

ABSTRAK

Tokopedia adalah forum jual beli *online* atau perusahaan *e-commerce* yang memiliki kualitas *website* yang baik dan sudah dikenal oleh banyak konsumen. Dalam mempertahankan Kualitas *websitenya* Tokopedia menggunakan dimensi kualitas *website*. Bagi perusahaan, kualitas *website* adalah salah satu strategi yang paling efisien dan efektif, karena dengan kualitas *website* yang telah dikenal baik membuat Tokopedia dapat diterima konsumen. Strategi ini untuk mengukur kualitas pada *website* Tokopedia dan mempertahankan reputasi yang dimiliki saat ini.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui persepsi konsumen tentang kualitas *website* di Tokopedia. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuisisioner dan wawancara dengan populasi dalam penelitian ini adalah pengguna Tokopedia dimana sampel yang diambil sebanyak 100 responden untuk kuisisioner dan wawancara sebanyak 10 responden.

Berdasarkan hasil penelitian, didapat hasil persentase untuk variabel Kualitas *website* yaitu *usability quality* sebesar 74,3%, *information quality* 75,93%, *service interaction quality* sebesar 76,7% dan untuk keseluruhan total adalah 75,62% dan seluruhnya termasuk ke dalam kategori baik.

Kata kunci : Kualitas *Website*, Forum Jual Beli dan Tokopedia