

ABSTRAK

Website Tokopedia merupakan salah satu bentuk *website e-commerce* yang menyediakan berbagai kebutuhan sehari-hari. Maraknya pelaku bisnis *e-commerce* membuat persaingan jual beli online menjadi ketat sehingga *e-commerce* harus mampu mempertahankan keberadaannya. Salah satu faktor utama yang mendorong pelanggan melakukan kegiatan *e-commerce* adalah tingkat kepuasan pengguna dalam penerimaan *website* terhadap kualitas layanan *website e-commerce* tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor kualitas *website* Tokopedia yang memengaruhi tingkat kepuasan pengguna dengan menggunakan metode WebQual 4.0 dan EUCS. Pengguna akan diteliti dengan pengumpulan data menggunakan kuesioner online berupa Google Forms yang disebarluaskan melalui media sosial. Data responden yang telah memenuhi kriteria, didapatkan sejumlah 162 responden yang kemudian dianalisis menggunakan metode *structural equation modeling-partial least square* (SEM-PLS) dengan menggunakan aplikasi SmartPLS. Hasil analisis menunjukkan bahwa setiap ketiga variabel WebQual 4.0 berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna *website* Tokopedia.

Kata Kunci : Tokopedia, kualitas *website*, kepuasan pengguna, Webqual 4.0, EUCS, PLS-SEM.