

## ABSTRAK

Pada saat ini, kegunaan website menjadi primadona tersendiri bagi perusahaan dalam memasarkan produk mereka. Sehingga membuat menjamurnya *website e-commerce* di Indonesia. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan kualitas forum jual beli online Shopee berdasarkan penilaian pengguna terhadap kualitas aktual yang dirasakan dan kualitas ideal yang diharapkan.

Metode yang digunakan dalam Penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Jenis data yang dibutuhkan untuk penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *non-probability sampling* dengan *insidental sampling*, dengan jumlah responden 385 pengguna. Teknik analisis data menggunakan *Importance Performance Analysis (IPA)*.

Hasil penelitian menunjukkan kualitas website Shopee berdasarkan tingkat harapan dan kinerja berada pada kategori baik. Terdapat 11 pernyataan yang melebihi harapan konsumen dan 10 pernyataan yang belum sesuai harapan konsumen. Berdasarkan hasil *Importance Performance Analysis (IPA)* indikator yang menjadi prioritas perbaikan untuk menjadikan website yang berkualitas yaitu saya merasa mudah untuk mengoperasikan *website*, saya merasa *website* mudah dipahami, saya merasa mudah bernavigasi dalam *website*, yang harus dipertahankan yaitu kemudahan menggunakan *website*, kesesuaian desain website dengan jenis dari *website* tersebut, reputasi *website*, pelayanan secara personal, yang harus dikurangi prioritasnya yaitu kompetensi *website*, informasi yang terperinci, keamanan bertransaksi, kemudahan untuk berkomunikasi dengan perusahaan.

**Kata Kunci:** *Kualitas website, WebQual, Importance Performance Analysis.*