

ABSTRAK

Teknologi Internet mempunyai peranan yang sangat penting untuk mendapatkan sebuah informasi mengenai berbagai macam penjualan produk dan jasa. Timbulah istilah *e-commerce* yang digunakan untuk bertransaksi bisnis melalui sebuah website secara cepat dan aman. Terkait dengan website peneliti ingin membahas sebuah website yang menjual produk paket data, pulsa, token PLN yaitu website *kuotamurah*. Penelitian ini menggunakan metode *webqual*, dimana konsep ini digunakan untuk mengukur kualitas dari sebuah *website*, terdapat beberapa indikator *webqual* yang digunakan untuk mengukur yaitu Kualitas penggunaan, Kualitas Informasi serta kualitas Interaksi. Tahap awal yang dilakukan pada penelitian ini adalah pengumpulan data yang diperoleh dari penyebaran kuesioner, lalu diolah untuk membuktikan validitas data. Pengolahan data pada penelitian ini meliputi beberapa uji statistik yaitu, uji validitas & reliabilitas, lalu uji asumsi klasik dan yang terakhir uji hipotesis. Lalu dari hasil uji statistik tersebut peneliti mendapatkan hasil perhitungan dari karakteristik responden yang sudah disurvei melalui kuesioner. Hasil dari pengolahan data kuesioner tersebut digunakan untuk membuat kesimpulan berupa hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat, apakah hubungan antar variabel tersebut mempunyai pengaruh positif maupun negatif pada akhir kesimpulan.

Kata Kunci : Pengukuran, Kualitas Website, Kepuasan , dan Loyalitas Pengguna.

(xiii + 45 + Lampiran)

Bibliografi : 2003 - 2016