method or technique of measuring the quality of a website based on the perception of the end user. The instrument-an instrument of research used in WebQual 4.0 is usability, information quality, service interaction and customer satisfaction. In the process of analysis using survey techniques on 50 respondents. In the data analysis phase consisting of test validation, testing and assessment realibilitas linkert scale. Bevariate validation test using the formula Pearson and realibilitas test using Cronbach's Alpha formula. The evaluation using a Likert scale used five intervals are: Very Satisfied, Satisfied, Neutral, Less Satisfied and Very Dissatisfied. The results showed that the variables of usability has dominant influence on the variable purchase decisions online.

Keywords: E-Commerce, Quality Website, WebQual

